



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA**

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

PROCESSO ADMINISTRATIVO CFQ n. 27/2019.

Contratação de Linhas Telefônicas – TRONCO E1

1. OBJETO

- 1.1** Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), de forma continuada, por meio de entroncamentos digitais (link E1). Observadas as características e recursos da Central Telefônica Privada, que está sendo objeto de aquisição pelo Conselho Federal de Química - CFQ, faz-se necessária a contratação de TRONCO SIP ou TRONCO E1 com sinalização ISDN – Integrated Service Digital Network) e serviços de discagem direta a ramal (DDR), serviços esses destinados ao tráfego de chamadas locais, de longa distância nacional e de longa distância internacional a ser instalado no edifício-sede do Conselho Federal de Química, localizada no SCS Q.09 BLOCO A TORRE B - 9º Andar – Ed. Parque Cidade Corporate - Brasília – Distrito Federal CEP n. 70.308-200.

2. FUNDAMENTAÇÃO

- 2.1** O Conselho Federal de Química conta atualmente com 05 (cinco) linhas telefônicas. Esta quantidade de linhas não atende satisfatoriamente as necessidades desta autarquia, que atualmente conta com 28 (vinte e oito) funcionários/colaboradores. Contudo, nos dias de Sessão Plenária esse quantitativo atinge o dobro e os serviços internos tornam-se prejudicados. Além desse fator, considerando a mudança de endereço e o volume de projetos a serem desenvolvidos, torna-se imperativo dotar a entidade de recursos tecnológicos suficientes e adequados para o atingimento dos objetivos constantes no **Planejamento Estratégico CFQ 2018/2028**, em especial o OE11 “Adotar as melhores práticas de Governança e Gestão” e OE12 “Promover a inovação de processos e serviços, por meio da melhoria contínua e das ferramentas de Inteligência Artificial”.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA**

3. DA QUANTIDADE DE LINHAS A CONTRATAR

3.1 TRONCO SIP ou TRONCO E1 com sinalização ISDN, com capacidade para 30 (trinta) linhas, embora a contratação inicial deverá ser de 15 (quinze) linhas. Adicionalmente, deverão ser disponibilizados 100 (cem) ramais DDR.

4. ESTIMATIVA DE CONSUMO

4.1. Expectativa de Consumo

Serviços	Minutos *
Locais p/ Fixo	50 0
Locais p/ Móvel	1.00 0
Interurbanos móvel	10 0
Interurbano fixo	1.00 0
*Conforme estudo preliminar	

5. REQUISITOS BÁSICOS

5.1 Operação do STFC, na modalidade local, longa distância nacional e longa distância internacional por meio de entroncamentos digitais (links E1), com ramais DDR, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia local e o Conselho Federal de Química.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA**

- 5.2** Caso seja necessário, e por solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar verificações com o objetivo de medir o desempenho do link E1 quanto as perdas de chamadas e de congestionamento, de forma que se possa estudar uma solução de melhoria (*upgrade*) dos serviços prestados.
- 5.3** O serviço telefônico acima descrito deverá atender aos requisitos e regulamentos da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, além de estar em conformidade com a [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#) e demais legislações correlatas.
- 5.4** Deverá possibilitar a identificação de chamadas entrantes.
- 5.5** Com relação à numeração de outras linhas telefônicas de propriedade da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá se responsabilizar pela portabilidade numérica prevista na regulamentação, a critério da CONTRATANTE.
- 5.6 ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**
- 5.6.1 Estrutura de atendimento 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- 5.6.2 Atendimento administrativo-operacional incluindo a manutenção, a ativação e a desativação de linhas, e o apoio na programação e solução de falhas relacionadas aos serviços contratados.
- 5.6.3 Suporte técnico gratuito para usuários via *call center*, gratuito, mantido e gerenciado pela CONTRATADA.
- 5.7 INSTALAÇÃO, EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS e SLA (Service Level Agreement)**
- 5.7.1 Os serviços deverão ser executados nas condições previstas nas Especificações Técnicas constantes no Contrato de Prestação de Serviços.
- 5.7.2 Os serviços serão recebidos mediante a assinatura de Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, expedido pela CONTRATANTE.
- 5.7.3 A CONTRATADA deverá providenciar toda a infraestrutura necessária à ativação do serviço contratado, tais como cabeamento, circuitos elétricos e equipamentos de proteção, de acordo com normas técnicas aplicáveis, e outros requisitos necessários ao perfeito funcionamento do serviço.
- 5.7.4 O prazo para instalação e para a ativação dos serviços não poderá ser superior a 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados a partir da data de assinatura do contrato.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA**

- 5.7.5 A CONTRATADA deverá informar de forma antecipada e formalmente sobre eventual necessidade de adaptação do local de instalação para recepção dos equipamentos necessários à prestação do serviço.
- 5.7.6 Para instalação e ativação dos serviços, a CONTRATADA deverá agendar previamente com a Gerência Administrativa do CFQ para que se possa realizar a programação de instalação junto ao Condomínio do Ed. Parque Cidade Corporate no endereço informado na Cláusula 1.1.
- 5.7.7 Caso seja necessária a instalação de equipamentos, de cabos e de outros dispositivos para a conexão dos enlaces E1 ao equipamento da Unidade CONTRATANTE atualmente em uso, os materiais, mão de obra, autorizações e encargos para a execução e manutenção dos serviços serão de responsabilidade e correrão às expensas da CONTRATANTE, sempre sob o acompanhamento da CONTRATADA por meio de fiscal.
- 5.7.8 Fica a CONTRATADA ciente que a CONTRATANTE utilizará uma central telefônica baseada em tecnologia IP sendo de responsabilidade da CONTRATADA a oferta/instalação de sistema/tecnologia compatível, devendo alertar previamente à CONTRATANTE sobre eventual necessidade de adaptação, ajuste e/ou aquisição de cabos ou interfaces porventura necessárias ao fiel funcionamento do sistema de comunicação, compreendido pela Central Telefônica, Aparelhos Telefônicos, modems e Tronco E1.
- 5.7.9 A manutenção técnica para soluções de falhas, recuperação do sistema, problemas de congestionamento de tráfego e bloqueios na central de processamento das ligações bem como falhas nos links externos dos entroncamentos E1 deverá ter providência imediata e prazo para restabelecimento conforme tabela abaixo:
- a) 2 (duas) Horas para soluções que não demandem a presença física de um técnico da CONTRATADA;
 - b) 4 (quatro) horas para soluções que demandem a presença física de um técnico da CONTRATADA;
 - c) 6 (seis) horas para soluções que demandem a presença física de um técnico da CONTRATADA e de outro técnico responsável pelo fiel funcionamento de outros itens não especificados neste TR, todavia parte integrante do sistema de comunicação como um todo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA**

- d) 24 (vinte e quatro) horas para soluções de problemas decorrentes de força maior tais como raios, explosões, inundações e vendavais;

6. PREÇO REFERENCIAL ESTIMADO MENSAL E ANUAL GLOBAL
--

6.1 O custo médio mensal estimado de referência da prestação deste serviço é de **R\$ 4.055,42** (*quatro mil e cinquenta e cinco reais e quarenta e dois centavos*) e o custo anual médio estimado de referência é de **R\$ 48.665,04** (*quarenta e oito mil, seiscentos e sessenta e cinco reais e quatro centavos*).

7. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA
--

- 7.1** Esta despesa tem disponibilidade orçamentária na conta 6.2.2.1.1.33.90.39.030 – Serviços de Telecomunicações, Centro de Custo 05.05.03.500 – ATIVIDADE – Gerência Administrativa.

8. BENEFÍCIOS DESTA CONTRATAÇÃO
--

- 8.1** Com esta contratação, o Conselho Federal de Química alcançará um maior ganho de produtividade, visto que há uma baixa disponibilização de linhas para comunicação externa. Além deste fator, a aquisição de linhas em formato de TRONCO E1, facilita os procedimentos operacionais internos de conferência, aceite e pagamento das faturas, visto que há um número centralizador e uma única fatura para vários números. Alcançamos, otimização de serviços, economicidade e maior acesso aos recursos de comunicação. Finalizando, o retorno à sociedade virá por meio de uma maior velocidade de atendimento e qualidade das ligações telefônica, visto que os recursos estarão em sintonia com esta demanda.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA**

9. OBSERVAÇÕES GERAIS

- a. Somente serão admitidos planos de serviços e equipamentos devidamente homologados pela ANATEL.
- b. A seleção do fornecedor se dará utilizando-se como critério o menor preço, por meio de Pregão Eletrônico, desde que a proposta e prestação do serviço seja aderente às exigências deste Termo de Referência.

Brasília, 12 de Abril de 2019.

Equipe de Contratação

Isaias Borges Gil Santiago

Cristiano Xavier Lucas Ferreira

Marcelo Rodrigues da Costa