



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A
Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP
Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

TERMO DE REFERÊNCIA

Campinas, 27 de outubro de 2023.

Contrato N° 047/2023

Vigência do Contrato: 01/11/2023 à 31/10/2028

OBJETO

Contratação de empresa especializada em telecomunicações, que possua outorga da ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, para **prestação de serviço de telefonia fixa utilizando a tecnologia SIP Trunking com conversor**, para interligação da infraestrutura de ramais DDR analógicos da CEASA Campinas e a rede de telefonia pública, incluindo o serviço de **Discagem Direta a Ramal (DDR), na modalidade Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI)**, conforme especificações deste Termo de Referência.

JUSTIFICATIVA

Permitir a continuidade da prestação dos serviços de telefonia e comunicação da CEASA Campinas, indispensável às atividades institucionais e operacionais do entreposto. Os serviços de telefonia e comunicação, objetos deste processo são essenciais para a CEASA Campinas, no instante em que atendem a necessidade de permanente comunicação entre pessoas que integram a própria Administração, os permissionários do entreposto e o público externo em geral.

Atualmente a tecnologia utilizada é a de entroncamento digital E1, na qual uma única conexão suporta até 30 linhas, possibilitando realizar ou receber até 30 chamadas de forma simultânea. Essa tecnologia está sendo substituída gradativamente pelo SIP Trunking, que pode ser uma conexão virtual que utiliza a rede de dados para o envio de ligações. Essa ferramenta permite comunicação com o cliente por meio de chamadas que são convertidas em dados.

CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO

A CONTRATADA deverá fornecer troncos com tecnologia SIP e faixas de ramais DDR nas quantidades, características e condições estabelecidas abaixo:

Serviço	Quantidade
SIP Trunking (30 canais)	3
Ramal SIP/DDR	1.500

A CONTRATADA deverá interligar os troncos SIP à infraestrutura de ramais DDR analógicos da CONTRATANTE através de um conversor.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos necessários para a interligação da infraestrutura dos troncos SIP ao equipamento de PABX da CONTRATANTE.

A solução deverá ser dotada de recurso DDR (Discagem Direta a Ramal) para as ligações de entrada, possibilitando que essas ligações possam ser encaminhadas diretamente para os ramais dos usuários.

Para a operação do recurso DDR, deverá ser designada uma faixa de numeração para os ramais internos da CONTRATANTE, contendo números distintos e sequenciais, e um número chave para acesso externo ao sistema de telefonia. O plano de numeração deverá ser fornecido pela prestadora do serviço, mantendo-se a numeração já utilizada pela CONTRATANTE.

Deverá ser mantida a mesma faixa de numeração (prefixo e ramais) atualmente utilizada pela CONTRATANTE (3746-1000 a 3746-2499), respeitando-se a mesma quantidade. Tal exigência encontra amparo no Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), fundamentado e atualizado no anexo à resolução nº 750, de 15 de março de 2022, criado pela ANATEL.

Deverá operar ininterruptamente durante 24h por dia, todos os dias da semana.

Deverá possuir disponibilidade mensal (SLA - Service Level Agreement) de 97% ao mês.

O início de atendimento em caso de defeitos deverá ser realizado em até 8 (oito) horas.

O meio de acesso deverá ser através de fibra óptica.

A CONTRATADA deverá possuir outorga da concessionária responsável pela gestão da rodovia em que a CONTRATANTE se encontra sediada, no que diz respeito à permissão para a passagem de cabos de fibra óptica na faixa de domínio. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar diligências para comprovação da autorização.

O recurso DDR deverá possibilitar a obtenção de um canal ou tronco capaz de oferecer conexão direta com qualquer ramal daquele endereço, sem a necessidade de atendimento pela telefonista. Caso seja utilizado um número chave, o mesmo deverá encaminhar as chamadas para um ramal atendedor automático. As chamadas não atendidas ou ocupadas poderão ser encaminhadas para algum ramal adequado. O emprego do recurso DDR objetiva escoar todo o tráfego de entrada de um equipamento de sistema de telefonia sem a necessidade de intervenção de telefonista.

Os serviços a serem fornecidos deverão ser totalmente compatíveis com os equipamentos de telefonia da CONTRATANTE, sem a necessidade de investimentos adicionais, de modo a prover todos os recursos inerentes à tecnologia descrita.

Permitir identificação de chamadas de saída e de entrada (IDC), quer sejam ligações fixas ou móveis, na modalidade local ou longa distância, das 00h às 24h, todos os dias da semana.

Caso haja a introdução de novas tecnologias, a prestadora de serviços de telecomunicações deverá garantir que tais modificações, se forem implantadas, não comprometam o funcionamento do serviço e sejam compatíveis com o sistema instalado.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todo o material e equipamentos necessários à prestação dos serviços, até o sistema telefônico situado dentro da área da CONTRATANTE, devendo os custos serem incluídos na proposta comercial.

Deverão ser atendidos os seguintes critérios mínimos de qualidade dos serviços:

- O encaminhamento das chamadas deverá ser realizado conforme as padronizações técnicas pertinentes, obedecendo-se às normas e regulamentos aplicáveis ao setor de telecomunicações;
- As tentativas de originar chamadas locais deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em 70% dos casos, conforme norma da ANATEL (Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo);
- As tentativas de originar chamadas locais que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento na rede, não deverão exceder a 4% dos casos, conforme norma da ANATEL (Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo);
- As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados e sem ruídos ou interferências, com baixa incidência de queda de ligações, nos termos da regulamentação para o setor de telecomunicações.

PRAZO DE INSTALAÇÃO

Toda a infraestrutura necessária para o pleno funcionamento do serviço deve estar instalada, configurada e ativada nas dependências da CONTRATANTE para início do serviço a partir do dia 01/11/2023.

Dada a complexidade, a CONTRATADA deverá agendar previamente a data da instalação e configuração dos equipamentos junto à Coordenadoria de Informática - AII.

LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Endereço de instalação e ativação dos entroncamentos SIP:

- Centrais de Abastecimento de Campinas S/A - CEASA Campinas

Rodovia D. Pedro I, Km 140,5 - Pista Norte - Barão Geraldo

CEP: 13082-902 - Campinas - SP

Tronco-Chave: (19) 3746-1000

QUANTITATIVOS ESTIMADOS / PERFIL DE TRÁFEGO

O perfil de tráfego telefônico indicado neste item servirá apenas de subsídio às proponentes interessadas na elaboração de suas propostas e na aferição da proposta mais vantajosa à Administração, não gerando qualquer obrigação para a CONTRATANTE, sendo que a alteração do aludido perfil, para mais ou para menos, não implicará, sob hipótese alguma, reajuste de tarifas, diminuição ou eliminação de possíveis descontos concedidos.

ASSINATURA MENSAL

Serviço	Quantidade
SIP Trunking (30 canais)	3
Ramal SIP/DDR	1.500

TRAFÉGO ESTIMADO (MENSAL/ANUAL)

LOCAL		
Tipo de Chamada	Quantidade Minutos Mensal	Quantidade Minutos Anual
Fixo-Fixo	ilimitado	ilimitado
Fixo-Móvel (VC1)	ilimitado	ilimitado

LDN (LONGA DISTÂNCIA NACIONAL)		
Tipo de Chamada	Quantidade Minutos Mensal	Quantidade Minutos Anual
Fixo-Fixo (Intra Estadual)	ilimitado	ilimitado
Fixo-Fixo (Inter Estadual)	ilimitado	ilimitado
Fixo-Móvel (VC2)	ilimitado	ilimitado
Fixo-Móvel (VC3)	ilimitado	ilimitado

LDI (LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL)		
Tipo de Chamada	Quantidade Minutos Estimada - Mensal	Quantidade Minutos Estimada - Anual
Fixo-Fixo (Internacional)	60	720

REAJUSTE DE PREÇOS

Os preços permanecerão válidos pelo período de 01 (um) ano, contado da data de apresentação da PROPOSTA. Após este prazo, poderão ser reajustados, mediante solicitação da CONTRATADA com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

A CONTRATADA deverá se manifestar por escrito contendo justificativas para análise.

Em sendo aprovado pela CONTRATANTE, poderá ser aplicada a variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) divulgado pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), considerando a data da proposta comercial.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Atestado de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando ter a empresa interessada executado satisfatoriamente serviços compatíveis e pertinentes com o objeto, nos termos da SÚMULA Nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

O(s) atestado(s) deverá(ão) fazer referência à prestação de serviços pertinentes e compatíveis em características, prazos e quantidades equivalentes à 50% (cinquenta por cento) das instalações de SIP Trunking.

O(s) atestado(s) deverá(ão) estar necessariamente em nome da proponente, em papel timbrado, com a devida identificação e assinatura do responsável, devendo possuir ainda os nomes e telefones dos contatos do emissor.

O atestado de capacidade técnica poderá ser objeto de diligência, a critério da CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo.

Serão aceitos somatórios de atestados.

VISTORIA TÉCNICA

A vistoria técnica é FACULTATIVA. A proponente interessada poderá fazer uma vistoria técnica nas instalações da CEASA Campinas. Esta vistoria deverá ser realizada durante o horário comercial das 8h às 16h. O agendamento da vistoria técnica deverá ser feito através dos telefones (19) 3746-1501/1027/1023.

A vistoria técnica representará a oportunidade para as proponentes interessadas conhecerem as instalações, infraestrutura de dados e elétrica, condições especiais ou dificuldades que possam interferir na prestação dos serviços, além de fazerem todos os questionamentos que acharem necessários para elaboração de suas propostas comerciais. Assim sendo, caso a proponente que venha a ser contratada, não tenha realizado a vistoria, não poderá deixar de realizar os serviços nos termos e condições pactuados, sob a alegação de não ter tido ciência de tais condições.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Prestar os serviços objeto da presente contratação conforme estabelecido neste Termo de Referência, obedecendo à regulamentação aplicável descrita neste documento e, em especial, à regulamentação de telecomunicações da ANATEL referente à qualidade dos serviços.

A CONTRATADA deverá possuir outorga da concessionária responsável pela gestão da rodovia em que a CONTRATANTE se encontra sediada, no que diz respeito à permissão para a passagem de cabos de fibra óptica na faixa de domínio. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar diligências para comprovação da autorização.

Corrigir, durante a execução do contrato, quaisquer problemas de ordem técnica e/ou operacional, tantas vezes quantas forem necessárias, de modo a manter os serviços em perfeito funcionamento. Tal manutenção corretiva ocorrerá por conta da CONTRATADA, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

Atender prontamente às solicitações da CONTRATANTE corrigindo, no prazo máximo de 8 (oito) horas após ser notificada, qualquer tipo de ocorrência que cause a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade que impeça sua utilização.

Havendo necessidade de manutenção, ajustes ou validações dos serviços objeto deste documento, estes deverão ser prestados por pessoal qualificado, devidamente credenciado pela CONTRATADA e sob sua inteira responsabilidade, devendo as visitas ser comunicadas com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, prestando-os sem interrupção, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE.

Responsabilizar-se pela instalação, testes, operação e desinstalação dos serviços.

Fornecer todos os equipamentos necessários para a execução do contrato. Esse fornecimento será de inteira responsabilidade da mesma, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços, como também pelas despesas relativas ao deslocamento de técnicos ao local onde serão realizados os trabalhos.

Apresentar, mensalmente, para fins de liquidação e pagamento, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de vencimento, Nota Fiscal/Fatura dos serviços telefônicos prestados em cada localidade onde o serviço foi prestado, de acordo com os endereços informados. A Nota Fiscal/Fatura a ser apresentada deverá compreender demonstrativo de utilização dos serviços telefônicos no período considerado, evidenciando, no mínimo, para cada linha telefônica, a identificação individual das chamadas realizadas e, indistintamente, das chamadas destinadas a aparelhos móveis, com especificação do horário, tempo de duração e o correspondente valor total tarifado, bem como outros serviços.

Devolver imediatamente os valores pagos indevidamente, após a regular comprovação da cobrança indevida, podendo a devolução ser efetuada via crédito em futura conta de serviços da CONTRATADA.

Alocar Consultor ou Gerente de Contas para ser o responsável da CONTRATADA na gestão do futuro contrato, bem como indicar o(s) funcionário(s) que estarão designados para atender demandas específicas durante a execução contratual.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação por correio eletrônico (e-mail) ou documento administrativo, por meio do Consultor/Gerente de Contas designado para o acompanhamento do contrato.

Disponibilizar, sem custos adicionais à CONTRATANTE, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do contrato, por meio de chamada telefônica, a fim de que seja possível registrar abertura de chamados técnicos sobre o funcionamento do serviço contratado, obter suporte e esclarecimentos.

Levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que afete a execução do objeto contratado, para adoção de medidas cabíveis.

Manter sempre a portabilidade numérica dos ramais da CONTRATANTE.

Responsabilizar-se pelo cumprimento dos princípios legais vigentes e das normas estabelecidas pela CONTRATANTE.

Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

Executar os serviços nos termos das concessões outorgadas e regulamentadas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Efetivar os pagamentos dos serviços prestados, após conferência, aceitação e aprovação das faturas pelos gestores/fiscais do contrato.

Exercer a fiscalização dos serviços por meio de colaborador(es) especialmente designado(s).

Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços executados, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis.

Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA ao local de execução dos serviços.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com o contrato, exigindo imediatas providências corretivas.

DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá emitir nota fiscal/fatura correspondente aos serviços prestados à CONTRATANTE até o dia 25 (vinte e cinco) do mês correspondente ao da execução dos serviços e entregá-la no prazo de até 1 (um) dia útil ao gestor do contrato da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE providenciará o pagamento da nota fiscal/fatura à CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da emissão da nota fiscal.

DA SUBCONTRATAÇÃO

É permitido que a CONTRATADA terceirize parte dos serviços de instalação, operação e manutenção em:

- Rede Aérea;
- Sistemas de Transmissão;

- Sistemas de Comutação;
- Sistemas de Energia;
- Redes de Dados.

Essa terceirização somente pode ocorrer entre a CONTRATADA e sua empresa terceirizada, mediante contrato entre ambas.

DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência contratual é de 60 (sessenta) meses.

Assinam eletronicamente pela CONTRATADA - TELEFONICA BRASIL S.A.:

Alex Eduardo de Freitas

Fabio Marques de Souza Levorin

Assina eletronicamente pela CONTRATANTE - área técnica da CEASA/CAMPINAS:

Eldo Lemos Christianini



Documento assinado eletronicamente por **FABIO MARQUES DE SOUZA LEVORIN, Usuário Externo**, em 27/10/2023, às 15:16, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ALEX EDUARDO DE FREITAS, Usuário Externo**, em 27/10/2023, às 16:46, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELDO LEMOS CHRISTIANINI, Chefe de Setor**, em 31/10/2023, às 08:43, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **9436165** e o código CRC **8A6D232C**.