



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPECERICA DA SERRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eduardo Roberto Daher, 1.135 – Centro – CEP: 06850-040 – Fone: 4668-9000

TERMO DE REFERÊNCIA

TELEFONIA FIXA

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de telecomunicações na modalidade STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado, utilizando terminais analógicos e digitais, códigos especiais tri-dígitos, fornecimento de equipamento PABX com tecnologia IP em regime de locação, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses.

1) Linhas telefônicas:

- Serão ativadas até 250 linhas telefônicas conforme a necessidade;
- Fornecer linhas telefônicas analógicas nas quantidades e endereços estabelecidos pela Contratante no Anexo;
- Ativar e estender novas linhas telefônicas conforme necessidade da Contratante;
- Executar transferência de endereço de instalação das linhas telefônicas conforme necessidade da Contratante;
- Alterar o endereço de cobrança das linhas telefônicas conforme necessidade da Contratante;
- Desativar linhas telefônicas que estiverem em operação conforme necessidade da Contratante;
- Possibilidade de serviços adicionais como identificador de chamadas, busca entre terminais, bloqueio de ligações a cobrar ou DDD, DDI e celular conforme necessidade da Contratante;
- Novas linhas telefônicas deverão ser instaladas no prazo máximo de até 10 dias;
- Devem ser tele-alimentadas, a fim de garantir a comunicação sem interrupção mesmo na falta de energia elétrica;
- Tecnologias alternativas como WLL (Wireless Local Loop) e FWT (Fixed Wireless Terminal) serão permitidas somente para endereços rurais ou muito afastadas da Cidade e deverão ser submetidos à análise da Contratante;
- Central de Atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- A Contratada deverá efetuar mudança de endereço de qualquer das linhas telefônicas para os números relacionados no ofício, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame quando solicitado pela Contratante;
- A Contratada deverá manter a mesma numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados no Anexo, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame;
- Para os Terminais (Linhas analógicas) de numeração 4668-1427 e 4666-4435, além dos serviços comum de utilidade dessa Prefeitura, caberá a empresa Contratada



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPEÇERICA DA SERRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eduardo Roberto Daher, 1.135 – Centro – CEP: 06850-040 – Fone: 4668-9000

implementar para fins de prestação dos serviços – Código Especial “153” e “199”, respectivamente;

2) Tronco Digital E1 ou SIP Trunking

- A Contratada deve prover juntamente ao Tronco Digital E1 ou SIP Trunking, o equipamento PABX-Digital em locação com manutenção;
- Fornecer Tronco Digital E1 ou SIP Trunking e faixas DDR nas quantidades estabelecidas;
- Interface tipo G.703 ou SIP Trunking;
- Sinalização de Linha tipo R2D;
- Sinalização de Registro tipo MFC 5C ou 5S;
- Ativar e desativar tronco conforme necessidade da Contratante e segundo o limite estabelecido na Lei de Licitação;
- Prazo de instalação 60 (sessenta) dias;
- Disponibilidade mensal (SLA – Service Level Agreement) de 99% ao mês;
- Início de atendimento em caso de defeito em até 4 horas;
- Meio de atendimento em par-metálico ou fibra ótica;
- Em casos onde for constatada inviabilidade de instalação a Contratada deverá encaminhar as condições de atendimento (custo, prazo e meio) para análise da Contratante e será objeto de aditivo contratual.

Tráfego Telefônico

a) Método

- Informar os custos de assinatura individual das linhas telefônicas, troncos digitais e faixas de Ramais DDR;
- A tarifação das chamadas deverá ser realizada em minutos;
- As tarifas utilizadas deverão ter como base aquelas constantes do Plano Básico de Serviços ou do Plano alternativo de serviços, regulamentado para o setor de telecomunicação e informado através da Planilha de Preços e Serviços, com todos os impostos regulamentados e descontos concedidos a critério da Licitante.

b) Perfil de tráfego

- Deverão ser considerados os volumes de chamadas indicadas na Planilha de Preços e Serviços como referência orientativa para apresentação de proposta;
- O perfil de tráfego e seus custos compõem-se de uma estimativa, em minutos e em valores, baseadas nas faturas das contas telefônicas da Contratante relativa às chamadas originadas em seu âmbito, bem como outros serviços atualmente utilizados;
- O perfil de tráfego servirá tão somente de subsídio para análise da proposta global mais vantajosa e portanto, não implicam em qualquer compromisso futuro ou restrição quantitativa de uso para a Contratante.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPEÇERICA DA SERRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eduardo Roberto Daher, 1.135 – Centro – CEP: 06850-040 – Fone: 4668-9000

c) Fatura

- As faturas de cada serviço devem ser encaminhadas via papel, individualizada por serviço contratado e instalado, com datas de vencimento a serem definidas pela Contratante, com os respectivos descritivos e valores de todos os serviços.
- Endereço para entrega das faturas: Avenida Eduardo Roberto Daher, 1135 – Centro – Itapeçerica da Serra - SP – CEP 06850-040.

d) Equipamento PABX

- Fornecimento com instalação física e ativação da programação inicial da central telefônica PABX – DIGITAL ou SIP Trunking na modalidade locação com manutenção, conforme especificações mínimas:

- Facilidades mínimas:

Alimentação elétrica 110V e 220V;

Central homologada junto a ANATEL;

Operação com interface de entroncamento digital E1 R2 ou SIP Trunking;

Suporte a placa atendedora;

Suporte a música em espera;

Transferência e captura de chamadas;

Siga-me;

Rediscagem;

Cadeado eletrônico (bloqueio de ramal);

Conferência a 3 pessoas;

Agenda;

Atendimento Simultâneo;

Desvio de Chamada;

Identificador de Chamadas (para ramais digitais);

Discagem abreviada (depende do aparelho adquirido);

Busca Automática;

Chefe-Secretária;

Possibilidade de ativação;

Programação Remota;

Compatibilidade com interfaces VOIP;

Montar um grupo de ramais e direcionar as chamadas para o grupo ao invés de um ramal específico;

Montar um grupo de ramais permitindo que todos os ramais desse grupo possam capturar as chamadas que estiverem tocando em qualquer ramal do grupo;

Ramal do usuário só fará ligações após a digitação de uma senha;

3 pessoas conversando ao mesmo tempo numa chamada (obrigatoriamente 1 delas deve ser o ramal do PABX);

4 ou mais pessoas conversando ao mesmo tempo numa chamada (obrigatoriamente 1 delas deve ser o ramal do PABX);

Quando o ramal teclar uma quantidade reduzida de números (3 ou 4) o PABX busca num catálogo interno, previamente definido, uma agenda e converte esses dígitos numa chamada externa;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPEÇERICA DA SERRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eduardo Roberto Daher, 1.135 – Centro – CEP: 06850-040 – Fone: 4668-9000

Por meio de programação de horário previamente definida, o PABX altera o encaminhamento das chamadas entrantes (para o porteiro, por exemplo) no horário noturno;

O PABX instalado com fornecimento de manutenção deverá possuir suporte a softphone;

Para assegurar a mais ampla disponibilidade dos serviços evitando riscos com queda de conectividade, não será permitido soluções em “nuvem” para provimento desses equipamentos de PABX.

- Configurações mínimas do equipamento:

O equipamento PABX deve ser entregue em regime de locação no endereço informado abaixo, conforme as configurações mínimas descritas a seguir.

Configuração I

ESPECIFICAÇÃO DO PABX	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Canais E1 ou SIP Trunking	30
Portas ramais IP	36
Portas ramais analógicos	64
Aparelhos IP	3
Quantidade de ramais DDR	60
Suporte a Placa Atendedora	01
Manutenção 7x24	Sim
Modalidade	Locação
Quantidade	1

Local de Instalação

Almoxarifado

Rua Zoraide Eva das Dores, 456 – Jardim Marilu – Itapeçerica da Serra – SP

Número = Novo ou determinar 1 número para tronco

Ramais DDR = 60



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPEÇERICA DA SERRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eduardo Roberto Daher, 1.135 – Centro – CEP: 06850-040 – Fone: 4668-9000

Garantia de nível de serviço:

-Abertura de chamados técnicos.

A abertura de chamados técnicos será através de atendimento telefônico específico, disponível obrigatoriamente através de número local (com código de área “11”) ou gratuito (0800) e/ou interface web para abertura de chamados.

-Tempo máximo de reparo:

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema conforme tabela abaixo:

FALHA	TEMPO
Crítica	4 horas
Majoritária	8 horas
Minoritária	32 horas

Classificação:

CRÍTICA: quando ocorrer a perda do serviço, como:

- E1 ou SIP fora de serviço;
- Não recebe nenhuma chamada;
- Não realiza nenhuma chamada.

MAJORITÁRIA: quando o serviço estiver com falha intermitente, como:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Falhas no processamento de chamadas;
- Taxa de erro em rotas desde que o tráfego permaneça operando;
- Falhas afetando a qualidade do serviço de voz (eco, ruído, volume baixo).

MINORITÁRIA: quando a falha no serviço não afetar a qualidade ofertada, como:

- Não completamento de chamadas para/de determinados números pontuais.

Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser instalados na localidade onde haverá instalação de PABX IP.

Aparelho de Telefonia IP, com as características mínimas:

Protocolo SIP 2.0;

Suporte a uma conta SIP;

Viva-voz;

Tecla menu para acesso as configurações básicas do terminal;

Tecla para correio de voz com sinalização por LED;

Tecla de sigilo (mute) com sinalização por LED;

Tecla para atendimento via headset com sinalização por LED;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPECERICA DA SERRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eduardo Roberto Daher, 1.135 – Centro – CEP: 06850-040 – Fone: 4668-9000

Tecla para utilização do viva-voz com sinalização por LED;

Teclas para ajuste de volume de áudio e campainha;

Tecla flash e rediscar;

Qualidade de áudio em HD;

Suporte a PoE IEEE802.3af;

Conector exclusivo para utilização de headset RJ9;

2 portas Ethernet de 10/100mbps;

Suporte a VLAN;

Possibilidade de instalação em mesa ou parede;

Sinalização de campainha por LED;

Garantia de qualidade na voz com suporte a QoS;

Suporte a IPV4 e IPV6.

- Os equipamentos e serviços deverão ser entregues e ativados nos endereços estabelecidos pela Contratante, em até 90 (noventa) dias a contar da data de recebimento da Ordem de Serviço expedida pela Secretaria Municipal de Administração.
- A instalação do PABX-Digital e linhas telefônicas deverão ser realizadas nos locais indicados pela Contratante.
- Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser instalados na localidade onde haverá instalação de PABX IP.
- O equipamento PABX será fornecido/disponibilizado através de locação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPEÇERICA DA SERRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eduardo Roberto Daher, 1.135 – Centro – CEP: 06850-040 – Fone: 4668-9000

TELEFONIA FIXA

SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA
Linhas telefônicas com minutagem	Unidade	250
Tronco Digital E1 ou SIP Trunking com minutagem	Unidade	01
Local (fixo/fixo)	Minutos	46.000
Intra Estadual – D1	Minutos	2.000
Inter Estadual – D2	Minutos	1.065
Internacional – D3	Minutos	50
Fixo x Móvel (VC1) para celulares	Minutos	17.000
Fixo x Móvel (VC2) ligação interurbana fora da área de cobertura, dentro do Estado	Minutos	800
Fixo x Móvel (VC3) ligação interurbana fora da área de cobertura, fora do Estado	Minutos	200