

ANEXO 1 – RCMS 19/00411

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO GERAL:

1.1- Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Telefônico Fixo Comutado – STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional para atender às necessidades de comunicação do SESC-DR/ES de forma contínua e ininterrupta e em consonância com o Plano Geral de Outorgas da ANATEL, que tenha cobertura em todo o Estado do Espírito Santo.

2 OBJETOS ESPECÍFICOS:

- 2.1– Contratação de circuito de voz troncos digitais (E1) com sinalização R2D e/ou ISDN, com faixa DDR e linhas telefônicas convencionais conforme Tabela 1.
- 2.2- A quantidade de linhas e o tipo de atendimento poderão ser acrescidos ou reduzidos em decorrência da necessidade da instituição;
- 2.3- Bloquear, sem ônus à pedido da CONTRANTE, caso seja tecnicamente possível, as ligações destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900 e o recebimento de ligações a cobrar.
- 2.4- Oferecer gratuitamente os serviços de conta detalhada, bem como os serviços relativos à habilitação de linhas e substituição de números.
- 2.5- 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 da FISCALIZAÇÃO durante a execução contratual. A qualquer tempo, desde que entenda ser mais benéfica ao desenvolvimento dos serviços, a FISCALIZAÇÃO poderá solicitar a substituição dos aludidos profissionais.
- 2.6- Garantir o sigilo e a inviolabilidade das conversações, comunicações de dados ou mensagens de fax, realizadas por meio dos serviços desta contratação.
- 2.7- Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, prestando-os sem interrupção, 24 horas por dia, sete dias por semana, durante todo o período de vigência contratual.
- 2.8- Atender prontamente às solicitações da CONTRATANTE, corrigindo, no prazo máximo de 03 (três) horas, após ser notificada, qualquer tipo de ocorrência que cause a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade da comunicação que impeça sua utilização.

ANEXO 1 – RCMS 19/00411

TERMO DE REFERÊNCIA

- 2.9- Atender às solicitações da CONTRATANTE, corrigindo, no prazo máximo de 06 (seis) horas, após notificada, todas as falhas não compreendidas pelo item anterior, ou seja, que não impliquem a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade da comunicação que impeça sua utilização.
- 2.10 – Disponibilizar, sem ônus para a CONTRATANTE, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), 24 horas por dia, sete dias por semana, durante toda a vigência do CONTRATO, por meio de chamada telefônica, a fim de que seja possível registrar reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, obter suporte técnico e esclarecimentos.
- 2.11 - A Contratada deverá realizar análise dos requisitos e premissas para migração da atual rede de voz para os novos circuitos minimizando os riscos e impactos relacionados à transição.
- 2.12 - A Contratada deverá manter a mesma numeração atualmente utilizada (número de telefone e faixa DDR) conforme critério da Portabilidade regulamentada pela ANATEL.
- 2.13 - Disponibilidade mensal (SLA-Serviço level agreement) de 99,5 % ao mês;

3 DA INSTALAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS:

- 3.1- A empresa vencedora deverá apresentar “Plano de Ativação” e de Portabilidade se necessário das linhas (incluindo cronograma de instalação, configuração e de testes dos serviços em até 05 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato.
- 3.2- O prazo de entrega dos serviços (instalação, configuração e ativação) será de até 30 (trinta) dias contados entre a data de assinatura do contrato ou emissão de pedido de compra ao fornecedor (PAF) emitido pelo SESC até a prestação do serviço testada e aprovada pela fiscalização da contratante emitindo “Termo de Aceite”, ou seja, os serviços deverão estar disponíveis e em perfeito funcionamento.
- 3.3- A instalação dos circuitos deverá ser feita na sala de servidores\equipamentos do SESC, nos locais a serem atendidos pelo presente edital conforme tabela 3.
- 3.4- As providências necessárias à instalação e operação dos enlaces, incluindo mão-de-obra especializada, são de responsabilidade única da contratada e não devem representar ônus para o SESC.

ANEXO 1 – RCMS 19/00411

TERMO DE REFERÊNCIA

3.5- O SESC disponibilizará local seguro, energia elétrica 127 Vac 60 Hz e malha de aterramento para instalação dos equipamentos.

3.6- A contratada deverá realizar todos os testes de qualidade dos circuitos de comunicação, em observância às normas da ANATEL referente ao STFC – Serviço de Telefônico Fixo Comutado, com acompanhamento técnico do SESC.

4 DA GERÊNCIA DAS DOS CIRCUITOS DE VOZ.

4.1- Quando da assinatura do contrato, a contratada deverá disponibilizar regime de atendimento “help-desk” ou centro de atendimento técnico, para registro e providências das solicitações, notificações de falhas e reparo de circuito, que deverá operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

4.2- Deverá permitir a abertura de chamados por telefone com tarifação reversa (tipo serviço “0800” ou similar), caso necessário. No ato do registro do chamado a CONTRATADA deverá fornecer um número\código que identifique o chamado

4.3- A contratado deverá disponibilizar o atendimento dos serviços de manutenção para correção de qualquer problema detectado nos serviços prestados pela contratada 24 horas por dia e 07 dias por semana.

| NÚMEROS E FAIXAS DDR EM USO | | | | | |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|-----------|----------------------|
| | UNIDADE | NÚMERO CHAVE | FAIXA DDR | CANAIS/E1 | SINALIZAÇÃO |
| 1 | CAA | (27) 3296-4750 | (27) 4296-4750 a 4799 | 15 | R2D/ISDN |
| 2 | CAL | (27) 3264-6500 | (27) 3264-6500 a 6549 | 15 | R2D/ISDN |
| 3 | CAP | (27) 3134-6500 | (27) 3134-6500 a 6549 | 15 | R2D/ISDN |
| 4 | CASM | (27) 3773-8650 | (27) 3773-8650 a 8699 | 15 | R2D/ISDN |
| 5 | CELC | (27) 3246-1300 | (27) 3246-1300 a 1349 | 15 | R2D/ISDN |
| 6 | CEVV | (27) 3311-2850 | (27) 3311-2850 a 2899 | 15 | R2D/ISDN |
| 7 | MESA BRASIL | (27) 3246-3400 | (27) 3246-3400 A 3449 | 15 | R2D/ISDN |
| 8 | MESA BRASIL | (27) 3216-1733 | X-X-X-X | 1 | NR- ANALÓGICO |
| 9 | CAPM | (27) 3194-0300 | (27) 3194-0300 a 0349 | 30 | R2D/ISDN |
| 10 | CTSLDM | (27) 3268-5400 | (27) 3268-5400 a 5449 | 15 | R2D/ISDN |
| 11 | CACI | (28) 3526-3000 | (28) 3526-3000 a 3049 | 15 | R2D/ISDN |
| 12 | CTLSPF | (27)3256-6999 | (27) 3302-8801 a 8849 | 15 | R2D-MFC |

ANEXO 1 – RCMS 19/00411

TERMO DE REFERÊNCIA

| | | | | | |
|-----------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------|----------------------|
| 13 | CTLSG | (27) 3221-1400 | (27) 3221-1400 a 1449 | 15 | R2D-MFC |
| 14 | CCSG | (27) 3232-4750 | (27) 3232-4750 a 4799 | 15 | R2D-MFC |
| 15 | CAC | (27)3770-3300 | (27) 3770-3300 a 3349 | 15 | R2D-MFC |
| 16 | CAVV | (27) 3149-0150 | (27) 3149-0150 -0199 | 15 | R2D/ISDN |
| 17 | SEDE | (27) 3232-3100 | (27) 3232-3100 a 3149 | 30 | R2D/ISDN |
| 18 | SEDE | (27) 3222-1757 | X-X-X-X | 1 | NR- ANALÓGICO |

TABELA1 – NÚMEROS PARA PORTABILIDADES e CANAIS

5 ESTIMATIVA DE CONSUMO:

| PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS – STFC DIGITAL | | | |
|--|---|-----------------------------------|--|
| MODALIDADE DE SERVIÇO | CONSUMO ESTIMADO MINUTOS POR MES | VALOR POR MINUTO - R\$ | VALOR MENSAL POR ITEM - R\$ |
| Ligações Fixo\Fixo Local | 15000 | | |
| Ligações Fixo\Móvel Local | 800 | | |
| Ligações Fixo\Fixo LDN | 700 | | |
| Ligações Fixo\Móvel LDN | 400 | | |
| Ligações Fixo\Fixo LDI | 40 | | |
| Ligações Fixo\Móvel LDI | 20 | | |
| Assinatura - 16 CIRCUITOS E1 | | | |
| TOTAL MENSAL | | | |
| TOTAL ANUAL | | | |
| PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS – STFC ANALÓGICO | | | |
| MODALIDADE DE SERVIÇO | CONSUMO ESTIMADO MINUTOS POR MES | VALOR POR MINUTO - R\$ | VALOR MENSAL POR ITEM - R\$ |
| Ligações Fixo\Fixo Local | 900 | | |
| Ligações Fixo\Móvel Local | 280 | | |
| Ligações Fixo\Fixo LDN | 200 | | |
| Ligações Fixo\Móvel LDN | 100 | | |
| Ligações Fixo\Fixo LDI | 10 | | |
| Ligações Fixo\Móvel LDI | 10 | | |
| Assinatura - 02 LINHAS | | | |

ANEXO 1 – RCMS 19/00411

TERMO DE REFERÊNCIA

| | |
|---------------------|--|
| TOTAL MENSAL | |
| TOTAL ANUAL | |

Tabela 1 – Estimativa de Consumo

6 ENDEREÇOS PARA INSTALAÇÕES DOS CIRCUITOS:

| | |
|----------------------------|--|
| CAA | Centro de Atividades de ARACRUZ Rua Professor Lobo, nº 650 - Centro – Aracruz-ES – CEP – 29190-062 - Tel. (27) 3296-3750 |
| CAC | Centro de Atividades de COLATINA Rua Clothildes Guimarães Tozzi, nº 100- Centro – Colatina -ES CEP – 29700-080 - Tel. (27) 3770-3300 |
| CACI | Centro de Atividades de CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM - Rua Joana Payer, nº 01- Aeroporto – Cachoeiro do Itapemirim –ES CEP – 29300-000 |
| CAL | Centro de Atividades de LINHARES Avenida Augusto Calmon, nº 1907 – Bairro Colina – Linhares - ES CEP - 29.900-060 - Tel. (27) 3264-5800 |
| CAP | Centro de Atividades da Praia Rua Misael Pedreira da Silva, nº 138 - Santa Lúcia – Vitória - ES CEP - 29.052-270 - Tel. (27) 3134-6500 |
| CASM | Centro de Atividades de SÃO MATEUS Rua Coronel Constantino Cunha s/nº - Chácara do Morro – São Mateus – ES CEP - 29.700-080 - Tel. (27) 3763-8650 |
| CAVV | Centro de Atividades de VILA VELHA Rua Sete de Setembro, nº 275 - Centro – Vila Velha – ES CEP - 29.100-300 - Tel. (27) 3149-0150 |
| CCSG | Centro Cultural SESC GLÓRIA Av. Jerônimo Monteiro, nº428 – Centro - Vitória– ES CEP - 29.010-002 - Tel. (27) 3232- 4750 |
| CELC | Centro de Esporte e Lazer de CARIACICA Rua Manoel Freire Correia nº 355 – Bairro Santa Bárbara – Cariacica - ES. CEP – 29145-210 - Tel. (27) 3246-1300 |
| CEVV | Centro Esportivo de VILA VELHA Rua José Eugênio nº 30 – Bairro Nossa Senhora da Penha – Vila Velha – ES CEP - 29.110-240 - Tel. (27) 3311-2850 |
| CTSLDM | Centro de Turismo Social e Lazer de DOMINGOS MARTINS Rua Ayrton Senna S/N, Distrito de Soído – Domingos Martins – ES. CEP - 29.260-002 |
| CTSLG | Centro de Turismo Social e Lazer de GUARAPARI Rod. do Sol, nº 01 Muquiçaba – Guarapari – ES. CEP – 29215 -000 Tel. (27) 3221-1400 |
| CTSLPF | Centro de Turismo Social e Lazer de PRAIA FORMOSA Rod. do Sol, S/Nº, Santa Cruz – Aracruz - ES CEP – 29190-000 Tel. (27) 3250-6999 |
| CAPM | GALERIA SÃO LUIZ - 3194-0300 Rua . José de Anchieta, 110 - Parque Moscoso, Vitória – ES CEP 29.020-590 |
| MESA BRASIL | GALPÃO MESA BRASIL - Rua Iúna s/nº – Bairro Vila Capixaba - Cariacica – ES. CEP 29148-010. Tel.3246-3400 |
| MESA BRASIL (*) | BR-262, Km 2,5 – CEASA, Cariacica – ES CEP 29.145-906 Tel 3216-7133 |



Serviço Social do Comércio
Administração Regional no Estado do Espírito Santo

ANEXO 1 – RCMS 19/00411

TERMO DE REFERÊNCIA

| | |
|-------------|--|
| SEDE | SEDE ADMINISTRATIVA - Praça Misael Pena, 54 - Parque Moscoso – Vitória - ES CEP – 29.018-300 - Tel. (27) 3232-3100 |
|-------------|--|

Tabela3 – Endereços