



TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E INTERNET BANDA LARGA

Processo nº 13/2018

1 – OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia fixa e internet banda larga, destinados a manutenção das ações do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região.

2 – JUSTIFICATIVA

2.1 O procedimento licitatório se justifica devido à necessidade de contratação de Serviço Telefônico Fixo, na modalidade local e longa distância, para o pleno funcionamento das atividades do CREFITO-13, a necessidade de melhoria na qualidade do serviço, e a instalação de 2 (dois) pontos de acesso à Internet de, no mínimo, 100 Mbps e outro de 10Mbps com vistas a melhorar o desempenho dos diversos sistemas que funcionam online.

3 - PERFIL DE TRÁFEGO

ESTIMATIVA MENSAL DE TELEFONIA FIXA	
TIPO DE TELEFONE OU REDE DE DESTINO	MINUTOS
LIGAÇÕES LOCAIS - FIXO E FIXO	550
LIGAÇÕES LOCAIS – FIXO E MÓVEL	5
LIGAÇÕES DDD - FIXO E FIXO	80
LIGAÇÕES DDD - FIXO E MÓVEL	5

INTERNET BANDA LARGA
1 PONTO DE ACESSO DE, NO MÍNIMO, 100Mbps 1 PONTO DE ACESSO DE, NO MÍNIMO, 15Mbps

4 – ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

4.1 TELEFONIA FIXA

4.1.1 Sinalização compatível com os equipamentos da contratante;

4.1.2 Disponibilização de 4 (quatro) linhas telefônicas, sendo 2 (duas) portabilidades e 2 (duas) novas;

4.1.3 Recurso de identificador do número chamador;

4.1.4 Função de desvio de chamadas (siga-me) para 3 linhas, quando o número discado estiver ocupado;

4.1.5 Operar ininterruptamente durante 24 h por dia, todos os dias da semana;



CREFITO 13

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DO MS

4.1.6 O serviço telefônico na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis.

4.1.7 Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a cidade de Campo Grande para telefones fixos nesta mesma área.

4.1.8 Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos em áreas compreendidas por códigos nacionais (DDD) diferentes ao da cidade de Campo Grande.

4.1.9 Serviço Telefônico Fixo-Móvel, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a cidade de Campo Grande para telefones móveis nesta mesma área ou para telefones móveis em regiões diferentes ao da cidade de Campo Grande.

4.1.10 Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE.

4.1.11 Alternativamente, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela CONTRATANTE, sem ônus para a mesma, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado.

4.2 SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA

4.2.1 Contratação de 1 (um) ponto de acesso à Internet Banda Larga de 100 Mbps com velocidade de tráfego de dados mínima de 100 megabytes por segundo para *download* e 20 megabytes por segundo para *upload*.

4.2.2 Contratação de 1 (um) ponto de acesso à Internet Banda Larga de 15 Mbps com velocidade de tráfego de dados mínima de 15 megabytes por segundo para *download* e 1 megabyte por segundo para *upload*.

4.2.3 Os serviços deverão incluir instalação, configuração e manutenção periódica.

4.2.4 A CONTRATADA deverá configurar (juntamente com os profissionais indicados pelo CREFITO-13 e no que for de comprovada competência da CONTRATADA) os equipamentos diretamente relacionados para a prestação normal do provimento de acesso à internet, tais como modem, roteador e *switch* compatíveis com o volume de dados.

4.2.5 Realizar às suas expensas, manutenção preventiva previamente agendada quando a CONTRATADA entender oportuno, como também manutenção corretiva dos serviços prestados e equipamentos temporariamente cedidos, quando a CONTRATANTE julgar necessário para o correto funcionamento do serviço de acesso à internet.

4.2.6 Os serviços deverão ser providos por meio de acessos terrestres, cabos metálicos, cabos ópticos ou cabos coaxiais, desde que possuam frequência regulamentada pela ANATEL;

4.2.7 Os equipamentos necessários à conexão deverão ser instalados na sede do CREFITO-13;

4.2.8 A CONTRATADA poderá efetuar manutenção corretiva e preventiva fora do horário normal de expediente do CREFITO (segunda à sexta-feira das 08 às 17 horas), podendo incluir interrupção temporária do fornecimento de acesso à internet, desde que alertado anteriormente e que seja realizado em horário e dia que não há expediente previsto no CREFITO-13.

5 – DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços contratados deverão estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;

5.2 O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes as linhas telefônicas ou o serviço de internet;



CREFITO 13

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DO MS

5.3 A indisponibilidade será contada a partir da notificação do CREFITO-13 sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação;

5.4 Não serão consideradas indisponibilidades as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade do CREFITO-13.

5.5 Na ocorrência de indisponibilidade dos serviços, o prazo máximo para reparo / restabelecimento será de 08 (oito) horas para as linhas telefônicas e 04 (quatro) horas para o serviço de conexão à Internet;

5.6 A Central de Assistência Técnica da concessionária estará à disposição do CREFITO-13 para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;

5.7 Manutenção dos acessos com defeito: os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 07 (sete) dias por semana. Em caso de impedimento ao acesso de técnicos ao local da ocorrência, que seja de responsabilidade do CREFITO-13, o tempo em que o técnico da concessionária permanecer impedido de realizar a manutenção será subtraído do prazo de reparo;

5.8 Interrupções programadas para manutenções preventivas deverão ser informadas com antecedência de, no mínimo, 02 (dois) dias úteis para que seja acordado o horário de interrupção do serviço.

6 - DA VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO

6.1 O prazo de vigência do CONTRATO é de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

7 - DO REAJUSTE DO CONTRATO

7.1 Os preços ofertados serão fixos e irremovíveis durante o período de 12 (doze) meses. Ao final desse período, os preços poderão ser reajustados, mediante índice divulgado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

7.2 O reajuste poderá ser aplicado com periodicidade inferior, se assim vier a ser autorizado, de acordo com § 5º, art. 28 da Lei n. 9.069/95. Caso o órgão regulador (ANATEL) venha a determinar a redução de tarifas, essas serão de imediato estendidas à CONTRATANTE.

7.3 A Contratada deverá informar por escrito à CONTRATANTE o reajuste ou redução de tarifas, juntando ao expediente os respectivos atos constando os novos valores tarifários homologados e divulgados pela ANATEL.

8 - LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Após a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá em até 15 dias instalar, fazer a portabilidade numérica, configurar e ativar os serviços.

8.2 A efetiva interligação com os equipamentos da CONTRATANTE, será realizada em comum acordo entre as partes, para que não haja descontinuidade dos serviços, preferencialmente em dia não útil.

8.3 Os serviços contratados deverão ser instalados na Sede do Conselho, localizado na Rua 25 de Dezembro, 13 - Centro - Campo Grande/MS - CEP 79002-061.

9 - DA PROPOSTA DE PREÇO

9.1 As propostas encaminhadas pelas Licitantes devem estar adequadas aos parâmetros estabelecidos no Art. 12 do Anexo à Resolução 424-ANATEL, a saber:

9.1.1 unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

9.1.2 tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;



9.1.3 chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, desde que respeitado o disposto no inciso VI deste mesmo artigo.

9.1.4 no caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa;

9.1.5 no caso de chamadas encaminhadas ao correio de voz somente são faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, contada a partir do sinal audível que acompanha a mensagem característica do correio de voz;

9.1.6 chamadas sucessivas com duração inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos acessos de origem e de destino, e quando o intervalo entre o final de uma ligação e o início da seguinte for inferior a 120 (cento e vinte) segundos são tarifadas como uma única ligação, cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima.

9.2 A proposta deve ser apresentada conforme o perfil de tráfego constante no item 3 deste Termo de Referência;

9.3 Os preços das tarifas e dos serviços deverão ser formulados considerando incluídos todos os custos e despesas relativas aos serviços, inclusive os impostos e as contribuições incidentes, quando aplicáveis.

9.4 Na formulação do preço deverá ser levado em conta o perfil de tráfego informado e o horário de 08:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira.

9.5 Para propostas que se referem ao Plano Básico de Serviços, a empresa deverá comprovar sua homologação na ANATEL.

9.6 Para propostas que se vinculam a Plano Alternativo de Serviços, não será exigido, por ocasião da licitação, que o mesmo esteja homologado pela ANATEL. Contudo, após a assinatura do contrato, a homologação deverá ser comprovada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, sob pena de rescisão do contrato e aplicação das penalidades cabíveis.

10 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1 Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas;

10.2 Documentar as ocorrências havidas e controlar as ligações realizadas;

10.3 Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade e qualidade na prestação dos serviços;

10.4 Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços;

10.5 Prestar aos funcionários da CONTRATADA as informações e os esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados;

10.6 Proporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;

10.7 Efetuar os pagamentos devidos nas suas respectivas datas de vencimento, salvo quando o atraso no pagamento da Fatura for motivado por falhas da CONTRATADA, como erros nas tarifas, não retificação de faturas com erros, dentre outros;

10.8 Responsabilizar-se pela devolução dos dispositivos de conexão da internet, eximindo-se de qualquer indenização pelo uso e desgaste natural dos mesmos, salvo quando comprovada a sua má utilização;

10.9 A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar o serviço prestado, se em desacordo com o Termo de Referência e o Contrato.

11 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



CREFITO 13

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DO MS

11.1 À CONTRATADA caberá, além das responsabilidades resultantes da Lei 9.472/97, de 14 de julho de 1997, do disposto no Plano Geral de Outorgas - PGO, aprovado pelo Decreto nº 2.534, de 2 de abril de 1999, do contrato de concessão/permissão/autorização assinado com a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e das demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados, o que segue:

11.1.1 Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual, distrital ou municipal, bem como, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados;

11.1.2 Designar gerente de contrato responsável pelo funcionamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto para tratar com o CONTRATANTE, informando os números atualizados de telefone de contato, bem como o endereço e o e-mail destinado ao envio e recebimento de mensagens de forma ágil e eficiente;

11.1.3 Prestar os serviços em período integral – 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana – durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela ANATEL;

11.1.4 Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis;

11.1.5 Informar a necessidade de qualquer manutenção preventiva programada nas dependências da CONTRATANTE com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis;

11.1.6 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, por meio de um gestor designado para acompanhamento da execução do contrato, em até 48 (quarenta e oito) horas, a contar da solicitação;

11.1.7 Apresentar, mensalmente, fatura detalhada dos serviços prestados, bem como os valores impressos em reais, devendo fornecê-la em papel e, caso solicitado, por meio eletrônico;

11.1.8 Fornecer, quando solicitado, estudo de perfil do tráfego telefônico, conforme determinado pelo CONTRATANTE;

11.1.9 Instalar novas linhas conforme necessidade, a pedido do CONTRATANTE;

11.1.10 Fornecer velocidade de conexão à internet de, no mínimo, 30 Mbps, com tráfego de download e upload ilimitados;

11.1.11 Oferecer a migração, sem ônus, para novas tecnologias de funcionamento que venham a ser disponibilizadas pela CONTRATADA durante a vigência deste contrato;

11.1.12 Repassar ao CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, eventuais reduções de tarifas determinadas pela ANATEL;

11.1.13 Atender de imediato as solicitações, corrigindo qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados no prazo máximo de 08 (oito) horas para o serviço de STFC e 04 (quatro) horas para o serviço de conexão à Internet;

11.1.14 Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade na prestação dos serviços e prestar os esclarecimentos necessários;

11.1.15 Fornecer número telefônico para reclamações sobre o funcionamento dos serviços contratados e prestar suporte técnico em período integral - 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana – com atendimento imediato em caso de falha nas centrais da concessionária/autorizatória local de telefonia fixa, ou nos equipamentos de conexão fornecidos pela CONTRATADA e instalados nas dependências físicas do CONTRATANTE;

11.1.16 Responsabilizar-se pelos danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, de seus membros, servidores e terceiros, por dolo, negligência, imperícia ou imprudência de seus empregados, ficando obrigada a promover o ressarcimento, a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias, contados a partir da comprovação da responsabilidade. Caso não



CREFITO 13

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DO MS

o faça dentro do prazo estipulado, a CONTRATANTE se reserva o direito de descontar o valor do ressarcimento na fatura da prestação do serviço, sem exclusão do pleno direito de denunciar o CONTRATADO;

11.1.17 Assumir, no que lhe couber, as obrigações pecuniárias, trabalhistas e previdenciárias advindas da prestação dos serviços;

11.1.18 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, criminal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

11.1.19 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE;

11.1.20 Manter, durante a execução do CONTRATO, a Certidão Negativa de Débito - CND junto ao INSS, o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT e a prova de regularidade com a Fazenda Federal devidamente atualizados.

11.1.21 Não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sob pena de rescisão contratual.

11.1.22 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto licitado;

11.1.23 Aceitar, nas mesmas condições os acréscimos e supressões de acordo com o art. 65, §1º da Lei Federal nº 8.666/93.

12 - DO PAGAMENTO

12.1 O pagamento será creditado em nome da contratada, mensalmente, na data de vencimento, à vista de Nota Fiscal/fatura dos serviços prestados e aceitos, correspondente ao mês de competência da prestação, devidamente atestada pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços contratados.

12.2 Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

12.3 Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

12.4 Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

12.5 O CREFITO-13 não se responsabilizará pelo pagamento de nenhum adicional decorrente de qualquer operação realizada junto à rede bancária, como por exemplo, taxas, multas, entre outros.

NEUSA FÉLIX DE AZEVEDO
Coordenadora Geral do CREFITO-13

Aprovado por:

RODRIGO LUCCHESI CORDEIRO
Diretor Tesoureiro do CREFITO-13