



## TERMO DE REFERÊNCIA

*CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), PARA COBERTURA  
EM ÂMBITO LOCAL.*

04/2024



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às  
13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

SIGA

**CONTROLE DE REVISÕES**

<b>ELABORADO:</b> Douglas Conrado Vieira Guimaraes Santos			<b>MATRÍCULA:</b> 18.393-08	<b>RÚBRICA:</b>	
<b>APROVADO:</b> Marcelo Pimenta de Oliveira			<b>MATRÍCULA:</b> 13.416-47	<b>RÚBRICA:</b>	
REV.	DESCRIÇÃO	DATA	RESPONSÁVEIS	MATRÍCULA	RUBRICA
1	Atualização do caderno e revisão da minutagem	07/05/2024	Douglas Conrado V. G. Santos	18393-08	
2	Correções e revisão geral	12/06/2024	Douglas Conrado V. G. Santos	18393-08	
3	Correções e revisão pós ADCC-1	08/08/2024	Douglas Conrado V. G. Santos	18393-08	

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS.....</b>	<b>4</b>
<b>5. DAS ESPECIFICAÇÕES E DA CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO .....</b>	<b>5</b>
<b>6. AMBIENTE INFRAERO – CENTRAL IPBX/PABX.....</b>	<b>11</b>
<b>7. DO PERFIL DE TRÁFEGO .....</b>	<b>11</b>
<b>8. DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS .....</b>	<b>11</b>
<b>9. PRAZOS.....</b>	<b>12</b>
<b>10. LOCAL DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>12</b>
<b>11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....</b>	<b>13</b>
<b>12. DO SUPORTE TÉCNICO .....</b>	<b>14</b>
<b>13. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE .....</b>	<b>15</b>
<b>14. PAGAMENTOS .....</b>	<b>15</b>
<b>15. DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>16</b>
<b>16. DA FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>17. DOS ANEXOS.....</b>	<b>18</b>

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

## 1. OBJETO

- 1.1. Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.

## 2. OBJETIVO

- 2.1. A presente especificação tem por objetivo estabelecer as diretrizes e critérios gerais para a contratação de empresa especializada capaz de suprir o Objeto.

## 3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

- 3.1. A abertura deste novo processo licitatório decorre da necessidade de continuidade dos serviços essenciais para realizações de ligações (fixo-fixo e fixo-móvel) em âmbito local;
- 3.2. Decorre também, do fim do contrato atual que se expirará em breve;
- 3.3. Justifica-se, portanto, a presente contratação, a fim de evitar transtornos pela falta de comunicação, para demais órgãos da Administração Pública Federal e para o público externo.

## 4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

- 4.1. *Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL*: entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida o regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal;
- 4.2. *FEBRABAN*: A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) é a principal entidade representativa dos bancos brasileiros. A sua sede está localizada na cidade de São Paulo, e seu atual presidente é Murilo Portugal Filho;
- 4.3. *IP* – Internet Protocol: Protocolo padrão da Internet, onde é (dentre muitos outros detalhes que fogem do escopo desta contratação) definido um número único ao cliente;
- 4.4. *Área Local*: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;
- 4.5. *Área Conurbada*: área de prestação do STFC contida nos limites do conjunto de duas ou mais áreas locais distintas cujas zonas urbanas tenham se tornado limítrofe umas das outras, constituindo um todo continuamente urbanizado, podendo ser separada por rios, lagos, baías, braços oceânicos ou por uma distância de até mil metros;
- 4.6. *Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC*: definido no Plano Geral de Outorga como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- 4.7. *VCI*: Móvel - fixo – Modalidade de tarifa para chamadas originadas e terminadas na área de mobilidade dos assinantes;
- 4.8. *DDR*: Estabelecimento de uma chamada pra um ramal de um PABX de forma automática, sem auxílio de operador na empresa, sendo o ramal incorporado nos últimos dígitos da numeração telefônica disponibilizada pela operadora;

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP20242394A

- 4.9. *IPBX/PABX*: É o termo usado para caracterizar uma central telefônica (IP, digital ou analógica) dentro de uma empresa, em contraposição às centrais telefônicas públicas;
- 4.10. *CDR*: O processo no sistema telefônico que permite a aquisição e gravação de informação sobre as chamadas tais como: quem originou/recebeu, onde, quando, por quanto tempo, etc;
- 4.11. *MCDU*: Também conhecido como Plano de Numeração; é o modo de organização dos números dos serviços de telecomunicações de uso público, no que se refere ao seu formato e estrutura. Consiste em grupos de algarismos os quais contêm elementos usados para identificação de serviços, áreas geográficas, redes e clientes;
- 4.12. *Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado*: empresa outorgada / autorizada para prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional;
- 4.13. *Perfil de Tráfego*: assim entendido o quantitativo médio mensal estimado, ou ainda projeção feita baseada em fatores diversos, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência e levando em consideração o tempo médio de duração das chamadas;
- 4.14. *Plano de Serviço*: 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;
- 4.15. *Plano Básico de Serviços*: entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no STFC;
- 4.16. *Plano Geral de Outorgas*: É o conjunto de normas e obrigações definido pelo Governo;
- 4.17. *Planilha de Custos e Formação de Preços*: o documento de caráter informativo, contendo o detalhamento da composição de preços necessário à análise e comparação das propostas de prestação dos serviços;
- 4.18. *E1*: É a interface mais utilizada em sistema legados de telefonia, provendo 30 (trinta) portas de comunicação, geralmente por meio de um modem digital;
- 4.19. *SIP*: É o protocolo moderno mais utilizado no mundo para a área de telefonia (Protocolo de Iniciação de Sessão);
- 4.20. *Portabilidade Numérica*: é a facilidade que possibilita ao cliente de serviços de telefonia fixa e móvel manter o número do telefone (código de acesso) a ele designado, independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado.

## 5. DAS ESPECIFICAÇÕES E DA CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

### 5.1. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

- 5.1.1. Serviço telefônico fixo comutado local de voz e outros sinais, ou seja, dentro da área geográfica contínua de prestação de serviços, contida em um ou mais setores do PGO – Plano Geral de Outorgas, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, aplicáveis para a região do Distrito Federal.

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

## 5.2. DA CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO

### 5.2.1. SERVIÇOS DE VOZ

- 5.2.1.1. Os serviços compreendem a transmissão de voz, destinado a comunicação entre a INFRAERO/SEDE e a rede pública de telefonia.
- 5.2.1.2. Os serviços mencionados acima deverão ser executados mediante a identificação por número de ramal, contemplando a identificação do código de acesso do chamador (todos os números de origem), composto de CNL (Cadastro Nacional de Localidades) +prefixo+MCDU (Identificação do usuário - milhar, centena, dezena e unidade). Ou seja, todos os números dos telefones “originadores” das chamadas.

### 5.2.2. SERVIÇOS AGREGADOS

- 5.2.2.1. Telefonia local para chamadas fixo-fixo mesma operadora;
- 5.2.2.2. Telefonia local para chamadas fixo-fixo outras operadoras;
- 5.2.2.3. Telefonia local para chamadas fixo-móvel mesma operadora (VC1);
- 5.2.2.4. Telefonia local para chamadas fixo-móvel outras operadoras (VC1);
- 5.2.2.5. Instalação de acessos digitais bidirecionais (tronco E1 - 2MB) e sua infraestrutura;
- 5.2.2.6. Instalação de links (fibra óptica) e sua infraestrutura;
- 5.2.2.7. Instalação dos equipamentos necessários para prestação por SIP (caso ocorra a troca);
- 5.2.2.8. Habilitação de plano numérico DDR;
- 5.2.2.9. Interconexão dos IPBX/PABX 's existentes.

- 5.3. Os itens abaixo discriminados estabelecem as condições técnicas mínimas para acesso (seja através de feixe digital ou SIP), para atendimento às necessidades da INFRAERO.

### 5.3.1. QUALIDADE DOS SERVIÇOS:

- 5.3.1.1. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada;
- 5.3.1.2. A obtenção do sinal de discar, em cada período de maior movimento, deverá ser de no máximo 3 segundos, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos;
- 5.3.1.3. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações;
- 5.3.1.4. Os serviços serão prestados 24h/dia, 7 dias por semana e por todo o ano, ininterruptamente;

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

- 5.3.1.5. A expectativa de disponibilidade é de 99.5% ao ano, considerando a criticidade dos serviços;
- 5.3.1.6. O pagamento mensal será condicionado ao cumprimento das exigências do ANEXO III – Acordo de Nível de Serviço;
- 5.3.1.7. O PABX da INFRAERO enviará para identificação externa, prefixo+MCDU, devendo à operadora preencher os demais dígitos de sua identificação.

#### 5.3.2. **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS:**

- 5.3.2.1. O número de solicitações de reparo, por 100 (cem) acessos em serviço, por mês, não deverá exceder a 2,5 solicitações.
- 5.3.2.2. A CONTRATADA deverá dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos;
- 5.3.2.3. O atendimento das solicitações de reparo deverá ser de até 2 (duas) horas, contadas a partir da solicitação, em 98% dos casos. Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 6 horas, contadas a partir de sua solicitação;
- 5.3.2.4. A CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviços de mudança de endereço da INFRAERO, em no máximo 30 (trinta) dias, contados a partir da data de solicitação;
- 5.3.2.5. O atendimento de situação de demanda excepcional de STFC, em caráter temporário, deverá ser atendido pela CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir de sua solicitação;
- 5.3.2.6. A CONTRATADA deverá dispor de uma Central de Manutenção, que permita a execução dos serviços nos prazos estipulados;
- 5.3.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar um único acesso a central de atendimento, através de um número 0800, para registro de reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado devendo esta central funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana.

#### 5.3.3. **SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO, UPGRADE E DESATIVAÇÃO:**

- 5.3.3.1. A Operadora vencedora deverá disponibilizar a migração, por intermédio de portabilidade numérica de todos os números dos acessos que estiverem ativos no contrato vigente e/ou anterior, garantindo a manutenção dos números de acesso disponíveis para o serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local da INFRAERO SEDE “SCS”;
- 5.3.3.2. O Tronco chave de interligação do serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) da INFRAERO SEDE é o 061-33123222, e a faixa de numeração DDR atual segue o range abaixo:

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP20242394A

FAIXA DDR INFRAERO		QTD ramais
1300	1399	100
1400	1499	100
1700	1799	100
1800	1899	100
2400	2499	100
2500	2599	100
2600	2699	100
2700	2799	100
2800	2899	100
2900	2999	100
3000	3099	100
3100	3199	100
3200	3299	100
3300	3399	100
3400	3499	100
3500	3599	100
3600	3699	100
3700	3799	100
3800	3899	100
3900	3999	100
TOTAL		2000

- 5.3.3.3. Todos os custos relacionados com materiais, equipamentos e mão de obra, destinados à instalação, portabilidade numérica e ativação dos serviços, objeto deste contrato, serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA;
- 5.3.3.4. Atualmente, a conexão à rede STFC da CONTRATADA se dá por meio de fibra ótica localizada no “SCS” - Setor Comercial Sul, no Edifício Infraero. São disponibilizados, inicialmente, 6 (seis) troncos EIs com 30 (trinta) canais cada, totalizando 180 (cento e oitenta) canais de comunicação, conforme demonstrado no diagrama abaixo:

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*

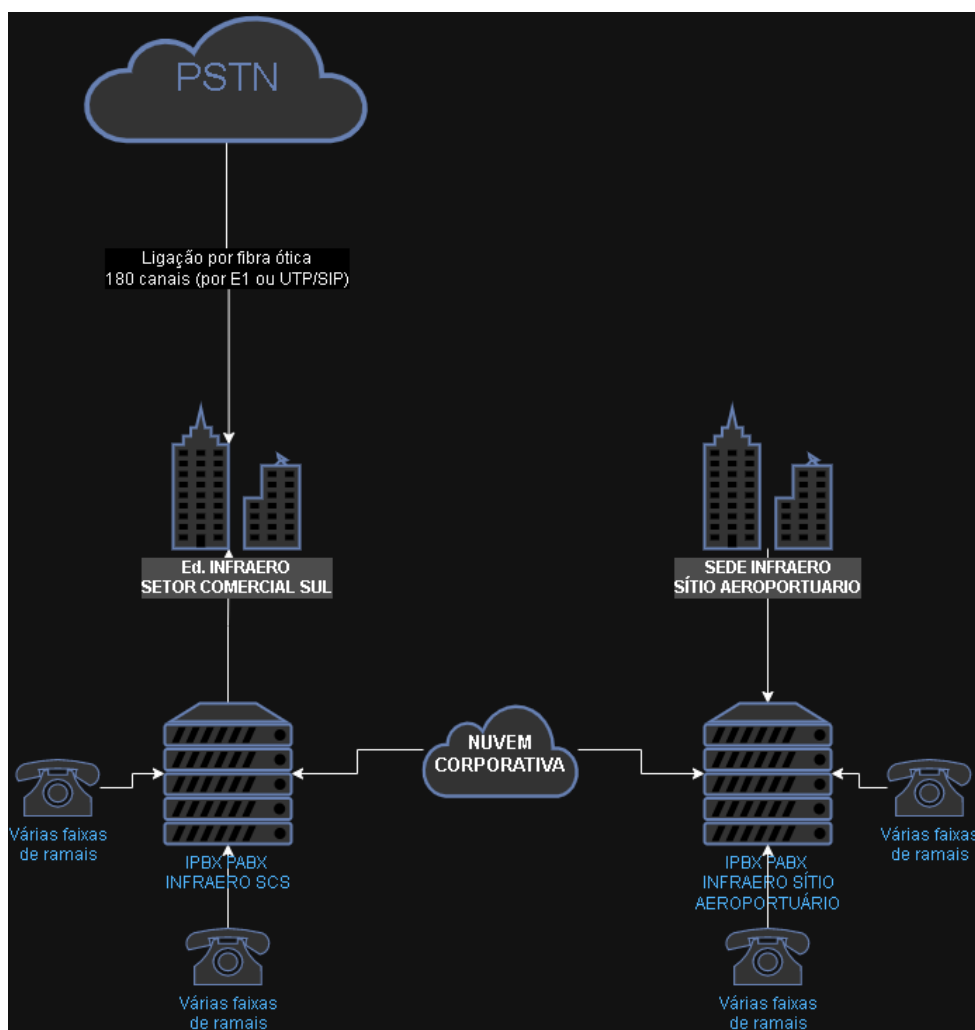


NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A





**Figura 1 - Diagrama de interligação à STFC atual**

- 5.3.3.5. Existe a intenção de upgrade na questão da tecnologia de interconexão (de E1 com sinalização R2/ISDN) para SIP (Protocolo de iniciação de Sessão). Esse upgrade poderá ocorrer durante a vigência do Contrato e será iniciado pela INFRAERO em data oportuna;
- 5.3.3.6. Independente da tecnologia de interconexão, o número de canais deverá ser 180 (cento e oitenta);
- 5.3.3.7. No caso do upgrade para SIP, a prestação de serviço do cenário atual não poderá ser interrompida, o que requer que ambos os ambientes (cenário antigo e novo cenário) estejam operando em paralelo até a aceitação dos serviços no novo cenário pela CONTRATANTE;
- 5.3.3.8. Caso a licitante deseje realizar o upgrade para SIP durante a instalação de sua infraestrutura (iniciando o contrato já em SIP), deverá ser submetido o plano de migração junto à equipe INFRAERO para aprovação prévia, definindo o prazo e a data em conjunto, conforme descrito na O.S – Ordem de Serviço;

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP20242394A

- 5.3.3.9. Os serviços poderão ser interrompidos a critério da CONTRATANTE a qualquer momento, bastando à emissão da O.S – Ordem de Serviço;
- 5.3.3.10. Os endereços e localidades podem ser consultados no item 10.2 deste caderno;
- 5.3.3.11. A CONTRATADA deverá informar a INFRAERO, quanto às datas e horários estipulados para a ativação dos serviços contratados, por escrito, com uma antecedência mínima de 7 (sete) dias, da data prevista para o serviço. A INFRAERO, após análise do documento em questão, poderá concordar ou estipular outros dias ou horários para a ativação das linhas telefônicas do STFC, em consonância com a CONTRATADA.
- 5.3.3.12. Face às necessidades operacionais, o dia indicado para os serviços poderá ser dia não útil a critério da INFRAERO.
- 5.3.3.13. A CONTRATADA deverá providenciar a divulgação externa dos números utilizados pela INFRAERO, caso seja necessária à mudança dos números atuais conforme determinação da ANATEL;
- 5.3.3.14. A interceptação de chamadas será, sempre, de responsabilidade da atual prestadora de serviço, conforme rege a Lei nº 9.472/97.

#### 5.4. OUTRAS INFORMAÇÕES

- 5.4.1. A CONTRATADA deverá manter a qualidade e operacionalidade dos circuitos, conforme as especificações técnicas estabelecidas neste termo e, também, conforme o que estipula a Resolução nº 30, de 29 de junho de 1998 - “*Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado*”; a Resolução nº 85, de 30 de dezembro de 1998 - “*Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado*” e demais regulamentos, resoluções e normas da ANATEL;
- 5.4.2. A CONTRATADA deverá dispor de autorização/chancela da ANATEL para prestar os serviços requeridos por este Termo de Referência, podendo ser consultado pela equipe de planejamento a qualquer momento;
- 5.4.3. Esclarecimentos a respeito de itens técnicos poderão ser solicitados à Coordenação de Segurança da Informação de TI, Redes e Telecom - TIIN-2, localizada em “SCS” - Setor Comercial Sul - Quadra 04 - Bloco A - nº. 58 - ED. INFRAERO - Brasília-DF – CEP 70304-906, por meio dos Contatos – Marcelo Pimenta - Tel.: (61) 3312 – 2944 e Douglas Conrado – (61) 3312-1845 em horário comercial.

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

## 6. AMBIENTE INFRAERO – CENTRAL IPBX/PABX

- 6.1. PABX IP, CALL MANAGER VERSÃO 12.5 - marca CISCO, com as seguintes características operacionais:
- 6.1.1. Capacidade total de até 3000 ramais IP's;
  - 6.1.2. 1865 ramais IP's instalados;
  - 6.1.3. 180 troncos DDR (6xE1 de 30 canais cada) interligados a operadora;
  - 6.1.4. Suporte à várias configurações, como URA, centrais unificadas de atendimento etc.
- 6.2. Durante o período do contrato, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a atualização/upgrade dos equipamentos que fornecem o serviço à CONTRATANTE para que haja a correta convergência e operação entre os equipamentos instalados no ambiente tecnológico.

## 7. DO PERFIL DE TRÁFEGO

- 7.1. Perfil de tráfego mensal estimado em minutos, de acordo com o ANEXO II - Histórico de utilização STFC:

TOTAL GERAL ESTIMADO		
Tipo	Minutos estimados	Ligações estimadas
FIXO -> FIXO	7000,0	2100
FIXO -> MÓVEL	3300,0	1650

- 7.2. Os minutos estimados são uma projeção feita pela INFRAERO considerando vários fatores (como o fim do Home Office, a volta ao escritório, fim da pandemia etc) e deverá ser utilizada como norte na precificação, sem obrigatoriedade desse consumo exato;
- 7.3. Os perfis de tráfego dos serviços ora licitados, servirão tão somente de subsídio para a formulação das propostas e são baseados no histórico real dos últimos 24 (vinte e quatro) meses do contrato ora em execução na CONTRATANTE;
- 7.4. Os perfis indicados não se constituem como qualquer compromisso futuro para a INFRAERO.

## 8. DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

- 8.1. No total dos preços apresentados já deverão estar computados todos os custos com materiais, mão de obra, impostos, taxas, contribuições e demais despesas que, direta ou indiretamente, tenham relação com o objeto desta contratação;
- 8.2. Na composição dos preços todos os custos advindos da tarifa local, inclusive taxas de conexão e completamento de chamadas, deverão estar incluídas nos custos do minuto ou pulso a ser pago pela INFRAERO;
- 8.3. A composição dos preços se dá pelo:

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

- 8.3.1. a) custo mensal da infraestrutura de telefonia da CONTRATADA (aqui já incluso o custo de instalação, dos entroncamentos, interconexões e suas dependências para o fornecimento, possíveis upgrades e downgrades do ambiente),
- 8.3.2. b) custo do ramais DDR (sempre em lotes de 100 ramais)
- 8.3.3. c) custo do minuto das ligações dentro do DDD (61) (VC1) FIXO para FIXO e custo do minuto das ligações dentro do DDD (61) (VC1) FIXO para MÓVEL, como discriminado no ANEXO I - Planilha Orçamentária;
- 8.4. O ANEXO I - Planilha Orçamentária deverá estar preenchida com os preços constantes do Plano Básico de Serviços ou Plano Alternativo de Serviços;
- 8.5. Não poderão ser cobradas tarifas por serviços ou facilidades não solicitados e expressamente autorizados pela INFRAERO;

## 9. PRAZOS

### 9.1. Prazo para ativação do serviço

- 9.1.1. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos, a partir da emissão da Ordem de Serviço, para a entrega dos circuitos em perfeito funcionamento;
- 9.1.2. Por se tratar de serviço fundamental para a CONTRATANTE, caso o prazo inicial não possa ser executado, um período adicional poderá ser concedido à critério da CONTRATANTE.

### 9.2. Prazo de atendimento

- 9.2.1. Conforme item 5.3.2 deste Termo de Referência e de acordo com o ANEXO III – Acordo de Nível de Serviço.

## 10. LOCAL DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. Os materiais e equipamentos necessários para realização dos serviços deverão ser entregues na “INFRAERO SCS”, de acordo com o endereço abaixo e recebidos pelos integrantes descritos no item 5.4.2 deste caderno, mediante marcação, em dias de expediente normal e horário comercial.
- 10.2. **ENDEREÇOS DAS LOCALIDADES:**

Locais	Endereço
INFRAERO SCS	Setor Comercial Sul Qd. 04, Bl. “A”, Lote 58 - CEP: 70.304-902 - Brasília - DF;

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

## 11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: transporte dos equipamentos, transporte de funcionários, peças, salários, encargos sociais, trabalhistas e tributários, fornecimento e reposição de peças originais e demais encargos, inclusive software.
  - 11.1.1. O fornecimento e reposição de peças compreenderão quaisquer componentes instalados nos equipamentos relacionados nos itens objeto desta licitação.
- 11.2. Todos os prazos serão considerados após a abertura do chamado técnico pela INFRAERO, independente do meio utilizado.
- 11.3. No decorrer do atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar portal de acesso via WEB e/ou atendimento por telefone gratuito do tipo 0800, e-mail, aplicativo de mensagem instantânea (como Whatsapp) para empresa contratante verificar o status atualizado do chamado;
- 11.4. Ao final de cada visita, o(s) técnico(s) da CONTRATADA entregará(ão) ao preposto da INFRAERO um relatório circunstanciado do atendimento, mencionando: data e hora de abertura do chamado técnico, número do chamado técnico, data e hora do primeiro atendimento, os defeitos verificados, as providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas e demais datas e horários necessários ao acompanhamento dos trabalhos executados, com assinatura e carimbo de funcionário da área de informática da INFRAERO.
- 11.5. Para a execução de atendimento, é necessária a autorização da INFRAERO para instalação ou desinstalação de quaisquer softwares ou equipamentos que não façam parte da solução CONTRATADA.
- 11.6. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 11.7. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela INFRAERO em até 48 (quarenta e oito) horas, por intermédio do consultor da CONTRATADA designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação. A CONTRATADA deverá fornecer código de acesso para eventuais contatos, esclarecimentos ou registro de reclamações sobre todas as ocorrências relativas ao serviço contratado.
- 11.8. Levar, imediatamente, ao conhecimento do órgão gestor do contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.
- 11.9. Reconhecer o(s) servidor(es) que for(em) indicado(s) pela INFRAERO para realizar (em) solicitações relativas a esta contratação.
- 11.10. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou representantes causarem à Contratante ou a terceiros, decorrentes da incompatibilidade de ação ou omissão culposa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo inteiramente o ônus decorrente.
- 11.11. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

- 11.12. A operadora deverá apresentar sua fatura com valores brutos e líquidos, ou seja, os descontos deverão refletir sobre cada tipo de serviço unitário, conforme previsto na planilha de preço;
- 11.13. A INFRAERO é autoridade fiscal e irá reter os impostos incidentes por Lei;
- 11.14. As faturas deverão ser encaminhadas, obrigatoriamente, para a equipe de Fiscalização INFRAERO (conforme no item 5.4.2) com a antecedência mínima de 10 dias úteis antes do vencimento;
- 11.15. Apresentar, mensalmente, detalhamento dos serviços prestados, conforme:
- 11.15.1. A Nota Fiscal de Serviço deverá ser enviada para o e-mail da equipe de fiscalização com os seguintes detalhes:
- 11.15.1.1. Detalhamento no padrão CDR – Call Detailed Record (Registro Detalhado de Chamada) e no formato .txt/.csv;
- 11.15.2. Se for do interesse da empresa CONTRATADA negociar outro formato do arquivo eletrônico, bem como o mecanismo de sua entrega, esta deverá fazê-la por meio do Preposto da contratada, designado junto ao órgão gestor do contrato, cabendo a INFRAERO a decisão final no formato do arquivo;
- 11.15.3. Apresentar Nota Fiscal dos serviços prestados, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, separados por acesso, que deverão conter todos os impostos e descontos conforme preços contratados no processo licitatório, em conformidade com demais instruções constantes deste documento.
- 11.16. Todos os entroncamentos, conexões e expansões, se forem os casos correrão por conta da operadora vencedora da licitação.
- 11.17. A operadora deverá garantir o limite máximo de 80% de utilização contínua nos entroncamentos e conexões, caso atinja este limite, a operadora deverá ampliar as conexões para garantir o fluxo de tráfego a contento.

## 12. DO SUPORTE TÉCNICO

- 12.1. **Por Telefone** - Suporte técnico 24x7 com os atendimentos realizados por telefone, através de encaminhamento de e-mail e on-site, quando necessário, em horário comercial. O nível de suporte técnico, de caráter preventivo e corretivo, deverá ser prestado de forma a assegurar os níveis de disponibilidade e manter os equipamentos em perfeitas condições de uso - a contratada deverá informar o número do telefone e/ou site em sua proposta;
- 12.2. **On-site e Remotamente** - O atendimento para Suporte Técnico “On-site” e Remoto deverá ser categorizada em três níveis:
- 12.2.1. **Urgente:** O sistema encontra-se totalmente paralisado (pane geral, ou o sistema não recebe e não origina chamadas de nenhuma natureza). Neste caso, o pedido de serviço será atendido imediatamente e a resolução do problema deverá ocorrer em até 01 (uma) hora após o registro da falha;

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

12.2.2. **Crítico:** O sistema encontra-se gravemente prejudicado (parte parcial ou o sistema apresenta intermitências ao receber e/ou originar chamadas internas e/ou externas). Neste caso, a resolução do problema ocorrerá em no máximo 4 (quatro) horas após o registro da falha;

12.2.3. **Não Crítico:** O sistema acha-se em condições não significativamente restritivas ao seu uso. Neste caso, a solução ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas após o registro da falha.

12.3. Nos casos citados, o prazo para atendimento será contado a partir da abertura do chamado, independente do meio de solicitação, se via e-mail, por escrito ou telefone.

### 13. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 13.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições deste processo.
- 13.2. Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor.
- 13.3. Colocar à disposição da CONTRATADA os meios de comunicação que atendam à natureza da contratação;
- 13.4. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, fixando prazo para corrigir quaisquer irregularidades constatadas na execução do objeto contratado;
- 13.5. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, a aplicação de eventual cominação nos termos da cláusula contratual que rege este assunto;
- 13.6. Exercer a FISCALIZAÇÃO do objeto contratado, a qualquer momento e sem aviso prévio;

### 14. PAGAMENTOS

- 14.1. Os preços para os serviços do Edital e seus Anexos, deverão ser os preços estabelecidos e apresentados na proposta de preços da CONTRATADA, conforme ANEXO I - Planilha Orçamentária, não podendo, portanto, cobrar valores diferentes do definido;
- 14.2. As cobranças indevidas ou rejeitadas pela INFRAERO serão tratadas junto ao preposto da CONTRATADA, sendo que após o aceite entre as partes, uma segunda via será emitida com uma nova data de vencimento;
- 14.3. Sendo mesmo assim for identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal/Fatura de Serviço, a INFRAERO informará a CONTRATADA para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.
- 14.4. Após encerramento do Contrato, as ligações deverão ser faturadas em um prazo máximo de 30 (trinta) dias, sendo que após esse prazo, a CONTRATADA dará plena quitação de todos os débitos que possam vir ainda a existir.

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP20242394A



## 15. DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- 15.1. Para efeito de cálculo da avaliação de desempenho, será utilizado o disposto no ANEXO III – Acordo de Nível de Serviço.

## 16. DA FISCALIZAÇÃO

- 16.1 A FISCALIZAÇÃO dos serviços será executada pela Comissão de Gestão e FISCALIZAÇÃO do Contrato, a ser nomeada por meio de Ato Administrativo, com poderes para supervisionar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 16.2 A Comissão de Gestão e FISCALIZAÇÃO<sup>1</sup> do Contrato manterá contínua avaliação sobre os serviços, visando averiguar o cumprimento das obrigações contratuais. As deficiências e/ou irregularidades eventualmente constatadas serão comunicadas à CONTRATADA conforme previsto neste termo e na minuta do Termo de Contrato;
- 16.3 Os empregados designados para compor a FISCALIZAÇÃO terão plenos poderes para fiscalizar os serviços em conformidade com o objeto do contrato e são detentores das seguintes atribuições:
- 16.3.1 Fiscalizar os serviços prestados pela CONTRATADA, zelando pela correta execução e pelo cumprimento do contrato;
- 16.3.2 Certificar-se de que os Níveis de Serviço estejam sendo cumpridos em conformidade com o estabelecido no Contrato e no Termo de Referência e seus Anexos;
- 16.3.3 Sugerir alterações de normas e procedimentos, tendo em vista a maior eficiência, racionalidade, segurança e qualidade dos serviços contratados;
- 16.3.4 Impedir a execução de qualquer serviço não previsto no objeto do contrato.
- 16.4 A FISCALIZAÇÃO terá plenos poderes para glosar as faturas dos valores correspondentes aos serviços que não tenham sido executados satisfatoriamente pela CONTRATADA, ou de valores de ressarcimento de danos à CONTRATANTE e/ou usuários;

---

<sup>1</sup> A fiscalização executada pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato não exclui ou atenua a plena responsabilidade da CONTRATADA pela execução, supervisão e controle dos serviços, nas condições previstas neste Termo de Referência.

---

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP20242394A



16.5 A FISCALIZAÇÃO fará inspeções periódicas, objetivando averiguar o cumprimento das obrigações contratuais e das instruções formuladas pela Administração. As deficiências e/ou irregularidades eventualmente constatadas serão comunicadas da seguinte forma:

- a) VERBAIS – nos casos rotineiros ou de urgência, registrando-se, posteriormente, se for o caso, assinado pelos representantes das partes contratantes, em ata ou por e-mail;
- b) POR ESCRITO – nos casos que exijam operações mais complexas, estipulando-se prazo para sanar a deficiência apontada. As solicitações por escrito deverão ser feitas, por Ofício e e-mail;

*NOTA: A omissão total ou parcial da FISCALIZAÇÃO não eximirá a CONTRATADA de sua plena responsabilidade pela execução, supervisão e controle dos serviços, nas condições previstas neste Termo de Referência;*

16.6 A FISCALIZAÇÃO poderá, sempre que julgar necessário, solicitar à CONTRATADA a apresentação de quaisquer documentos referentes ao objeto contratado;

16.7 Fazendo-se necessárias modificações no processo de trabalho, em função de mudanças na conjuntura operacional, ou simplesmente com o fim de aperfeiçoar o padrão de qualidade dos serviços prestados, a FISCALIZAÇÃO poderá, a seu critério e a bem da agilidade, discutir o assunto verbalmente com a CONTRATADA, a qual poderá expor amplamente sua argumentação em relação ao assunto, cabendo, todavia, à FISCALIZAÇÃO a decisão final, que ficará registrada em ata;

16.8 A FISCALIZAÇÃO pode propor ao gestor do contrato, fundamentada em fatos, a suspensão da prestação dos serviços, total ou parcialmente, em definitivo ou temporariamente, bem como diligenciar para que sejam aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em cláusulas contratuais;

16.9 A FISCALIZAÇÃO deve manter um histórico de Ocorrências, onde serão registrados os fatos e informações julgados relevantes à prestação dos serviços, devendo ser rubricado pela FISCALIZAÇÃO, a cada novo registro;

16.10 A atuação ineficaz ou omissa da FISCALIZAÇÃO, em qualquer circunstância, não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela ordeira e boa execução, supervisão e controle dos serviços, nas condições previstas no Contrato e no Termo de Referência e seus Anexos;

16.11 No caso de inobservância, pela CONTRATADA, das exigências formuladas pela FISCALIZAÇÃO, terá esta, também, poderes para aplicar as penalizações previstas no contrato.

---

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A

## 17. DOS ANEXOS

- 17.1. ANEXO I - Planilha Orçamentária de Preços;
- 17.2. ANEXO II – Histórico de utilização da Telefonia STFC;
- 17.3. ANEXO III – Acordo de Nível de Serviço;

---

*Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), para cobertura em âmbito local.*



NUP: 99927.093284/2024-71.  
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 08/08/2024 às 13:58:03.  
Documento Nº: 3033280-8206 - consulta à autenticidade em  
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3033280-8206>



SEDECAP202422394A