



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

12

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO, ÓRGÃOS E CRITÉRIO DE JULGAMENTO.

**1.1. CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LINK'S DE INTERNET E TELEFONIA VOZ SOBRE O IP (VOIP) PARA ATENDER AS DIVERSAS SECRETARIAS DO MUNICÍPIO DE TIANGUÁ-CE,** conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência constante dos Anexos deste Edital.

### 1.2. ÓRGÃOS

**1.2.1. ÓRGÃOS PARTICIPANTES:** SECRETARIA DE SAÚDE, SECRETARIA DE INDÚSTRIA E COMERCIO, SECRETARIA DE FINANÇAS, SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, SECRETARIA DE JUVENTUDE ESPORTE E LAZER, SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA, SECRETARIA DE CULTURA, SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, SERETARIA DO TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL.

**1.3. O CRITÉRIO DE JULGAMENTO ADOTADO SERÁ DE MENOR GLOBAL POR LOTE ÚNICO.**

### 2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DO AGRUPAMENTO EM LOTE

#### 2.1. DA JUSTIFICATIVA

**2.1.1.** Nesse caso, a contratação se justifica diante da necessidade do acesso à internet, bem como comunicação via telefone, pois, é a comunicação, de modo geral, um meio para melhor desenvolver as atividades da secretaria, pois os equipamentos acima detalhados, objetivam garantir a conexão permanente à rede mundial de computadores de modo contínuo e ininterrupto, provendo, desta forma, o envio de informações em tempo real junto a diversos órgãos-federais, estaduais e municipais - e seus programas/projetos..

#### 2.2. DO AGRUPAMENTO EM LOTE ÚNICO

**2.2.1** O não parcelamento do objeto em itens, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/93, nesse caso se demonstra técnica e economicamente viável, já que o lote/grupo foi feito conforme natureza/características do objeto, e não tem finalidade de reduzir o caráter competitivo da licitação, visa tão somente assegurar a gerencia segura da contratação, e principalmente, assegurar não só a mais ampla competição necessária em um processo licitatório, mas também atingir a sua finalidade efetivamente que é a de atender a contento as necessidades da Administração pública.

**2.2.2.** Haja também que a licitação por itens, isolados exigirá elevado número de processos disputas, onerando o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle colocando em risco a economia de escala, celeridade processual, eficiência, por fim, perda da não consecução dos fins desejados e comprometendo ainda mais a seleção da Proposta de Preços mais vantajosa para a administração.

**2.2.3.** A escolha da divisão dos itens em um lote/grupo justifica-se em virtude das características do serviço, eficiência na fiscalização contratual e pela celeridade na conclusão de seu processo licitatório.

**2.2.4.** O serviço tratado no presente edital detém características indivisíveis para execução objeto. Desta forma, sendo impossível a execução do mesmo por mais de um provedor. É de suma importância frisar que a descentralização dos serviços descritos no termo de referência poderá ocasionar a inviabilidade do bom funcionamento integrado dos serviços de link's de internet e telefonia voz sobre o IP (VOIP). Ressalta-se que a contratação de diversos



fornecedores trará problemáticas quanto a fiscalização contratual, propiciando assim a exposição de riscos na execução do futuro contrato ao qual poderá acarretar em prejuízos das atividades dependentes efetuadas pelos servidores municipais e usuários dos serviços públicos. Desta feita a escolha pela definição do parcelamento do objeto em lote único se mostra mais eficaz para a contratação a ser realizada pela prefeitura de Tianguá-CE.

### 3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e/ou órgão(s) e/ou entidade(s) participante(s):

#### LOTE ÚNICO (AMPLA PARTICIPAÇÃO)

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QTD
1	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>50 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Administração</b> , em seus diversos setores e demais secretarias instaladas na sede da Prefeitura Municipal de Tianguá e Serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>11 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.	Mês	12
2	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o Departamento Municipal de Trânsito e Rodovias - <b>DEMUTRAN</b> e Serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade do mencionado Setor.	Mês	12
3	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Juventude, Esporte e Lazer</b> e Serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.	Mês	12
4	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>40 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Infraestrutura</b> , em seus diversos setores e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>2 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz	Mês	12



	sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.		
5	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Cultura</b> e Serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.	Mês	12
6	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Indústria e Comércio</b> e Serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>4 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.	Mês	12
7	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>50 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Educação</b> , em seus diversos setores e demais secretarias instaladas na sede da Prefeitura Municipal de Tianguá e Serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>11 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.	Mês	12
8	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>40 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para as <b>Escolas Municipais urbanas e rurais</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>18 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade das escolas.	Mês	12
9	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria do Trabalho e Assistência Social</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>8 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação,	Mês	12



	manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.		
10	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>40 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>Cadastro Único</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade Cadastro Único.	Mês	12
11	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>CRAS</b> áreas urbanas e distritos e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>6 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade do CRAS.	Mês	12
12	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>CREAS</b> áreas urbanas e distritos e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>2 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade do CREAS.	Mês	12
13	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>40 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>Conselho Tutelar</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade do Conselho Tutelar.	Mês	12
14	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>Centro de Referência da Mulher - CRM</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo,	Mês	12



	conforme necessidade do centro de Referência da Mulher - CRM.		
15	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>PAMMA</b> e <b>CACA</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo conforme necessidade do PAMMA e CACA.	Mês	12
16	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>Unidade de Acolhimento</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da Unidade de Acolhimento.	Mês	12
17	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>Residência Inclusiva</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da Residência Inclusiva.	Mês	12
18	Serviço de conexão para prover link de acesso dedicado à internet através de fibra óptica com velocidade de <b>40 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Finanças</b> , em seus diversos setores e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>5 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.	Mês	12
19	Serviços de fornecimento de internet via fibra óptica com velocidade de <b>50 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para a <b>Secretaria de Saúde</b> , em seus diversos setores e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>20 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade da mencionada Secretaria.	Mês	12



20	Serviços de fornecimento de internet via fibra óptica com velocidade de <b>600 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para as <b>Unidades Básicas de Saúde da sede e rurais</b> , e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>30 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade das Unidades.	Mês	12
21	Serviços de fornecimento de internet via fibra óptica com velocidade de <b>10 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>CEREST</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>1 ramal</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade do CEREST.	Mês	12
22	Serviços de fornecimento de internet via fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>CAPS</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>2 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade do CAPS.	Mês	12
23	Serviços de fornecimento de internet via fibra óptica com velocidade de <b>20 Mbps</b> do ponto de origem na Sede da Prefeitura Municipal de Tianguá para o <b>VIGEP</b> e serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva na rede e implantação de <b>2 ramais</b> de Telefonia VOIP (Voz sobre o ip), incluindo o aparelho telefônico, serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, gerencia proativa com ligações ilimitadas entre todos os aparelhos (ramais) e ligações ilimitadas para telefone fixo, conforme necessidade do VIGEP.	Mês	12

3.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum continuado.

3.3. Os quantitativos e respectivos itens são os discriminados na tabela acima.

3.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.

3.5. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

#### 4. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum continuado, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma presencial ou eletrônica.

4.2. Os serviços, objeto desta licitação, enquadram-se na categoria de serviços comuns, de que



trata a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 5.450/2005, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

**4.3.** A prestação dos serviços, não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## **5. DOS SERVIÇOS**

**5.1.** Acesso via fibra ótica, para Todos os Endereços na zona urbana e outros meios de tecnologia na zona rural, e Serviços (Internet e Telefonia) das unidades administrativas inseridas neste Termo de Referências são locais onde estão desempenhadas atividades municipais desta administração, listadas no ITEM 3.

**5.2.** Disponibilidade dos Serviços operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, 365 dias do ano.

**5.3.** Suporte Remoto 24 horas

**5.4.** Suporte Presencial em horário comercial (das 08:00 às 17:00 horas), em dias úteis.

**5.5.** SLA de recuperação em 4 (quatro) horas, após abertura do chamado, via Central de Atendimento disponibilizado pela CONTRATADA.

**5.6.** Instalação de todos os sites em 15 (quinze) dias, a partir da assinatura do contrato

**5.7.** Os locais especificados poderão sofrer alteração de local de acordo com a necessidade da Administração Pública.

## **6. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **6.1. DOS LINK'S DE INTERNET**

**6.1.1.** Link dedicado e full, via fibra ótica, com velocidades de downloads e de uploads simétricas, com instalação física e lógica com fornecimento de kit de instalação completo.

**6.1.2.** Fornecimento de IP's Públicos Fixos e Válidos, para os Link's, conforme necessidade.

**6.1.3.** Os serviços a serem prestados deverão contemplar o fornecimento, instalação, configuração, gerenciamento proativo, assistência e suporte técnico de toda a infraestrutura necessária à adequada prestação do objeto ora especificado neste anexo e demais anexos do Termo de Referência.

**6.1.4.** Cabe a CONTRATADA prover todo o cabeamento externo necessário à disponibilização do serviço a ser fornecido até o primeiro ponto de acesso dentro do local estabelecido pela CONTRATANTE.

**6.1.5.** Os equipamentos e insumos necessários fornecidos pela CONTRATADA deverão ser instalados em local definido pela CONTRATANTE. Todos os custos decorrentes da instalação/remanejamento, manutenção dos serviços e equipamentos, suporte e assistência técnica serão de responsabilidade da CONTRATADA.

**6.1.6.** A infraestrutura de rede da CONTRATADA (backbones, equipamentos internos, roteadores, dentre outros) deverá estar sempre atualizada, dimensionada e preparada para suportar a totalidade do circuito solicitado no Edital, garantindo os níveis de desempenho especificados.

**6.1.7.** Todo o serviço de Internet deverá ser disponibilizado por meio de conexão direta e exclusiva da CONTRATANTE a um backbone.

**6.1.8.** O acesso dedicado à Internet não pode possuir qualquer restrição de uso, seja de tempo e/ou quantidade de equipamentos utilizados. Além disso a CONTRATADA não pode restringir a quantidade de dados trafegados, seja pela restrição de tipo de dados em trânsito, porta lógica ou serviço.







**6.1.9.** A CONTRATADA deverá habilitar no roteador o protocolo SNMP, disponibilizando neste uma comunidade SNMP com acesso de leitura.

**6.1.10.** Fornecer acesso à console do roteador, pela CONTRATANTE, por meio de “usuário” e “senha” específicos.

**6.1.11.** Os serviços contratados devem permitir o funcionamento de rede privada virtual (VPN).

**6.1.12.** A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios e monitoração em tempo real dos tráfegos, perda de pacotes e latência da respectiva conexão fornecida e demais informações sobre o serviço prestado.

**6.1.13.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um endereço eletrônico (página web), bem como identificação do usuário e a senha correspondente, onde estarão disponíveis as estatísticas de uso do circuito contratado, conforme critérios definidos pela CONTRATANTE no decorrer da execução do contrato, constituído de um sistema de gerência acessível via web, com acesso restrito através de usuário e senha, utilizando HTTP e HTTPS.

**6.1.14.** A CONTRATADA deverá manter uma Central de Atendimento, devendo estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, que fará o registro e acompanhamento dos chamados, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas.

**6.1.15.** A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá estar disponível para contato através de ligações telefônicas, independente de feriados, dias santos ou finais de semana, sendo imprescindível que os funcionários de atendimento conheçam os serviços contratados e estejam aptos a fornecer as informações necessárias.

**6.1.16. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO.**

**6.1.16.1. DISPONIBILIDADE MENSAL DO CIRCUITO (IDM)** Disponibilidade mensal mínima de 99,7% para o circuito.

**6.1.16.2. LATÊNCIA BIDIRECIONAL (LB)** Latência bidirecional máxima permitida (LB) de até 80ms.

**6.1.16.3. TAXA DE PERDA DE PACOTES (TPP)** Taxa de perda de pacotes (TPP) < 2%

**6.1.16.4. TEMPO DE REPARO MÁXIMO (TRM)** Tempo de reparo máximo (TRM): 4 (quatro) horas corridas para o circuito.

**6.1.17.** A CONTRATADA deve possuir conectividade a pelo menos 2 (dois) pontos de troca de tráfego internacional no formato irrestrito com os demais participantes. Tal exigência tem o objetivo de promover menor latência e melhor desempenho do serviço.

**6.1.18.** Ter contrato com no mínimo 2 (dois) operadoras de serviço de Trânsito Internet e no mínimo 500 Gbps (quinhentos gigabits por segundo) de tráfego IP causado em seu backbone com uma estrutura de roteadores redundantes (principal e backup) que suportem no mínimo 100 Gbps (cem gigabits por segundo) de tráfego. Deverá ser comprovado através de documentos e de relatórios de tráfego.

## **6.2. DA TELEFONIA**

**6.2.1.** Fornecimento de Sistema de telefonia IP (fixo-fixo e fixo-móvel) baseado em software livre, nas modalidades Locais, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua com sistema de central IP conforme especificações descritas neste documento, incluindo o serviço de instalação, configuração, treinamento e suporte técnicos necessários ao funcionamento e manutenção da solução.

## **6.3. DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS PBX IP**

**6.3.1.** Sistema de telefonia IP baseado em software livre com os seguintes recursos:

a) Serviço disponibilizado em central virtual;



- b) URA (Unidade de resposta audível);
- c) DAC (Distribuição automática de chamadas);
- d) Identificador de chamadas;
- e) Siga-me;
- f) Controle de filas;
- g) Transferência de chamadas;
- h) Supervisão de chamadas;
- i) Permissionamento por ramal e senha de usuário;
- j) DND;
- k) Lista Negra;
- l) Gravação de chamadas;
- m) Conferência de chamadas;
- n) Espera telefônica;
- o) Qos;
- p) Servidor em nuvem;
- q) Capacidade para 22 ramais;

**6.3.2.** disponibilização em regime de comodato de 01 aparelho IP com os recursos listados abaixo:

- 1) Protocolo SIP 2.0;
- 2) Suporte a uma conta SIP;
- 3) Viva-voz com qualidade em HD;
- 4) Display gráfico de 128 \* 32 pixels;
- 5) Tecla menu para acesso as configurações básicas do terminal;
- 6) Tecla para correio de voz com sinalização por LED;
- 7) Tecla de sigilo (mute) com sinalização por LED;
- 8) Tecla para atendimento via headset com sinalização por LED;
- 9) Tecla para utilização do viva-voz com sinalização por LED;
- 10) Teclas para ajuste de volume de áudio e campainha;
- 11) Tecla flash e rediscar;
- 12) Qualidade de áudio em HD;
- 13) Conector exclusivo para utilização de headset RJ9;
- 14) Portas Ethernet de 10/1 00Mbps;
- 15) Suporte a VLAN;
- a) Possibilidade de instalação em mesa ou parede;
- b) Sinalização de campainha por LED;
- c) Garantia de qualidade na voz com suporte a QoS;

**6.3.3.** Operação de callcenter

**6.3.4.** Distribuição de chamadas;

**6.3.5.** Gravação de chamadas;

**6.3.6.** Relatórios, estatísticas e gráficos para o perfil callcenter;

**6.3.7.** Chamadas receptivas e ativas

**6.3.8.** Todos os cabos, conversores, conectores e demais elementos necessários para interconectar a solução à rede pública de telefonia deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

**6.3.9.** Todos os aparelhos, incluindo peças, dispositivos ou software complementares, deverão ser novos e de primeiro uso e não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte técnico ou de fabricação, devendo constar em linha de produção do fabricante. Em relação aos softwares comerciais, se for o caso, deverão ainda, ser fornecidos na versão mais



atualizada e estarem cobertos por contratos de suporte e atualização de versão e releases do fabricante durante todo o período de vigência da garantia.

## **7. DA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**7.1.** A solicitação de instalação, remanejamento, cancelamento ou alteração de largura de banda e quantificação dos serviços em cada unidade será realizada mediante solicitação formal, feita por intermédio de um contato único e centralizado, entre a Contratante e a Contratada.

**7.2.** A Contratada deverá instalar os serviços nos endereços especificados na tabela de unidades, a menos que o local seja alterado por mudança do endereço da unidade, caso em que o novo endereço será informado à Contratada.

**7.3.** Após a instalação dos serviços pela Contratada, o Contratante terá no máximo 72 (setenta e duas) horas para realizar o procedimento de homologação e aceite.

**7.4.** Somente a partir da data de aceite, a empresa estará autorizada a faturar mensalmente o valor relativo aos serviços instalados. O aceite formal se dará com o envio de e-mail por parte do Gestor Técnico do Contratante para o Gestor da Contratada responsável pela conta do Contratante, informando a identificação dos serviços. Caso haja problemas que impeçam o aceite, será enviado (também por e-mail) um termo de não conformidade, listando as pendências para que possam ser corrigidas.

**7.5.** Entende-se por instalação dos serviços, a configuração, a disponibilização de equipamentos e a conexão lógica entre as unidades administrativas e a sede da contratada.

**7.6.** O aceite será dado após o teste de conectividade feito por um técnico do Contratante e o técnico da Contratada.

## **8. DO REMANEJAMENTO DE SERVIÇOS**

**8.1.** Para atender possíveis necessidades de mudança de endereço de unidades, alguns serviços podem ser remanejados, antes ou após a sua ativação.

**8.2.** A desativação do serviço no endereço antigo deverá ser realizada somente após a ativação do novo endereço, de maneira que a comunicação da unidade não seja interrompida.

## **9. DA DESATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**9.1.** O Contratante poderá solicitar a desativação de um serviço a qualquer momento.

**9.2.** O valor a ser faturado para o serviço desativado no mês em curso deverá ser proporcional ao período em que este permaneceu ativado.

**9.3.** Findo o prazo máximo definido para a desativação, a Contratada não poderá efetuar mais o faturamento dos serviços.

**9.4.** Após a desativação dos serviços, a Contratada terá prazo de 60 (sessenta) dias para retirar seus equipamentos do local em que o serviço foi desativado. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez por no máximo 60 (sessenta) dias desde que solicitado por escrito.

**9.5.** Ao fim do prazo o Contratante reserva-se no direito de descartar o equipamento.

## **10. DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**10.1.** A Contratada deverá manter Central de Atendimento para registro, acompanhamento, resolução de incidentes, problemas e esclarecimento de dúvidas. O serviço deverá estar plenamente disponível no regime 24x7.

**10.2.** Cada atendimento deverá possuir um identificador único para facilitar o



acompanhamento  
das soluções.

**10.3.** O Contratante poderá, ainda, abrir ocorrências de serviço diretamente com o consultor responsável, a ser designado pela Contratada.

**10.4.** O acesso à Central deverá ocorrer, no mínimo, por ligação telefônica gratuita, por correio eletrônico e através de sistema web disponível para a contratante.

**10.5.** Os técnicos da Central de Atendimento da Contratada deverão conhecer as características dos serviços de comunicação disponibilizados ao Contratante, estando aptos a dar as informações básicas sobre seu funcionamento.

**10.6.** As ocorrências de serviço serão encerradas somente após o aceite pelo Contratante.

## **11. MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS**

**11.1.** A Contratada deverá efetuar a manutenção dos serviços, que inclui reposição dos equipamentos, peças e infraestrutura, como cabos, conectores, adaptadores, entre outros. Os equipamentos defeituosos, caso não possam ser reparados, deverão ser substituídos atendendo ao Acordo de Nível de Serviço contratado.

**11.2.** Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas nos equipamentos pela Contratada, deverão ser autorizadas e informadas ao Contratante.

**11.3.** A indisponibilidade de um serviço será medida considerando-se o tempo decorrido entre a indisponibilidade detectada e a restauração completa de sua operação. Será considerado o horário de abertura do chamado pela Contratante.

**11.4.** Serão excluídas desta contagem as interrupções programadas para manutenção, desde que a Contratada efetue comunicação com pelo menos 3 (três) dias úteis de antecedência e que a interrupção ocorra entre 00h00min e 08h00min de segunda a sexta e de 00h00min e 08h00min em sábados, domingos e feriados nacionais ou estaduais.

**11.5.** Serão excluídas dessa contagem as interrupções causadas por falta de energia elétrica nas unidades ou qualquer tipo de indisponibilidade na rede lógica do Contratante, desde que devidamente comprovada.

## **12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS**

**12.1.** Serão controlados os seguintes **PRAZOS INICIAIS**:

**12.1.1.** Prazo máximo para apresentação de cronograma de instalação dos circuitos e serviços, a ser elaborado em conjunto com os técnicos do Contratante: 10 (dez) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

**12.1.2.** Prazo máximo para disponibilização do acesso à Central de Atendimento: 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

**12.2.** Serão controlados os seguintes **PRAZOS DE INSTALAÇÃO**:

**12.2.1.** Prazo máximo para disponibilização do acesso à Central de Atendimento: 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

**12.2.2.** Prazo máximo para instalação de novos serviços: 10 (dez) dias corridos após a solicitação.

**12.2.3.** Prazo máximo para realização do remanejamento de serviços: 10 (dez) dias corridos após a abertura da ocorrência.