



TERMO DE REFERÊNCIA 2024 - TELEFONIA: TRONCO DIGITAL E1, LINHAS DE TELEFONIA FIXA, RAMAIS E SERVIÇO 0800

1 OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestar Serviços de Telefonia Fixa Comutada - **STFC**, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional - **LDN** e Longa Distância Internacional - **LDI**, originados de linhas analógicas e entroncamentos digitais (OU **SIP** (*Session Initiation Protocol*)) de no **mínimo 2** Megabits, instalados em servidores de telefonia IP (*Internet Protocol*),) atendendo a FEPAM em sua sede, Laboratório e regionais, originando ligações para telefones fixos e móveis nas modalidades descritas acima, além de serviço DDG (0800), conforme condições e especificações constantes neste termo de referência e seus anexos.

2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Necessidade da Contratação

Atualmente a FEPAM possui serviços de telefonia local para atendimento do seu público interno/externo com 14 linhas analógicas, 01 serviço de atendimento de denúncias do tipo DDG (0800) e um tronco E1 com capacidade para 300 ramais DDR.

A FEPAM está em processo de mudança de endereço de sua sede do atual sito Av. Borges de Medeiros nº 261 para a Rua Duque de Caxias nº 1691. O contrato vigente com a empresa de telefonia atual (Edital de Pregão Eletrônico nº 9299/2021 – processo administrativo 21/1300-0004005-6) não contempla o serviço de transferência de endereço das linhas telefônicas (do Tronco E1 para nova sede) pois o serviço está atrelado ao contrato de telefonia Fixa Comutada - **STFC** e atualmente a FEPAM não possui este contrato. Se faz necessário a realização da devida contratação para ter a disposição o serviço para ser executado quando de fato a FEPAM trocar o endereço da sua sede levando as suas linhas telefônicas da sede e possíveis alterações de endereços no futuro de suas regionais e laboratório.





3 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 Os serviços serão prestados em linhas telefônicas fixas analógicas ou de entroncamentos digitais utilizados pela FEPAM atendendo em especial o nível de qualidade descrito no Anexo II deste TR, para os serviços de ligações local, longa distância nacional e longa distância internacional de fixos para fixos e fixos para móveis, bem como ligações recebidas pelo canal 0800, conforme tabela estimativa de minutagem no Anexo I do TR.

3.2 A CONTRATADA deverá prestar os serviços rigorosamente de acordo com regulamentação e normatização da ANATEL- Agência Nacional de Telecomunicações, devendo cumprir integralmente o respectivo Plano Geral de Metas de Qualidade.

3.3 O entroncamento digital SIP se interligarão aos servidores de telefonia IP instalados junto ao *Data Center* do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - **PROCERGS**, que atendem a sede da FEPAM e seus prédios anexos, conforme planilha de perfil de tráfego e necessidades de linhas digitais e ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), ANEXO I e II.

3.4 A CONTRATADA deverá manter a faixa de numeração de entroncamentos e ramais DDR existentes, e se necessário/requisitado providenciar a portabilidade da faixa de numeração, tanto os listados no ANEXO II, quanto àqueles que não estejam listados, mas eventualmente, façam parte dos números da CONTRATANTE.

3.5 A CONTRATANTE deverá ser isenta dos custos de instalação, programação de equipamentos e entroncamentos SIP com os servidores da central telefônica IP da CONTRATANTE.

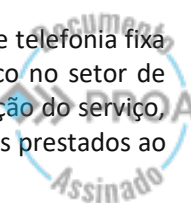
3.6 A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar o serviço prestado, se este se apresentar em desacordo com o disposto no presente termo de referência, legislação ou normas em vigor.

3.7 A tarifação dos entroncamentos SIP a serem fornecidos deverão considerar 30 (trinta) segundos cheios, e o tempo de utilização adicional será tarifado a cada 6 (seis) segundos. Somente serão tarifadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos.

3.8 A CONTRATADA deverá apresentar plano de trabalho, com datas e ações para a migração do entroncamento digital E1 da sede da FEPAM para os servidores VoIP, ANEXO I e II, em prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a data efetiva da ordem de início dos serviços.

3.9 A Instalação e fornecimento dos serviços de entroncamento digitais SIP, ramais DDR, devem ser instalados pela CONTRATADA nos servidores da PROCERGS de telefonia VoIP em prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a data efetiva da ordem de início dos serviços (OIS).

3.10 De forma excepcional, em casos específicos de discontinuidades dos serviços de telefonia fixa analógica, em determinadas cidades ou distritos, decorrentes do avanço tecnológico no setor de telecomunicações, a CONTRATADA poderá substituir a tecnologia utilizada na prestação do serviço, desde que não resulte em novos custos e nem precarização da qualidade dos serviços prestados ao CONTRATANTE





3.11 Excepcionalmente, em virtude da gradativa descontinuidade dos serviços de telefonia fixa convencional NR (Não Residencial) e de telefonia fixa digital DDR anunciado pelas operadoras, eventuais necessidades de prorrogações e aquisições de novos acessos, deverão ter anuência da contratada.

3.12 A descontinuidade de que trata o item anterior está sendo motivada pela migração desses serviços para novas tecnologias e modalidades de telefonia, e serão objeto de nova licitação para garantir a continuidade da prestação dos serviços comuns e essenciais de telecomunicações.

3.13 O plano de trabalho somente poderá ser implementado após aprovação prévia do fiscal do contrato.

3.14 Na data da migração e ativação do entroncamento digital SIP nos servidores de telefonia IP, deverá ser providenciado simultaneamente a portabilidade dos ramais DDR, ANEXO II. Este item se aplica somente se empresa vencedora for diferente da que fornece o serviço atualmente para a FEPAM.

3.15 A CONTRATADA se submeterá ao Acordo de Nível de Serviço (SLA), ANEXO III, durante a vigência do contrato originando ação com base no termo de referência.

4 - SERVIÇOS 0800, LOCAL e LDN

4.1 Nos serviços contratados está previsto 01 (UM) acesso de serviço telefônico DDG (Discagem Direta Gratuita), prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa para âmbito nacional – Tráfego para chamadas locais e longa distância.

4.2 As chamadas 0800 serão encaminhadas para a CONTRATANTE, através de entroncamentos SIP disponibilizados pela CONTRATADA, com instalação e programação na plataforma de servidores VoIP. A linha e entroncamento que fará parte destes serviços está listado junto do ANEXO II do termo de referência (linhas e ramais) e outros eventualmente requisitados pela CONTRATANTE.

4.3 A CONTRATANTE repassará a relação de entroncamentos digitais e ramais DDR que receberão o serviço 0800 após a assinatura do contrato.

4.4 A faixa de entroncamento SIP que receberá a tarifação dos serviços será comunicada a operadora juntamente com a OIS. O serviço 0800 solicitado neste termo de referência atenderá o quantitativo e endereço listado no ANEXO I, rodando na plataforma de telefonia VoIP.

4.5 O serviço 0800 deverá possibilitar bloqueio de chamadas por localidade, com possibilidade de bloqueio numérico, para telefone público, área geográfica, código regional ou prefixo da central local e bloqueio de chamadas de origem celular.





4.6 A prestação dos serviços deverá atender o reencaminhamento de chamada em casos de ocupado ou por congestionamento. As chamadas poderão ser reencaminhadas para atendimento alternativo pré-definidos pela CONTRATADA ou quem esta indicar, no caso de pane no enlace ou congestionamento.

4.7 O plano de numeração proposto, deverá se basear na estrutura 0800 MCDU (Milhar, Centena, Dezena e Unidade do número de destino encaminhado pela operadora), mantendo a numeração existente para o serviço 0800 que já esteja em funcionamento na FEPAM. Para novas contratações e naqueles casos em que a permanência do número seja inviável tecnicamente, a sintaxe "MCDU" deverá ser acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

4.8 Possibilitar mensagem de navegação, ou seja, serviço suplementar que permite ao CONTRATANTE a opção de estabelecer árvores de navegação para o assistido do serviço, com orientação através de mensagens personalizadas e encaminhamento.

4.9 Possibilitar à CONTRATANTE disponibilizar informações específicas através de mensagens/menus personalizadas (os), as quais poderão ser acionadas (os) em função de hora, data, e outras aplicações, tais como, mensagens de interceptação, mensagens de dias especiais, etc.

4.10 Disponibilizar fila de espera, ou seja, permitir que as chamadas sejam colocadas em fila de espera, sendo informada pela CONTRATANTE a quantidade de chamadas que poderão ser simultaneamente recebidas e quantas ligações deverão ficar na fila de espera. A ligação deverá ser direcionada para os servidores das centrais VoIP da SPGG (SEMA/FEPAM).

4.11 Os quantitativos de minutos estimados para formação de preços para o serviço 0800 estão incluídos no ANEXO I.

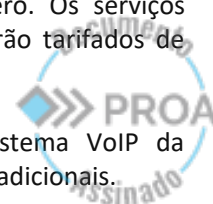
4.12 Para o serviço 0800 a CONTRATANTE não poderá praticar valores maiores que as chamadas registradas nas ligações dos entroncamentos SIP listados no ANEXO I.

5 - SERVIÇOS TRIDÍGITOS

5.1 Prestação do serviço de utilidade pública de discagem a três dígitos facilitando acesso ao cidadão de maneira rápida aos serviços essenciais de segurança pública, saúde, educação e outros que venham a ser necessários, conforme regulamento da ANATEL.

5.2 A FEPAM atualmente não utiliza o serviço tridígito mas caso opte adotar o mesmo deverá receber ligações destinadas aos números de três dígitos. Os números tridígitos de utilidade pública regulamentados pela ANATEL deverão receber e executar ligações a custo zero. Os serviços tridígitos que não forem de utilidade pública, instalados pela CONTRATANTE serão tarifados de forma reversa.

5.3 Deve haver a possibilidade de recebimento de ligações tridígitos no sistema VoIP da CONTRATANTE, bem como a centralização do recebimento de ligações, sem custos adicionais.





5.4 Para o serviço tridígito tarifado a CONTRATANTE não poderá praticar valores maiores que as chamadas registradas nas ligações dos entroncamentos SIP do ANEXO I.

5.5 Os números de acesso que receberão aos serviços de tridígitos serão no máximo cinco (5).

6 – DEMAIS OBRIGAÇÕES TÉCNICAS DA CONTRATADA

6.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de suporte técnico personalizado e *call-center*, para atendimento 24 (vinte quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

6.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE atendimento por meio de consultoria especializada, informando o e-mail, telefone fixo e telefone celular para contatos imediatos.

6.3 A CONTRATADA deverá informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

6.4 A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao fiscal do contrato, eventual atraso ou paralisação da prestação dos serviços, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE.

6.5 A CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato, na ocorrência de falhas no serviço, um relatório completo indicando os motivos da falha, bem como os métodos e práticas adotadas em sua solução, que deverão obedecer às regulamentações da ANATEL. O prazo para correção de falhas no serviço é de 4 (quatro) horas e da apresentação do relatório é de 48 (quarenta e oito) horas após correção.

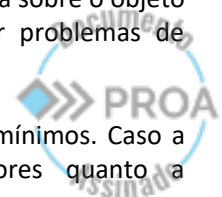
6.6 A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao fiscal do contrato, quando verificar condições inadequadas para a prestação do serviço ou iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do objeto.

6.7 A CONTRATADA deverá garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através do serviço que constitui o objeto deste contrato.

6.8 A CONTRATADA deverá manter sigilo dos números de identificação das linhas, não os informando e nem os fazendo constar em nenhuma lista de livre acesso sem a autorização da CONTRATANTE.

6.9 A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

6.10 As exigências técnicas solicitadas neste termo de referência são requisitos mínimos. Caso a CONTRATADA possua em sua plataforma serviços ou tecnologias superiores quanto a





entroncamentos SIP e ramais DDR, poderá mediante autorização do fiscal e gestor do contrato, apresentar proposta alternativa de implantação dos serviços, que será validada pela CONTRATANTE e poderá ser implantada somente após autorização expressa da gestão, contudo em hipótese alguma incorrerá em custos adicionais para a FEPAM.

7 – DEMAIS OBRIGAÇÕES TÉCNICAS DA CONTRATANTE

7.1 Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este termo de referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço e sanções administrativas.

7.2 Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências que receberão as instalações do serviço contratado, para execução dos serviços referentes ao objeto.

7.3 Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham ser solicitados pelo preposto designado pela CONTRATADA.

7.4 Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do fiscal do contrato.





ANEXO I - Estimativa: quantidades de canais e ramais, endereços de instalação e perfil de tráfego mensal*

O quadro abaixo considera os valores de minutagem FEPAM na adesão ao contrato da SPGG – longa distância:

LOCAL – Município/UF Endereço CEP – Bairro Telefone	FFL	FLM	FF- LDN	FM- LDM	FFI	FMI	0800 M	0800 LDN
SEDE – Porto Alegre/RS Av. Borges de Medeiros, 261 90020-021 – Centro Histórico (51)3288-9400 a 9699	1200	650	150	144	10	10	900	50
GERCAM – Alegrete/RS Praça Getúlio Vargas, 46 97542-570 – Centro (55)3426-1958	20	20	10	10				
GERSER – Caxias do Sul/RS Rua João Triches, 2571 95034-090 – Pio X (54)3214-8401	50	30	10	10				
GERPLA – Passo Fundo/RS Rua Fagundes dos Reis, 1155 99020-080 – Annes (54)3312-1641	20	20	10	10				
GERSEL – Pelotas/RS Rua Barão de Santa Tecla, 469-sl 1 96010-140 – Centro (53)3227-2315	20	20	10	10				
GERCEL - Santa Cruz do Sul/RS Av. João Pessoa, 199 96820-454 – Centro (51)3715-6636 / (51)3711-6655	20	20	10	10				
GERCEN - Santa Maria/RS Rua Conrado Hoffman, 225 97160-140 – Nossa Sra. Lourdes (55)3222-1648	40	30	20	20				
GERNOR – Santa Rosa/RS Rua Buriti, 175	30	20	10	10				





98900-000 – Centro (55)3512-6573								
GERLIT – Tramandaí/RS Rua São João, 819 95590-000 (51)3661-1685 – (51)3661-5430	30	20	10	10				
LABORATÓRIOS - Porto Alegre/RS Rua Aurélio Porto, 37 e 45 90620-090 – Partenon (51)3384-8077 / (51)3384-5285 (51)3226-5633	70	50	20	20	10	10		
ARQUIVO – Porto Alegre/RS Av. Assis Brasil, 7835 91140-001 – Sarandi (51)3366-0951	20	10	10	10				

*Para efeito de formação de preços sugerimos considerar o tráfego internacional da seguinte maneira:

Estados Unidos e Canadá 30% (trinta por cento), Mercosul 50% (cinquenta por cento), Europa 17% (dezessete por cento) e demais países 3% (três por cento).

Legenda:

FFL - Ligações de telefone fixo para fixo local.

FML - Ligações de telefone fixo para móvel local.

FF/LDN - Ligações de telefone fixo para fixo dentro do território nacional.

FM/LDN - Ligações de telefone fixo para móvel dentro do território nacional.

FFI - Ligações de telefone fixo para fixo internacional.

FMI - Ligações de telefone fixo para móvel internacional.

0800M – Ligações feitas de móvel para 0800 da FEPAM.

0800LDN – Ligações feitas de dentro do território nacional para 0800 da FEPAM.





ANEXO II - Estimativa: Relação de ramais DDR e canais passíveis de portabilidade

Nº canais	Nº canais DDR	Ramais sujeitos a portabilidade
30	300	32889400 - 32889699





ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

a) A CONTRATADA deverá respeitar o presente Acordo de Nível de Serviço (SLA), durante a vigência do contrato originado pela licitação com base neste termo de referência. O SLA define o padrão de qualidade esperado dos serviços, os prazos e penalidades pelo não cumprimento parcial ou total.

b) O não cumprimento do SLA, conforme descrito no campo Motivo, resultará na aplicação do percentual expresso no campo Penalidade, sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do descrito no campo Requisito.

SLA1 – Desempenho

Requisito: Os serviços LDN e LDI deverão ter disponibilidade média mensal de 99,9%, sendo a indisponibilidade permitida de 0,1% da minutagem do mês da ocorrência.

Motivo: Interrupção do fornecimento do serviço.

Penalidade: 3%.

Requisito: Correção de falhas no serviço em até 24 horas.

Motivo: Não cumprimento do prazo.

Penalidade: 4%

SLA2 – Suporte

Requisito: Informar a necessidade de interrupção programada de serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias.

Motivo: Falta de comunicação prévia.

Penalidade: 2% por evento.

Requisito: Entregar as faturas mensais corretas em datas, tarifas, e demais requisitos descritos neste termo de referência.

Motivo: Não cumprimento.

Penalidade: 4% para cada requisito.

Requisito: Apresentar relatório completo indicando os motivos da falha do serviço.

Motivo: Não cumprimento.

Penalidade: 4%

c) O presente Acordo de Nível de Serviço deverá constar junto a proposta do fornecedor.





24056700007225

Nome do documento: Termo de Referencia Telefonia fixa FEPAM v5.pdf

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

Carlos Eduardo Dorini

FEPAM / DEADG / 304110701

30/10/2024 17:52:40

