

ANEXO V – TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Item	Qtde.	Unid.	Especificação do objeto
01	01	SERV	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) DESTINADO AO TRÁFEGO DE VOZ POR MEIO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 OU SIP, COM CÓDIGO NÃO GEOGRÁFICO 08000, PARA ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DA DAE JUNDIAÍ.

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) DESTINADO AO TRÁFEGO DE VOZ POR MEIO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 OU SIP, COM CÓDIGO NÃO GEOGRÁFICO 08000, PARA ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DA DAE JUNDIAÍ. CONFORME ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DEMAIS CONDIÇÕES DESCRITAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

1. OBJETO

1.1. O presente termo de referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC) destinado ao tráfego de voz por meio de entroncamento digital E1 ou SIP, com Código Não Geográfico 08000, contemplando todos os serviços de ativação, portabilidade, suporte e assistência técnica, materiais e equipamentos necessários, para atendimento das necessidades das unidades da DAE JUNDIAÍ, conforme especificações técnicas e demais condições descritas.

2. FINALIDADE

2.1. Este termo de referência tem por finalidade estabelecer critérios e especificações mínimas que devem ser observados para apresentação de propostas visando a prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC) por meio de entroncamento digital E1 ou SIP, com Código Não Geográfico 08000, objeto desta contratação.

3. DETALHAMENTO TÉCNICO DOS RECURSOS QUE DEVERÃO SER DISPONIBILIZADOS

3.1. Fornecimento de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) destinado ao tráfego de voz fixo e fixo móvel nas modalidades local, por meio de entroncamento digital E1 (R2 Digital ou ISDN - 2 Mbps) ou SIP, à ser instalado na Avenida Alexandre Ludke nº 1500 – Jardim Bandeirante da DAE – JUNDIAÍ, cuja ativação deverá atender no mínimo aos seguintes requisitos:

3.1.1. Meio de transmissão através de par metálico ou fibra ótica;

3.1.2. Disponibilizar 30 (trinta) canais bidirecionais para conexões simultâneas das chamadas de entrada e saída, sem restrição do tipo de chamada;

3.1.3. Disponibilizar um tronco de back-up, caso caia o tronco principal.

3.1.4. Permitir a conexão com código não geográfico 08000, no sistema de tarifação reversa;

- 3.1.5. Possibilitar o envio/recebimento de sinalização para bloqueio de chamadas a cobrar;
- 3.1.6. Os serviços deverão ser disponibilizados através de uma interface do tipo G.703 para conexão ao pabx do contratante, independente da forma de atendimento (E1 ou SIP);
- 3.1.7. O entroncamento digital deverá ser compatível, conectado e em pleno funcionamento com o PABX atual da contratante
- 3.1.8. Permitir a portabilidade de acordo com Regulamentação da Anatel, dos códigos não geográficos 08000;
- 3.1.9. Disponibilizar serviços de identificador de chamadas para as chamadas entrantes, sem ônus ao contratante;
- 3.1.10. Permitir o envio da identificação do ramal chamador, mediante configuração da central pabx do contratante;
- 3.1.11. Permitir o bloqueio na central pública de serviços do tipo 0500, 0900 e outros que o contratante julgar necessários;
- 3.1.12. Método de tarifação conforme disposto em resoluções da Anatel;
- 3.1.13. Disponibilidade média mensal do serviço igual ou maior que 99,0% (noventa e nove por cento);
- 3.1.14. Caso ocorra o atendimento através de entroncamento SIP, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:
 - 3.1.14.1. Disponibilizar um circuito dedicado, instalado fisicamente, compatível ao número de canais solicitado para o tráfego das chamadas, considerando como referência o consumo de banda de 100 Kbps por chamada.
 - 3.1.14.1.1. Não será permitida o uso de internet para transmissão de voz.
 - 3.1.14.1.2. O circuito dedicado deverá ser atendido através de par metálico ou fibra ótica.
 - 3.1.14.2. Latência máxima do circuito de 100 ms;
 - 3.1.14.3. Jitter máximo do circuito de 35 ms;
 - 3.1.14.4. Suportar os codecs de compressão áudio G.711, G.722, G.723 e G.729;

- 3.1.14.5. Possibilitar o bloqueio de chamadas a cobrar;
- 3.1.14.6. Prover a conexão ao pabx através de uma interface G.703.

3.2. Fornecimento de serviços de Discagem Direta Gratuita mediante utilização de Código Não Geográfico 08000, no sistema de tarifação reversa através do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para recebimento de chamadas originadas de terminais fixos e móveis no município de Jundiáí, que serão ativados na Avenida Alexandre Ludke nº 1500 – Vila Bandeirantes.

3.2.1. Os serviços de Código Não Geográfico 08000 que serão disponibilizados deverão atender no mínimo aos seguintes requisitos:

3.2.1.1. Permitir o entroncamento com ramal DDR ou linha analógica indicada pelo contratante;

3.2.1.2. Permitir a portabilidade de acordo com Regulamentação da Anatel;

3.2.1.3. Disponibilizar serviços de identificador de chamadas para as chamadas;

3.2.1.4. Disponibilidade média mensal do serviço igual ou maior que 99,0% (noventa e nove por cento);

3.2.1.5. Conexão contínua (24hs/dia x 365 dias/ano);

3.2.2. O serviço de 08000 da DAE JUNDIAÍ deverá receber somente ligações locais de telefones fixos e móveis de todas as operadoras nacionais.

3.2.3. As ligações saintes do 08000 da DAE JUNDIAÍ, poderão ter como destino telefones fixos e móveis locais e de abrangências nacionais.

4. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. Será responsabilidade da licitante vencedora, além daquelas descritas no item 3 do Termo de Referência:

4.1.1. REFERENTE AOS SERVIÇOS TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) – Entroncamento Digital (E1 ou SIP):

- 4.1.1.1 Efetuar a instalação de infraestrutura necessária para ativação do serviço contratado, tais como cabeamento, circuitos elétricos e equipamentos de proteção (se necessário), de acordo com normas e/ou recomendações do fabricante do equipamento e outros requisitos para o perfeito funcionamento até a sala do 08000 localizada no galpão e no data center localizado no 3º andar do prédio administrativo ;
- 4.1.1.2 Fornecimento de todos materiais e mão de obra para execução desta infraestrutura;
- 4.1.1.3 Definição técnica mais favorável do ponto de entrada dos cabamentos no imóvel sendo pela Avenida Alexandre Ludke 1500 (entrada atual do cabeamento de telefonia da DAE) ou pelas outras avenidas que circunda o imóvel;
- 4.1.1.4 Verificação da capacidade atual da infraestrutura existente, caso a contratada opte por realizar o aproveitamento parcial ou total da mesma. **A planta com a infraestrutura existente e planta para infraestrutura nova proposta consta anexo a este termo de referência;**
- 4.1.1.5 Elaboração do projeto da instalação e apresentado para aprovação da DAE antes da execução da obra;
- 4.1.1.6 Providenciar todos as ferramentas, equipamentos e máquinas necessários para a execução das obras civis como, ferramentas manuais, martelos rompedores, detectores de metais, serras circulares para concreto e asfalto, compactadores, retroescavadeiras, betoneiras, etc;
- 4.1.1.7 Instalação de containers para armazenamento dos materiais da obra e equipamentos durante a execução da obra. O local do container será definido entre a contratada e a DAE;
- 4.1.1.8 Cortes de calçadas e asfalto com equipamentos específicos para garantir os cortes retilíneos para melhor acabamento da recomposição;
- 4.1.1.9 Abertura e fechamento de valetas nas calçadas e ruas internas para a instalação das tubulações subterrâneas;
- 4.1.1.10 Instalação de fita de advertência nas tubulações subterrâneas;
- 4.1.1.11 Envolvimento das tubulações subterrâneas com concreto;

- 4.1.1.12 Reconposição de calçadas, gramados e asfalto;
- 4.1.1.13 Remoção e descarte dos entulhos;
- 4.1.1.14 Instalação de tubulações aparentes com eletrodutos, eletrocalhas e perfilados galvanizados a fogo;
- 4.1.1.15 Abertura, fechamento e reconposição de paredes para instalação de tubulações embutidas;
- 4.1.1.16 Instalação de canaletas de alumínio pintadas aparentes nas salas;
- 4.1.1.17 Instalação, climpagem e testes dos cabeamentos par metálicos ou fibra ótica;
- 4.1.1.18 Instalação de tomadas RJ-45;
- 4.1.1.19 Atender as normas técnicas NBR-5410, NR-10, NR35;
- 4.1.1.20 Limpeza da obra;
- 4.1.1.21 Efetuar os bloqueios previstos no item 3.1.10 de acordo com a solicitação do Contratante.
- 4.1.1.22 Independente da tecnologia escolhida (E1 ou SIP), a licitante vencedora deverá providenciar os equipamentos, interfaces, cabos, conectores e serviços necessários à perfeita integração dos acessos com a central privada do contratante, não devendo a solução adotada gerar qualquer custo adicional com peças ou serviços para adaptação física do PABX, cabeamento de entrada ou distribuidor geral.
- 4.1.1.23 Efetuar a portabilidade do tronco chave e faixa de ramais, caso a licitante vencedora não seja a atual prestadora dos serviços. Ex:(4527-7000 A 4527-7031);
- 4.1.1.24 Prestar os serviços de telefonia dentro dos padrões de qualidade, não apresentando ruídos, interrupções, interferências, metalização na voz e com baixa incidência de queda das ligações, atendendo todos os requisitos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) previstos na

Resolução Anatel 717/2019;

4.1.1.25 Efetuar testes de verificação de qualidade de transmissão sempre que solicitado pelo contratante, sem custos adicionais.

4.1.2. REFERENTE AOS CÓDIGOS NÃO GEOGRÁFICOS 08000 (CNG)

4.1.1.26 Efetuar a portabilidade dos códigos não geográficos 08000 dentro do prazo previsto neste Termo de Referência, caso a licitante vencedora não seja a atual prestadora dos serviços;

4.1.1.27 Implantar novos serviços CNG 08000 conforme solicitação do contratante, atendendo aos prazos e condições comerciais previamente estipulados;

4.1.1.28 Ativar os serviços em conformidade com os regulamentos da Anatel, fornecendo quando necessário todo hardware e software para utilização dos recursos;

3.2.4.1.1. Todos os equipamentos utilizados, quando aplicável, deverão possuir certificação e homologação da Anatel.

4.1.1.29 Realizar os testes em conjunto com o fiscalizador indicado pelo contratante, visando a aceitação e conclusão da instalação de cada serviço CNG

4.1.3. REFERENTE AO CONJUNTO DE SERVIÇOS DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 OU SIP E AOS CÓDIGOS NÃO GEOGRÁFICOS (CNG 08000)

4.1.1.30 Contratar e manter equipe técnica especializada para a execução do objeto, fornecendo todas as ferramentas e EPI's necessários;

4.1.1.31 Executar os serviços de instalação e manutenção do entroncamento digital E1 ou SIP e dos códigos não geográficos (CNG 0800) incluindo toda a configuração dos equipamentos necessários conforme solicitação do contratante;

4.1.1.32 Prover todos os recursos necessários em sua rede externa para instalação e funcionamento dos serviços de telefonia ou CNG's 08000;

- 4.1.1.33 Não subcontratar no todo o objeto deste Termo de Referência;
- 4.1.1.34 Manter durante toda a execução do objeto, as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- 4.1.1.35 Comunicar por escrito o fiscalizador ou quem ele indicar, toda anormalidade que possa impossibilitar a execução de qualquer obrigação contratual de sua responsabilidade, visando a adoção de medidas de correção por parte do Contratante;
- 4.1.1.36 Responsabilizar-se por todas as despesas com transporte, tributos de quaisquer naturezas, hospedagem, alimentação, diárias, salários e demais encargos relacionados aos técnicos necessários à execução dos serviços, ficando o contratante isento de qualquer vínculo empregatício, responsabilidade solidária ou subsidiária;
- 4.1.1.37 Manter sua equipe de técnicos sempre uniformizados e identificados através de crachá, durante a execução dos serviços;
- 4.1.1.38 Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que exponha a risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 4.1.1.39 Responsabilizar-se pela execução de reparos ou substituição de peças e equipamentos de propriedade do contratante ou de terceiros, em razão de danos que sejam causados por sua equipe técnica durante a execução dos serviços;
- 4.1.1.40 Substituir sempre que exigido pelo contratante e independente de justificativa, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais ou inconvenientes à execução dos serviços de instalação, configuração ou manutenção dos serviços;
- 4.1.1.41 Cumprir toda legislação pertinente, Resoluções da Anatel e Normas Técnicas da ABNT que sejam inerentes ao objeto deste Termo de Referência, e quando aplicável, recomendações em vigor elaboradas por entidades

reconhecidas internacionalmente, tais como ITU-T (International Telecommunication Union), ISO (International Standardization Organization), IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers), EIA/TIA (Electronics Industry Alliance and Telecommunication Industry Association).

- 4.1.1.42 Desativar ou ativar serviços sempre que solicitado pelo contratante, mediante simples justificativa;
- 4.1.1.43 Manter a numeração do tronco chave e faixa de ramais, números dos CNG's 08000 atualmente utilizados (números dos códigos de acesso) conforme critérios de Portabilidade regulamentados pela ANATEL, sem ônus para o Contratante caso a mesma não seja a atual prestadora dos serviços;
- 4.1.1.44 Nos casos de mudança de número dos códigos de acesso por solicitação do contratante ou determinação da Anatel, a licitante vencedora deverá programar mensagem de interceptação, informando o novo número telefônico pelo período mínimo de 180 dias, sem ônus ao contratante;
- 4.1.1.45 Durante a vigência contratual, havendo a restrição para a continuidade de qualquer dos serviços ofertados e existindo a disponibilidade de novas tecnologias que poderão agregar no mínimo um mesmo nível de serviço que os atuais, a licitante vencedora se comprometerá a alterar a tecnologia dos acessos sem nenhum custo adicional;
- 4.1.1.46 Submeter previamente para análise e aprovação do contratante, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações deste Termo de Referência;
- 4.1.1.47 Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através dos serviços contratados, salvo em caso de quebra de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária;
- 4.1.1.48 Informar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis eventuais interrupções programadas dos serviços disponibilizados;

- 4.1.1.49 Retirar seus equipamentos no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após emissão do documento de solicitação de desativação ou término do contrato;
- 4.1.1.50 Não divulgar, quando solicitado pelo contratante, número de código de acesso em listas impressas ou online de assinantes ou serviços de auxílio à lista;
- 4.1.1.51 Efetuar sempre que solicitado pelo contratante e mediante avaliação de viabilidade técnica, mudança de endereço dos serviços;
- 4.1.1.52 Para os serviços de instalação nas unidades do contratante, a licitante vencedora deverá respeitar todas as normas de segurança do trabalho e quando necessário participar previamente de integração promovida pelo Setor de Segurança e Saúde Ocupacional;
- 4.1.1.53 Reparar, desde que tecnicamente comprovado, danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do contratante ou aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;
- 4.1.1.54 Informar ao contratante o código de seleção de prestadora (CSP) para as chamadas de longa distância nacional e internacional que deverá ser utilizado para a obtenção dos descontos ofertados na proposta, não bloqueando contudo o Contratante para utilização de outras operadoras que, por vezes, possam ofertar tarifas melhores que as praticadas em determinados horários.
- 4.1.1.55 A licitante vencedora poderá, sem ônus adicionais e mediante manifestação por escrito do contratante, providenciar a programação na central pública para uso automático do código de seleção de prestadora (CSP) para chamadas de longa distância nacional e internacional previsto no item anterior.
- 4.1.1.56 Suspender temporariamente mediante solicitação do contratante o fornecimento de determinados serviços, respeitando-se para tal os prazos estabelecidos no artigo 111 da Resolução Anatel 426/2005.

4.1.4. Prestar todo esclarecimento necessário solicitado pelo fiscalizador ou sua equipe;

4.1.5. Todos os equipamentos, acessórios e materiais aplicados deverão ser novos, não remanufaturados e sem uso prévio, sendo entregues devidamente embalados e com seus respectivos manuais, quando aplicável.

4.1.6. Disponibilizar e manter durante a vigência contratual um profissional preposto (consultor ou gerente de contas) com poderes de decisão, para receber solicitações, esclarecer dúvidas e auxiliar na solução de reclamações ou chamados efetuados junto à licitante vencedora.

4.1.1.57 O profissional preposto deverá disponibilizar e-mail, telefone móvel e fixo para ser prontamente acessado durante 24 horas por dia. O mesmo deverá contar com uma equipe de auxiliares para, na sua ausência ou impedimento, prosseguir com atendimento das solicitações e demais necessidades do Contratante.

4.1.1.58 O profissional preposto deverá prestar as informações e os esclarecimentos que venham ser solicitados pelo Contratante, atendendo em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do recebimento da solicitação.

4.1.7. A disponibilidade média mensal prevista nos itens 3.1.12 e 3.2.1.4 será calculada aplicando-se a seguinte fórmula: $D = (1 - (T_i / 43200)) \times 100$

Onde:

D = Índice de Disponibilidade Mensal do serviço.

T_i = somatório dos Períodos de Indisponibilidade, em minutos

4.1.8 Apresentar Licença fornecido pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, dentro do prazo de validade, atestando que a licitante está autorizada a prestar os serviços, objeto desta contratação.

5. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1. Quanto à execução do objeto deste Termo de Referência, são responsabilidades do Contratante:

dos

- 5.1.1. Indicar o fiscalizador, que será responsável por acompanhar e representá-lo frente a execução dos serviços, podendo o referido fiscalizador indicar outros funcionários para auxiliá-lo nas atividades;
- 5.1.2. Indicar os locais para a instalação do link E1 ou SIP e ativação dos serviços de Códigos Não Geográficos 08000, disponibilizando todas informações necessárias;
- 5.1.3. Proporcionar os meios necessários ao cumprimento das obrigações estabelecidas, dentro das normas e condições pactuadas;
- 5.1.4. Responsabilizar-se pela manutenção e proteção de sua rede interna;
- 5.1.5. Permitir e facilitar sempre que necessário, acesso dos profissionais e representantes da licitante vencedora, a fim de efetuar os serviços de manutenção e/ou reparação dos serviços disponibilizados;
- 5.1.6. Validar a conclusão da instalação do entroncamento digital E1 ou SIP e ativação dos serviços de Códigos Não Geográficos 08000 objeto deste Termo de Referência;
- 5.1.7. Rejeitar, no todo ou em parte, a execução dos serviços que estejam em desacordo com o solicitado no Termo de Referência;
- 5.1.8. Notificar a licitante vencedora através de Ordem de Serviço ou Ofício, da necessidade de desativação ou acréscimo de serviços que façam parte deste Termo de Referência;
- 5.1.9. Zelar pela guarda dos equipamentos da licitante vencedora que estejam instalados em suas unidades;
- 5.1.10. Notificar a licitante vencedora da ocorrência de eventuais imperfeições observadas durante a execução do objeto, fixando prazo para sua correção;
- 5.1.11. Prestar demais informações e esclarecimentos formalmente solicitados;
- 5.1.12. Solicitar a aplicação de penalidades contratuais previstas, resguardada a defesa prévia da licitante vencedora;
- 5.1.13. Validar mensalmente os documentos fiscais de acordo com os valores propostos e efetuar o pagamento dos mesmos, na forma e prazos estabelecidos.

6. DOS PRAZOS DE INSTALAÇÃO E/OU MUDANÇA DE ENDEREÇO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Os prazos de instalação do entroncamento digital E1 ou SIP e Códigos Não Geográficos 08000:
 - 6.1.1. Para instalação e ativação do entroncamento digital E1 ou SIP: até 60 (sessenta) dias corridos após a emissão e encaminhamento via e-mail da Ordem de Serviço ou Ofício autorizando a execução, incluindo os serviços de portabilidade.
 - 6.1.2. Para alteração de endereço para o entroncamento digital E1 ou SIP: até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a emissão e encaminhamento via e-mail da Ordem de Serviço ou Ofício autorizando a execução.
 - 6.1.3. Para ativação dos Códigos Não Geográficos 08000 : até 20 (vinte) dias corridos após a emissão e encaminhamento via e-mail da Ordem de Serviço ou Ofício autorizando a execução, incluindo os serviços de portabilidade.
- 6.2. Os prazos previstos compreendem os locais onde existam viabilidade técnica para instalação dos serviços e serão contados a partir do envio do e-mail com a Ordem de Serviço ou Ofício autorizando a execução.
 - 6.2.1. A critério do contratante e mediante justificativa prévia da licitante vencedora, quando comprovadamente resultante de casos fortuitos ou de força maior, poderá ocorrer a prorrogação do prazo previsto para instalação de qualquer dos serviços solicitados.
- 6.3. Para fins de cancelamento ou desativação deverão ser considerados os seguintes prazos:
 - 6.3.1. Para cancelamento de entroncamento digital E1 ou SIP ou desativação de CNG's 08000: até 05 (cinco) dias uteis contados após a emissão e encaminhamento via e-mail da Ordem de Serviço ou Ofício autorizando a execução;
 - 6.3.2. Para cancelamento ou alteração de serviços (alteração de data de vencimento de conta, alteração de bloqueador de chamadas à cobrar, etc): até 05 (cinco) corridos contados após a emissão e encaminhamento via e-mail da Ordem de Serviço ou Ofício autorizando a execução.
- 6.4. Para fins de contagem do prazo de atendimento das Ordens de Serviço ou Ofício encaminhados, deverá ser considerada a data/hora do envio do e-mail à licitante vencedora.
- 6.5. Qualquer solicitação à licitante vencedora pertinente ao objeto deste Termo de Referência, para a qual não exista prazo de atendimento

especificamente estipulado, deverá ser atendida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do encaminhamento via e-mail da Ordem de Serviço ou Ofício autorizando a execução.

7. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1. A instalação do entroncamento digital E1 ou SIP e a ativação dos códigos não geográficos 08000 serão recebidos em até 02 (dois) dias úteis através do fiscalizador indicado pelo contratante, após a verificação das instalações efetuadas e execução de todos os testes necessários, que comprovem o atendimento de todos os requisitos constantes deste Termo de Referência.

7.2. Constatadas irregularidades indicadas pelo fiscalizador, o contratante poderá:

7.2.1. Se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando a reexecução das instalações.

7.2.1.1. Na hipótese de reexecução de serviços ou substituição de materiais ou equipamentos, a contratada deverá providenciar no prazo máximo de 24 horas contados da notificação por escrito, sempre mantendo-se o preço e prazo inicialmente contratados e sem nenhum ônus ao contratante.

7.3. Nos casos previstos no item 7.2.1, o faturamento somente será iniciado a partir da conclusão definitiva da reinstalação.

7.4. O fiscalizador ou quem ele designar, ao observar possíveis irregularidades durante a execução dos serviços de instalação, solicitará ao preposto da licitante vencedora a imediata correção ou paralisação, evitando assim atrasos na conclusão.

7.5. A emissão do Termo de Aceite Provisório não isenta a contratada das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas, estendendo-se a necessidade de teste destas facilidades ao longo do período de duração do contrato.

7.6. A contratada poderá iniciar o período de faturamento dos serviços somente após a emissão e recebimento do termo de aceite provisório por parte do contratante.

8. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) – ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 OU SIP E SERVIÇOS CNG´s 08000 PRAZOS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

8.1. Durante todo o período contratual a licitante vencedora deverá prover sem ônus adicionais para o Contratante, suporte técnico e manutenção corretiva para o funcionamento do entroncamento E1 ou SIP e serviços CNG´s 08000 instalados, abrangendo toda a infraestrutura e equipamentos por ela fornecidos.

- 8.1.1. Todas as substituições dos equipamentos fornecidos para funcionamento dos serviços, tais como modems, roteadores, serão de responsabilidade da licitante vencedora.
- 8.2. Para a abertura de chamados de atendimento para manutenção dos serviços instalados, a licitante deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos:
 - 8.2.1. Central de Atendimento através de número 08000, com disponibilidade 24 horas por dia, 365 dias por ano.
 - 8.2.2. E-mail para envio de mensagem eletrônica, quando da indisponibilidade de acesso à Central de Atendimento.
 - 8.2.2.1. A contratada poderá, a seu critério, disponibilizar aplicação online que permita efetuar a abertura do chamado.
- 8.3. Para todos os casos deverá ser fornecido o número do chamado com data e hora de abertura para acompanhamento pelo fiscalizador, que servirá de referência para acompanhamento de indicadores de disponibilidade e faturamento mensal.
- 8.4. Durante a vigência contratual, os chamados poderão ser abertos durante finais de semana e feriados e também deverão ser atendidos durante os 07 dias da semana (07 dias x 24 horas x 365 dias/ano), sempre repetindo os níveis de criticidade estipulados.
- 8.5. Caso julgue necessário, o fiscalizador ou quem ele indicar poderá acionar o preposto ou a equipe por ele indicada para auxiliar na solução de qualquer dificuldade encontrada, tanto para abertura do chamado como para efetivação do reparo necessário.
- 8.6. Para atendimento aos chamados registrados, deverão ser observados os seguintes prazos e considerados os níveis de criticidade:
 - 8.6.1. Nível de criticidade baixo: atendimento inicial com tempo de resposta de até 08 (oito) horas e tempo máximo de conclusão do chamado de 24 (vinte e quatro) horas.
 - 8.6.1.1. São considerados níveis de criticidade baixa os defeitos verificados que não afetem o desempenho e disponibilidade do entroncamento digital ou CNG, tais como desligamento de chamadas durante a conversação em número superior ao permitido nos índices de medição de qualidade Anatel.
 - 8.6.2. Nível de criticidade médio: atendimento inicial com tempo de resposta de até 04 (quatro) horas e tempo máximo de conclusão do chamado de 12 (doze) horas.

- 8.6.2.1. São considerados níveis de criticidade média os problemas e falhas identificados que, simultâneos ou não, impeçam a utilização dos recursos disponibilizados, tais como intermitência no funcionamento do entroncamento E1 ou SIP, impossibilidade parcial de efetuar ou receber chamadas, desligamento excessivo de chamadas durante a conversação, etc.
- 8.6.3. Nível de criticidade alto: atendimento inicial com tempo de resposta de até 02 (duas) horas e tempo máximo de conclusão do chamado de 08 (oito) horas.
- 8.6.3.1. São considerados níveis de criticidade alta o não funcionamento do entroncamento E1 ou SIP (não recebe ou efetua nenhum tipo de chamada) ou o não recebimento de chamadas pelo CNG 08000, mesmo com o funcionamento do entroncamento digital, impedindo a devida utilização.
- 8.6.4. Para chamados abertos para serviços de utilidade pública e de emergência (CNG 08000) implementados, o nível de criticidade será considerado alto e o tempo de resposta e reparo definitivo será de até 02 (duas) horas, conforme disposto no art. 22 - III da Resolução Anatel nº 605.
- 8.7. Em casos excepcionais e devidamente justificados, os prazos acima mencionados poderão ser prorrogados respeitando os limites máximos de prazos dispostos no art. 22 da Resolução Anatel nº 605.
- 8.8. A licitante deverá sempre que possível agir proativamente e antecipar-se aos problemas em sua rede, garantindo a qualidade do serviço prevista neste Termo de Referência;
- 8.9. Correrão exclusivamente por conta da licitante vencedora todas as despesas, tais como ferramentas, materiais, transporte, tributos de quaisquer naturezas, hospedagem, alimentação, diárias, salários e demais encargos relacionados aos técnicos necessários à execução dos serviços de manutenção, conforme previsto no item 8.2.
- 8.10. Para todos os atendimentos de chamados que ocorram no local de instalação dos equipamentos, a Contratada deverá emitir Relatório de Visita Técnica indicando os defeitos verificados e as correções efetuadas.
- 8.11. A licitante vencedora não deverá efetuar a cobrança do período em que o entroncamento E1 ou SIP e serviços CNG's 08000 estiveram indisponíveis, destacando o referido desconto em faturamento mensal.

8.11.1. Não serão considerados serviços indisponíveis quando os motivos que deram causa forem comprovadamente de responsabilidade do Contratante.

8.12. O não cumprimento do acordo de níveis de serviço (SLA) previsto neste Termo de Referência acarretará nos seguintes descontos, independente das demais sanções previstas em contrato, os quais serão apurados e informados à licitante vencedora para providências quanto a revisão do faturamento mensal:

Serviço	Descontos
Atraso na ativação de serviços CNG	0,25% do valor total da fatura apurado no último período, a cada período de 24 horas.
Atraso na alteração de endereço	0,50% do valor total da fatura apurado no último período, a cada período de 24 horas.
Atraso no reparo de chamado com nível de criticidade baixo, por serviço (entroncamento digital ou serviço CNG 08000)	0,10% do valor total da fatura apurado no último período, a cada hora de atraso no reparo
Atraso no reparo de chamado com nível de criticidade médio, por serviço (entroncamento digital ou serviço CNG 08000)	0,25% do valor total da fatura apurado no último período, a cada hora de atraso no reparo
Atraso no reparo de chamado com nível de criticidade alto, por serviço (entroncamento digital ou serviço CNG 08000)	0,50% do valor total da fatura apurado no último período, a cada hora de atraso no reparo
Não cumprimento do índice de disponibilidade mensal	1% do valor total da fatura apurado no último período, por ponto percentual ultrapassado.
Retificação de Faturas com valor incorreto apurado antes do pagamento	Prorrogação do vencimento, sem juros e multas.
Entrega da Fatura em atraso	Prorrogação do vencimento sem juros e multas.

9. CAPACITAÇÃO TÉCNICA

9.1. A licitante deverá comprovar aptidão e capacidade técnica para fornecimento e instalação dos serviços de entroncamento digital E1 ou SIP e Códigos não Geográficos 08000, objeto deste Termo de Referência.

9.2. A comprovação da aptidão e capacidade técnica da empresa ocorrerá através de:

9.2.1. Apresentação de documentação que comprove a concessão e/ou autorização da Agência Reguladora dos Serviços de Telecomunicações – ANATEL para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC nas modalidades local, longa distância nacional e internacional para chamadas originadas na área geográfica do Contratante;

9.2.2. Apresentação de atestado(s) de execução de serviços compatíveis ao objeto deste termo de referência, emitido(s) em nome da licitante por pessoa(s) de direito público ou privado, devendo constar quantidades, prazos e especificações que comprovem o fornecimento / execução de no mínimo 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos de maior relevância da Planilha de Minutos e Serviços.

9.3. O Contratante poderá efetuar diligências visando a confirmação de informações contidas nos referidos documentos apresentados, conforme previsto na Lei 8. 666/93 art. 43 § 3º e Lei 13303/2016 art. 56 § 2º.

10. TARIFAÇÃO

10.1. A licitante vencedora deverá obedecer os parâmetros e critérios de tarifação (unidade de tarifação, tempo de tarifação mínima, chamadas faturáveis, horários normal, reduzido e super reduzido, etc) previstos na Resolução Anatel 424/2005 e demais correlacionadas, dentre eles:

10.1.1. A tarifação das chamadas deverá ser baseada na hora vigente na localidade de origem da chamada, exceto para as chamadas a cobrar nas quais será considerada a hora vigente na localidade de destino;

10.1.2. Para fins de tarifação, a duração da chamada é expressa em horas, minutos e segundos, no formato hh:mm:ss, e em valores múltiplos da unidade de tempo de tarifação;

10.1.3. Não serão aceitos unidade de tempo de tarifação e tempo de tarifação mínima inferiores àqueles informados nos itens 10.1.1 e 10.1.2 deste termo de referência;

10.1.4. O ciclo de tarifação dos serviços bem como de seu detalhamento deverá compreender do primeiro até o último dia de cada mês.

10.1.4.1. No primeiro mês de prestação dos serviços, o ciclo de tarifação dos serviços constantes da fatura telefônica, bem como de seu detalhamento, compreenderá do dia de início de prestação dos serviços até o último dia do respectivo mês;

10.1.4.2. No último mês do contrato, o ciclo de tarifação dos serviços constantes da conta telefônica, bem como de seu detalhamento, compreenderá do primeiro até o dia de término de prestação dos serviços;

10.1.4.3. Mediante avaliação antecipada da equipe técnica do contratante e de acordo com a conveniência, poderão ser aceitos ciclos diferentes de tarifação.

11. DOS PREÇOS, FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. As chamadas efetuadas através do entroncamento digital E1 ou SIP e as chamadas recebidas através dos Códigos Não Geográficos 08000 ou outros serviços oportunamente contratados serão pagos sempre no mês subsequente ao da utilização.

11.1.1. Qualquer cobrança de serviço somente poderá ser efetuada após a efetiva instalação e ativação e desde que conste da planilha de serviços deste Termo de Referência ou em termo aditivo contratual.

11.1.2. Serviços de terceiros, tais como seguros em geral, assinaturas de lista telefônica, entre outros, não terão a cobrança autorizada em hipótese alguma.

11.2. O faturamento e pagamento mensal será efetuado observando a efetiva utilização dos serviços, não constituindo em qualquer compromisso futuro de utilização a estimativa de consumo apresentada na Planilha de Minutos e Serviços para elaboração da proposta comercial e não podendo durante a vigência contratual, qualquer alegação para a não execução dos serviços sob o argumento de aumento ou redução dos serviços por parte da licitante vencedora.

11.3. A proposta da licitante deverá contemplar o valor máximo que será cobrado por minuto para as chamadas efetuadas e recebidas, independentemente do horário e/ou dia da semana, incluindo tarifa de conexão e impostos.

11.3.1. A licitante poderá a seu critério, para o horário reduzido ou super reduzido, cobrar valor menor que aquele apresentado para o horário normal.

11.3.2. Se eventualmente ocorrer a utilização de minutos de qualquer das categorias de chamada além da estimativa, o valor por minuto excedente da licitante não deverá ser superior aquele apresentado para o item 11.3, podendo a seu critério ser cobrado valor inferior.

11.4. A licitante vencedora deverá disponibilizar mensalmente até 10 (dez) dias antes do vencimento, os documentos fiscais e o detalhamento dos serviços prestados, individualizados por serviço (entroncamento digital E1 ou SIP e CNG's 08000), tanto em papel como via WEB, permitindo a conferência e validação dos valores cobrados.

11.5. No detalhamento deverão constar no mínimo as seguintes informações:

11.5.1. Para as chamadas originadas através do entroncamento digital:

11.5.1.1. 'Número do telefone de origem (ramal ou tronco chave);

- 11.5.1.2. Número do telefone de destino, para as chamadas de longa distância nacional e internacional, VC1, VC2 e VC3;
- 11.5.1.3. Data da realização da chamada;
- 11.5.1.4. Tipo da chamada, se fixo LDN/LDI ou VC1, VC2 ou VC3;
- 11.5.1.5. Destino da chamada;
- 11.5.1.6. Horário de início da chamada;
- 11.5.1.7. Duração da chamada;
- 11.5.1.8. Valor da chamada (com impostos), de acordo com a proposta;
- 11.5.1.9. Total de minutos utilizados nas chamadas locais para telefones fixos, com valor total incluindo os impostos;
 - 11.5.1.9.1. O detalhamento das chamadas locais fixas efetuadas deverá ser disponibilizado através do portal WEB previsto no item 11.6, para acesso e exportação no formato .txt e .pdf.
- 11.5.1.10. Para as chamadas a cobrar, deverá ser demonstrado o ramal para qual foi direcionada a ligação.
- 11.5.2. Para as chamadas recebidas através dos Códigos Não Geográficos 0800 ou TUP-E:
 - 11.5.2.1. Número do telefone que originou a chamada;
 - 11.5.2.2. Data da realização da chamada;
 - 11.5.2.3. Tipo da chamada, se local fixo ou SMP/SME;
 - 11.5.2.4. Horário de início da chamada;
 - 11.5.2.5. Duração da chamada;
 - 11.5.2.6. Valor da chamada (com impostos), de acordo com a proposta.
- 11.6. Para acesso aos documentos fiscais e ao detalhamento das chamadas, a licitante vencedora deverá disponibilizar portal eletrônico via WEB com disponibilidade 24 hs/dia e no mínimo com as seguintes características:

- 11.6.1. Acesso multiusuários através de login e senha, para garantir o acesso somente de pessoas autorizadas;
- 11.6.2. Que permita a realização de consulta ao faturamento mensal por serviço (entroncamento digital ou CNG's 08000), com os respectivos preços semelhantes aos estabelecidos em contrato, para conferência;
- 11.6.3. Que permita a emissão e exportação da fatura digital para pagamento em formato .pdf;
- 11.6.4. Que permita acesso e exportação dos arquivos de detalhamento de chamadas efetuadas ou recebidas nos formatos .xls e .csv ou outro formato que permita a transferência para planilha e edição de texto;
- 11.6.5. Que permita a impressão e envio por e-mail do arquivo .pdf da fatura com o código de barras para pagamento no padrão de layout FEBRABAN atualizado, diretamente do portal.
 - 11.6.5.1. Os recursos do portal WEB deverão conter todas as informações exigidas no item 11.5, ficando a critério da licitante vencedora a oferta de recursos, inclusive de gestão, além daqueles.
- 11.6.6. Todos os dados do portal WEB, tais como faturas e detalhamentos de chamadas deverão ser acessíveis pelo período mínimo de 120 (cento e vinte) dias após o vencimento da fatura.
- 11.7. O acesso aos recursos do portal WEB deverão ser disponibilizados pela licitante vencedora em até 15 (quinze) dias corridos após a implantação dos serviços de troncamento digital e CNG's 08000 previstos neste Termo de Referência.
- 11.8. Será responsabilidade da licitante vencedora a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados armazenados na ferramenta disponibilizada, sem qualquer ônus adicionais para o Contratante.
- 11.9. A critério do Contratante e se o sistema da licitante vencedora permitir, poderá ser emitido documento fiscal único para pagamento incluindo a cobrança de todos os serviços prestados no período.
- 11.10. Sendo identificada cobrança indevida de qualquer valor antes do efetivo pagamento, os fatos serão informados à licitante vencedora que terá até 10 (dez) dias para as devidas correções, devendo a contagem do prazo para pagamento ser reiniciada a partir da reapresentação do documento devidamente corrigido.
 - 11.10.1. A critério do Contratante poderá ser admitido que o documento corrigido seja um boleto para pagamento, fazendo referência à nota fiscal/fatura contestada e dando a respectiva quitação.

- 11.11. Nos casos em que a identificação do valor cobrado indevidamente ocorrer após o pagamento da fatura, o contratante aplicará o disposto no artigo 85, caput e parágrafo único do Regulamento do STFC, aprovado pela Resolução Anatel 632 de 07/03/2014, devendo a licitante vencedora efetuar a devolução na próxima fatura ou por outro meio indicado, de valor igual ao dobro do que se pagou indevidamente acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.
- 11.12. A licitante vencedora deverá excluir do faturamento mensal:
- 11.12.1. Serviços desativados ou cancelados, sendo devido apenas a cobrança pro rata die no período;
 - 11.12.2. Serviços suspensos temporariamente;
 - 11.12.3. Os períodos em que ocorreram interrupções no fornecimento de quaisquer dos serviços.
 - 11.12.3.1. Entende-se por indisponibilidade ou interrupções no serviço para fins de exclusão do faturamento mensal, no mínimo, o tempo entre a abertura do chamado na central de atendimento da licitante vencedora e a confirmação da correção do problema pelo contratante.
- 11.13. Os descontos referentes as penalidades aplicadas deverão ocorrer até no máximo duas faturas posteriores a ocorrência da penalidade.
- 11.14. A licitante poderá em sua proposta comercial, isentar o contratante do pagamento dos serviços de assinatura mensal dos serviços e outros que julgar conveniente.
- 11.15. A licitante poderá a seu critério ofertar em sua proposta comercial valor mensal de assinatura incluindo a utilização de serviços ilimitados, devendo destacar tal decisão.
- 11.16. O Contratante poderá solicitar à licitante vencedora durante a vigência contratual a repactuação/revisão dos valores do plano de serviço ofertado, sempre que constatar junto à Anatel que o valor do Plano Básico de Serviços utilizado como referência em sua proposta esteja inferior aos praticados pela licitante.
- 11.17. Após o encerramento da vigência contratual ou nos casos de rescisão, os serviços utilizados decorrentes das chamadas efetuadas deverão ser cobrados no prazo máximo de 90 (noventa) dias para todas as modalidades (local/LDN/LDI), sempre de acordo com as regras estipuladas na Resolução Anatel 632/2014.

12. VIGÊNCIA CONTRATUAL E REAJUSTE

- 12.1. A presente contratação terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da Ordem de Início emitida pelo fiscalizador do contrato, podendo ser prorrogada mediante interesse do Contratante e concordância da licitante vencedora, até o limite máximo previsto em lei.
- 12.2. Excetuando as hipóteses previstas no item 11.16, os preços propostos somente serão repactuados após o período de 12 (doze) meses mediante requerimento da licitante vencedora, com base no índice de Serviços de Telecomunicações (IST) divulgado pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel ou outro que vier substituí-lo.
 - 12.1.1. Caberá à licitante vencedora a apresentação da memória de cálculo do reajuste a ser aprovado pelo contratante acompanhado da documentação comprobatória do reajuste autorizado pela Anatel.

13. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- 13.1. Apesar de facultada, é recomendável aos licitantes a realização de visita técnica nos locais de execução das obras e serviços.
- 13.2. A licitante vencedora compromete-se a manter o sigilo de todas as informações que o Contratante disponibilizar para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 13.3. A contratada poderá monitorar os recursos disponibilizados ao contratante e recomendar mediante apresentação de estudo técnico de tráfego, o redimensionamento da capacidade dos entroncamentos.
- 13.4. A relação dos serviços que deverão ser atendidos neste objeto encontra-se em relação anexa ao presente termo de referência, podendo sofrer alteração futura de acordo com a necessidade do contratante.
- 13.5. O contratante reserva-se ao direito de recorrer à ANATEL para solucionar os casos e problemas que porventura não foram ou deixaram de ser solucionados pela licitante vencedora e outros assuntos que se julguem necessários para o bom andamento da execução dos serviços, independente das penalidades contratuais aplicadas.
- 13.6. O contratante reserva-se o direito de estabelecer rotas alternativas, fora do presente contrato, para o tráfego de chamadas telefônicas originadas ou destinadas a outros órgãos da administração ou a terminais pertencentes a serviços móveis de telefonia.
- 13.7. Recursos tecnológicos complementares não previstos neste Termo de Referência que oportunamente sejam ofertados ao mercado serão alvo de avaliação pela equipe técnica do contratante para aprovação e implantação mediante aditamento contratual entre as partes.

13.8. Por questões de viabilidade técnica, vantajosidade e economicidade, a seleção da proposta mais vantajosa será realizada observando-se o critério de menor preço global.

13.9. Os serviços cuja previsão sejam para implantação futura não deverão fazer parte do valor global previsto, considerando existir a possibilidade ser efetivada.

14. NORMAS E LEIS APLICÁVEIS

14.1. Os serviços deverão ser executados sempre observando as exigências das normas e leis aplicáveis, com ênfase para:

14.1.1. Lei 8.666/1993 – Lei Geral de Licitações

14.1.2. Lei 13.303/2016 – Lei das Estatais

14.1.3. Normas e Resoluções da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

15. DEFINIÇÕES

15.1. Para efeito deste Termo de Referência, devem ser consideradas as seguintes definições:

15.1.1. ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações;

15.1.2. LDN - Longa Distância Nacional;

15.1.3. LDI - Longa Distância Internacional;

15.1.4. STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado – serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

15.1.5. Prestadora - pessoa jurídica que mediante concessão, permissão ou autorização emitida pela Anatel, presta o STFC ou SCM;

15.1.6. Fiscalizador - servidor ou equipe de servidores, designados para a função de Fiscal de Contrato, que representarão o Contratante perante a licitante vencedora e a quem esta deverá reportar-se durante a execução do contrato;

15.1.7. Tarifa de Assinatura - valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico para fruição contínua do serviço;

15.1.8. Tarifa de Habilitação - valor devido pelo assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC;

- 15.1.9.** CNG - Código não geográfico: é um código utilizável em todo o território nacional, com formato padronizado, composto por até 11 caracteres numéricos, representado por séries de formato [N11 N10 N9 N8 + N7 N6 N5 N4 N3 N2 N1], onde N11 N10 N9 N8 identificam condições específicas de prestação do STFC;
- 15.1.10.** Portabilidade de Código de Acesso - facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou área do serviço – resolução 460/2007;
- 15.1.11.** Código de Acesso (número do telefone) - conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permita a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- 15.1.12.** Código de Seleção de Prestadora (CSP) - conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou longa distância internacional;
- 15.1.13.** Entroncamento digital E1: sistema de transmissão digital com velocidade de 2.048 Mbps, com 32 canais digitais, cada um com uma velocidade de 64 Kbps, sendo 30 canais de voz, um canal para sincronismo e um canal para sinalização;
- 15.1.14.** Entroncamento Bidirecional – enlace interligando uma central privativa de comutação telefônica – CPCT a uma central telefônica pública ou outros dispositivos da prestadora do serviço de telefonia fixo comutado – STFC, utilizado tanto para o tráfego de entrada como para o tráfego de saída;
- 15.1.15.** DDR - Discagem Direta a Ramal: é o serviço da operadora que permite o encaminhamento automático de ligações telefônicas ao usuário sem a intervenção da telefonista mediante entroncamento da CPCT do contratante entroncada com a central pública da operadora através de circuitos digitais, cuja numeração dos ramais é pública e regulada pela Anatel;
- 15.1.16.** Plano Básico de Serviços - plano de serviços de oferta obrigatório e não discriminatória a todos usuários dos serviços de telefonia, registrado na ANATEL; documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação;
- 15.1.17.** Plano Alternativo de Serviços – plano opcional ao Plano Básico de Serviço, homologado pela ANATEL, sendo a estrutura de

preços definida pela Prestadora, visando a melhor adequação da prestação do serviço para atendimento às necessidades do mercado;

- 15.1.18.** STFC modalidade Local - estão compreendidas nessa modalidade as chamadas realizadas entre acessos do STFC situados na mesma área local; entre acessos do STFC situados em localidades que compõem uma área com continuidade urbana, mesmo que localizadas em áreas locais distintas; e originadas em acesso do STFC e destinadas a acesso do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Serviço Móvel Especializado (SME), cuja área de registro é idêntica à área de numeração do acesso de origem;
- 15.1.19.** STFC modalidade LDN - estão compreendidas nessa modalidade as chamadas realizadas entre acessos do STFC situados em áreas locais distintas, exceto aquelas entre localidades que têm tratamento local, conforme previsto no Regulamento sobre Áreas Locais para o STFC; e originadas em acesso do STFC e destinadas a acesso do Serviço Móvel cuja área de registro é diferente da área de numeração do acesso de origem;
- 15.1.20.** STFC Intra-regional ou intraurbano – quando as chamadas são originadas e finalizadas entre terminais localizados em um mesmo setor ou entre setores de uma mesma região (segundo número do código DDD dos locais de origem e destino das chamadas é diferente e o primeiro número é igual) - dentro do Estado de São Paulo;
- 15.1.21.** STFC LDN Inter-regional: quando as chamadas são originadas e finalizadas entre terminais localizados em regiões distintas (o primeiro número do código DDD dos locais de origem e destino das chamadas é diferente) - fora do estado de São Paulo;
- 15.1.22.** STFC LDI - modalidade do STFC destinado a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e um outro ponto no exterior;
- 15.1.23.** VC-1- aplicado nas chamadas destinadas a terminais móveis quando a área de tarifação do terminal que origina a chamada for a mesma área de registro (contratual) do assinante do serviço móvel;
- 15.1.24.** VC-2- aplicado nas chamadas destinadas a terminais móveis de longa distância (intra regional), quando o primeiro dígito de código nacional do telefone de origem for igual ao primeiro dígito do código nacional do telefone de destino;
- 15.1.25.** VC-3- aplicado nas chamadas destinadas a terminais móveis de longa distância nacional (inter regional) quando o primeiro dígito de código nacional do telefone de origem for diferente do primeiro dígito do código nacional do telefone de destino;

**PLANILHA DE
TERMINAIS**

ITEM	TERMINAL	NÚMERO
1	TRONCO CHAVE	4527-7000
2	FAIXA DE CANAIS EXISTENTE	4527-7000 A 4527-7031
4	CÓDIGO NÃO GEOGRÁFICO	08000-133155

ITEM	SERVIÇOS – CÓDIGO NÃO GEOGRÁFICO 08000	UNIDADE	MENSAL	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 24 MESES
1	ASSINATURA SERVIÇOS - CÓDIGO NÃO GEOGRÁFICO 0800	SV	1,0		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	TRÁFEGO LOCAL - CHAMADAS FIXO FIXO 08000	MIN	20.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	TRÁFEGO LOCAL - CHAMADAS MÓVEL FIXO 08000 (VC1)	MIN	70.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
SUBTOTAL ITENS 1 A 3 – 24 MESES					R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

ITEM	SERVIÇOS – INSTALAÇÃO / HABILITAÇÃO ENTRONCAMENTO DIGITAL	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
	ASSINATURA MENSAL SERVIÇOS E1 OU SIP	SV	1,0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	TRAFEGO LOCAL CHAMADAS FIXO FIXO E1 OU SIP	min	20.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	TRAFEGO LOCAL CHAMADAS MOVEL FIXO E1 OU SIP	min	70.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4	INSTALAÇÃO /HABILITAÇÃO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 OU SIP	EVENTO	1,0		R\$ 0,00
SUBTOTAL ITEM 4 (EVENTUAL)					R\$ 0,00
TOTAL – SERVIÇOS CÓDIGO / NÃO GEOGRAFICO 08000					
TOTAL – SERVIÇOS INSTALAÇÃO / HABILITAÇÃO ENTRONCAMENTO DIGITAL				R\$ 0,00	
TOTAL GLOBAL PARA 24 MESES				R\$ 0,00	
TOTAL GLOBAL 08000 ILIMITADO, SE HOUVER				R\$ 0,00	

