

## TERMO DE REFERÊNCIA

### TELEFONIA: TRONCO DIGITAL E1, LINHAS DE TELEFONIA FIXA, RAMAIS E SERVIÇO 0800

#### 1. APRESENTAÇÃO

O presente Termo de Referência tem por objetivo disponibilizar o conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequada, para caracterizar os serviços objeto da licitação, assegurar a viabilidade técnica e possibilitar a avaliação dos custos, a definição dos métodos e o prazo de execução.

#### 2. OBJETO

**Item 1** – Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) nas Modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), com o fornecimento de 1 (um) tronco digital E1 com 10 (dez) canais, e 30 (trinta) ramais sequenciais com o serviço de Discagem Direta a Ramais (DDR).

**Item 2** – Discagem Direta Gratuita - DDG 0800.

#### 3. DETALHAMENTO DO OBJETO

##### 3.1. ITEM 1

3.1.1. Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) nas Modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), através de linhas telefônicas convencionais instaladas no município de Porto Alegre.

3.1.2. Fornecedor de 1 (um) tronco digital E1 – link de voz E1 com 10 canais.

3.1.3. Fornecedor de 30 (trinta) ramais sequenciais com o serviço DDR.

3.1.4. A ser instalado na sede da Empresa Gaúcha de Rodovias – EGR, situada na Avenida Borges de Medeiros, número 1555, 11º andar, bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS, CEP 90110-901.

3.1.5. Tabela estimativa de consumo mensal e valores referenciais:

ESTIMATIVAS E VALORES REFERENCIAIS item 1 - Serviço de Telefonia Fixa Comutada				
Especificação dos Serviços	Unidade	Quantidade	Valor	Total (R\$)
1 - Tronco Digital E1	Unid.	1		
2 - Faixa de 100 ramais	Unid.	1		
3 - Tarifa Fixo para Fixo – Local	Min.	700		
4 - Tarifa Fixo para Fixo – LDN, dentro do RS	Min.	130		
5 - Tarifa Fixo para Fixo – LDN, fora do RS	Min.	130		
6 - Tarifa Fixo para Móvel – Local (VC1)	Min.	140		
7 - Tarifa Fixo para Móvel – LDN, no RS (VC2)	Min.	60		
8 - Tarifa Fixo para Móvel – LDN, fora RS (VC3)	Min.	30		
Total Mensal				

3.1.6. Para as chamadas de fixo para fixo Local, os critérios de tarifação para o serviço deverão ser obrigatoriamente os do plano básico da ANATEL, regulamentado através



- da Resolução nº 423, de 06 de Dezembro de 2005, especificado em seu anexo, Apêndice C (Tempo de Tarifação Mínima de 30 (trinta) segundos e unidade de tarifaço o décimo de minuto (seis segundos). De acordo com a Resolução, deverá ser concedida uma franquia mínima de 150 minutos por linha contratada.
- 3.1.7. Para todas as chamadas, o critério de tarifaço para o serviço deverá ser de Tempo de Tarifaço Mínima de 30 (trinta) segundos e unidade de tarifaço o décimo de minuto (seis segundos).
  - 3.1.8. Para as chamadas de Longa Distância Nacional, o critério de tarifaço e o custo das ligaçoões por minuto deverá ser único para qualquer horário do dia e dia da semana (24x7).
  - 3.1.9. As ligaçoões internacionais, devido ao volume insignificante de utilização pela EGR, não serão consideradas para fins de julgamento das propostas. Na eventualidade de ocorrer alguma ligaçoão, deverá ser fornecida pela licitante vencedora, a tarifa de acordo com o Plano Básico registrado na ANATEL.
  - 3.1.10. Não será permitida a cobrança de valores a título de conexão/tarifa de atendimento de chamada.
  - 3.1.11. A tecnologia E1 do tronco digital ou link de voz deverá atender as funcionalidades dos equipamentos de telefonia da EGR de forma digital.





3.2. **ITEM 2**

3.2.1. Fornecimento do serviço Discagem Direta Gratuita - DDG 0800.

3.2.2. Fornecimento de 1 (uma) linha de acesso.

3.2.3. O serviço 0800 deverá disponibilizar as funcionalidades abaixo, como parte integrante do serviço.

3.2.3.1. Identificador de Chamada. O sistema deverá permitir a identificação do número que originou a chamada.

3.2.3.2. Fornecimento do número (código de acesso). Deverá ser fornecido o número de acesso **08006483903**.

3.2.3.3. Não será permitida a cobrança de valores a título de instalação e mensalidade desses serviços, devendo seus custos, serem diluídos nos demais itens de serviço.

3.2.4. O encaminhamento das chamadas para o serviço 0800, deverão ser efetuados para os números indicados pela EGR.

3.2.5. Para todas as chamadas, os critérios de tarifação para o serviço deverão ser de Tempo de Tarifação Mínima de 30 (trinta) segundos e unidade de tarifação o décimo de minuto (seis segundos).

3.2.6. Tabela Estimativa de consumo mensal e valores referenciais

ESTIMATIVAS E VALORES REFERENCIAIS item 2 - DDG 0800			
Especificação dos Itens de Serviço	Minutos	Unitário	Total (R\$)
Originados de telefones fixos (Local)	50		
Originados de telefones fixos (interurbano do RS)	100		
Originados de telefones fixos (interurbano fora do RS)	100		
Originados de telefones móveis (VC1)	1.500		
Originados de telefones móveis (VC2)	300		
Originados de telefones móveis (VC3)	20		
Total Mensal			





**3.3. Detalhamento dos serviços pertinentes aos dois itens (item 1 e item 2)**

- 3.3.1. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, inclusive deslocamento e demais custos referentes a execução do serviço.
- 3.3.2. A licitante vencedora deverá disponibilizar atendimento gratuito através de *call-center* para atendimento 24 horas por dia e 7 dias por semana e indicar uma pessoa responsável pelo atendimento à EGR, informando o e-mail, telefone e celular para contato, sempre que a administração entender como necessário, para dar atendimento, resolver problemas e/ou prestar esclarecimentos.
- 3.3.3. Suporte técnico na modalidade 24 x 7 x 365, através de telefone indicado pela empresa, a fim de garantir a abertura de chamados e/ou de resolver os problemas de maneira constante e ininterrupta e a manutenção dos equipamentos e suporte a projetos junto aos órgãos competentes, a fim de garantir a alta disponibilidade e o bom funcionamento dos serviços.
- 3.3.4. Em caso de defeito no funcionamento dos serviços, o prazo para restabelecimento será de 4 horas, após a abertura do chamado pela EGR ou PROCERGS, junto ao *call-center* da operadora.
- 3.3.5. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
- 3.3.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 3.3.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 3.3.8. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 3.3.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- 3.3.10. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação;
- 3.3.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, abstendo-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE;
- 3.3.12. Caso a vencedora da licitação não seja a atual prestadora dos serviços, ela deverá providenciar a portabilidade numérica junto aos órgãos competentes.
- 3.3.13. Emitir Notas Fiscais/Faturas dos serviços efetivamente prestados, apresentando-as à CONTRATANTE, na Av. Borges de Medeiros, 1555, 11º Andar, Bairro Praia de Belas – Porto Alegre/RS, CEP 90110-150; com no mínimo 30 (trinta) dias antes da data de vencimento, devidamente detalhadas em conformidade com normas da ANATEL.
- 3.3.13.1. Em caso de descumprimento do referido prazo e/ou emissão de faturas com tarifas e valores diferentes dos contratados, a contratada arcará com as correções que forem necessárias e concedendo novo prazo para de no mínimo 30 dias para pagamento, sem qualquer prejuízo na prestação dos serviços.

- 3.3.14. A fatura deverá ser mensal e individualizada por linha, com detalhamento das chamadas, inclusive locais para telefones fixos, bem como, agrupada em fatura única, acompanhado do respectivo detalhamento dos serviços prestados.
- 3.3.15. Todos os materiais e equipamentos necessários para a instalação do acesso deverão ser disponibilizados pela contratada, cabendo a contratante a disponibilização de tubulações e o espaço físico para a instalação.
- 3.3.16. Não será aceita a cobrança de valores a título de instalação/habilitação dos serviços e nem de mensalidade para fornecimento de equipamentos, devendo seus custos, estarem diluídos nos valores ofertados para a prestação do serviço.
- 3.3.17. Todos os quantitativos informados nos anexos são estimativos e servem somente para embasamento das propostas de preços e julgamento das mesmas, não se revertendo, portanto, como obrigatoriedade de consumo pela administração, cabendo a ela somente o pagamento dos serviços efetivamente utilizados.
- 3.3.18. A EGR poderá, de acordo com as suas necessidades, cancelar linhas, bem como solicitar a instalação de linhas adicionais nos endereços acima ou em quaisquer outros do município de Porto Alegre a serem indicados pela EGR. Neste caso, deverão serem praticados os mesmos preços e tarifas da proposta vencedora.
- 3.3.19. Não poderão ser cobradas quaisquer tarifas por serviços e/ou facilidades adicionais que não tenham sido solicitados e/ou autorizados pela contratante.
- 3.3.20. Para os demais aspectos e características não especificados no edital, deverá ser cumprido integralmente o Plano Geral de Metas de Qualidade da Anatel, cabendo, em caso de descumprimento, as penalidades previstas no edital.
- 3.3.21. Incluir equipamento/bem/patrimônio da EGR
- 3.3.22. A contratada responderá por danos causados diretamente ao patrimônio da contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços contratados.
- 3.3.23. O prazo máximo para disponibilização do serviço é de 10 dias após a publicação da súmula do contrato no DOE.

## **4. VIGÊNCIA**

- 4.1. O contrato a ser firmado com vigência de 24 (vinte e quatro) meses podendo ser prorrogado por até 60 meses.

## **5. PAGAMENTO**

- 5.1. Pagamento mensal em até 30 dias após o aceite e ateste na Nota Fiscal.

## **6. PROPOSTA**

- 6.1. Os preços ofertados devem incluir materiais fornecidos, mão de obra, encargos sociais, encargos fiscais, ferramentas, equipamentos, transporte, administração, lucros e quaisquer outras despesas necessárias para a execução dos serviços contratados, sendo considerados como completos e suficientes para o cumprimento do contrato.
- 6.2. A LICITANTE deverá apresentar um valor individualizado para cada item do Anexo I deste termo de referência, sob pena de ser desclassificada a proposta que não atender todos os itens.
- 6.3. A proposta será avaliada conforme a metodologia:



- 6.3.1. O VALOR GLOBAL da proposta apresentada corresponderá ao somatório do TOTAL MENSAL do ITEM 1 mais o TOTAL MENSAL do ITEM 2.
- 6.4. Declarar como vencedora a proposta da LICITANTE habilitada, apresentadas de acordo com as especificações e exigências do edital, julgada como a de MENOR VALOR GLOBAL.



**Anexo I**  
**MODELO PROPOSTA**

<b>ITEM 1 - SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA</b>				
Especificação dos Serviços	Unidade	Quantidade	Valor	Total (R\$)
1 - Tronco Digital E1	Unid.	1		
2 - Faixa de 100 ramais	Unid.	1		
3 - Tarifa Fixo para Fixo - Local	Min.	700		
4 - Tarifa Fixo para Fixo - LDN, dentro do RS	Min.	130		
5 - Tarifa Fixo para Fixo - LDN, fora do RS	Min.	130		
6 - Tarifa Fixo para Móvel - Local (VC1)	Min.	140		
7 - Tarifa Fixo para Móvel - LDN, no RS (VC2)	Min.	60		
8 - Tarifa Fixo para Móvel - LDN, fora RS (VC3)	Min.	30		
Total Mensal				

<b>ITEM 2 - DDG 0800</b>			
Especificação dos Itens de Serviço	Minutos	Unitário	Total (R\$)
Originados de telefones fixos (Local)	50		
Originados de telefones fixos (interurbano do RS)	100		
Originados de telefones fixos (interurbano fora do RS)	100		
Originados de telefones móveis (VC1)	1.500		
Originados de telefones móveis (VC2)	300		
Originados de telefones móveis (VC3)	20		
Total Mensal			





**Nome do documento:** TR - servicos de telefonia\_E1.pdf

**Documento assinado por**

**Órgão/Grupo/Matrícula**

**Data**

Pablo Corrêa Feijó

EGR / GTI / 149

24/09/2021 18:43:02

