

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
Pregão 16/2013
Prot. TRF2-EOF-2013-035

1 – OBJETO: Prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) de longa distância, nas modalidades longa distância nacional e internacional, LDN e LDI, para aparelhos fixos e móveis, conforme segue:

Item	Descrição
01	Serviço Telefônico Fixo Comutado de longa distância com chamadas oriundas da cidade Rio de Janeiro, <u>para aparelhos telefônicos fixos</u> nos Municípios do Estado com prefixos 022 e 024 , para os situados em áreas definidas como conurbadas, prefixo 021 , e para todos os demais Estados da Federação.
02	Serviço Telefônico Fixo Comutado de longa distância com chamadas oriundas da cidade Rio de Janeiro, <u>para aparelhos telefônicos móveis</u> nos Municípios do Estado com prefixos 022 e 024 , para os situados em áreas definidas como conurbadas, prefixo 021 , e para todos os demais Estados da Federação.
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado de longa distância internacional, com chamadas telefônicas oriundas do Rio de Janeiro para aparelhos <u>telefônicos fixos no exterior</u> , principalmente para os seguintes países: Alemanha, Argentina, Canadá, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, França, Itália, Paraguai, Peru, Portugal, Reino Unido e Uruguai.

2 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.1 – Os serviços deverão ser prestados todos os dias da semana, 24 h por dia, tendo como período essencial, de segunda a sexta-feira no horário de 11:00h às 19:00h.

3 – CONSIDERAÇÕES GERAIS:

3.1 - O TRF-2ª Região dispõe dos seguintes equipamentos:

3.1.1 – Central telefônica ERICSSON, modelo Mx One TSE 4.1 SP2 composta por 150 troncos digitais bidirecionais e 1300 ramais com tecnologia de discagem direta ramal –

DDR, com as seguintes faixas: (21) 3261-8000 a (21) 3261-8999 e (21) 2134-7700 a (21) 2134-7999;

3.1.2 – Central telefônica NEC, modelo NEAX 2000, composta por 10 troncos digitais e 150 ramais com tecnologia de discagem direta ramal – DDR, com as seguintes faixas: (21) 3261-2550 a (21) 3261-2599 e (21) 3261-6400 a (21) 3261-6499;

3.1.3 - 22 linhas telefônicas privativas.

4 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: Caberá à Contratada, além das responsabilidades resultantes da licitação, da Lei 9.472/97, do contrato de concessão/autorização assinado com a ANATEL, e demais disposições regulamentares, pertinentes aos serviços, a serem prestados:

4.1 – Responder pelos danos causados diretamente à Administração da Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Setor competente da Contratante;

4.1.1 - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da Contratante;

4.2 - Todos os procedimentos legais exigidos pelos órgãos públicos para uso do serviço, caso necessário, deverão ser providenciados pela Contratada, sem a incidência de qualquer ônus para o Contratante;

4.3 - Obriga-se a Contratada a colocar, a disposição do Contratante, o serviço ora licitado, de acordo com as condições previstas neste Contrato, observando rigorosamente as normas legais e as disposições regulamentares aplicáveis ao serviço em questão pelo Órgão regulador - ANATEL.

4.3.1 – Constitui obrigação da Contratada informar ao Contratante as condições de cessação e suspensão do serviço com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, no caso de suspensão não ditada por evento de força maior.

4.4 - Atender, de imediato as solicitações, no caso de qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados devido à falhas em sua rede ou equipamentos, devendo providenciar a correção no prazo máximo de 04 (quatro) horas, a contar da notificação, devendo manter a Contratante informada sobre as ações tomadas até a completa normalização.

4.4.1 – Caso a interrupção do serviço seja decorrente de falha no encaminhamento das chamadas por parte de outra Operadora, a Contratada deverá providenciar, imediatamente, a abertura do boletim de anormalidade junto à mesma, notificando esta E. Corte, via mensagem eletrônica, acerca da data, hora, prazo para atendimento do referido boletim, devendo também atuar junto à outra Operadora para que o atendimento seja

prestado no prazo previsto no item 4.4.

4.5 - A Contratada responderá pelos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais resultantes da execução do serviço.

4.6 - Os serviços ora contratados, não poderão sofrer solução de continuidade, mesmo em caso de suspensão de pagamento, por parte do Contratante, decorrente de descumprimento contratual ou enquanto não forem corrigidos valores contestados relativos aos serviços prestados.

4.7 - Deverá ser prestado suporte técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, com atendimento imediato em caso de falha, seja: nas interconexões com redes de outras operadoras, nas centrais telefônicas ou em quaisquer outros equipamentos da Contratada.

4.8 – A Contratada, independentemente da existência de serviço de atendimento ao cliente, deverá designar PREPOSTO, o qual ficará responsável em resolver qualquer problema que ocorra decorrente da prestação dos serviços contratados, inclusive relativos a faturamento. O referido preposto deverá encontrar-se acessível, via telefone fixo ou móvel, obrigatoriamente cadastrado na área do prefixo 21, a ser fornecido imediatamente após a assinatura do contrato, 24 horas por dia, 7 dias por semana;

4.8.1 – A Contratante se reserva o direito de solicitar, a qualquer momento, durante a vigência do contrato, a substituição do PREPOSTO, caso o mesmo não esteja atendendo a contento;

4.8.2 – Quando o PREPOSTO designado não tiver competência para resolver assuntos técnicos, deverá ser designado um segundo Preposto para este fim.

4.9 – Não divulgar, nem fornecer, dados e informações referentes aos serviços realizados, sem a prévia autorização do Contratante;

4.10 - Não veicular publicidade acerca da contratação, sem a prévia autorização do Contratante;

4.11 - Repassar à Administração da CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, todos os preços e vantagens ofertados ao mercado, sempre que estes forem mais vantajosos do que os ofertados na proposta;

4.12 – Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal ou distrital, bem, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto às obrigações oferecidas na proposta;

4.13 – Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem, sendo vedada à transferência a terceiros da responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

4.14 – Prestar a Contratante quaisquer esclarecimentos que sejam julgados necessários à perfeita compreensão dos serviços prestados;

4.15 – Efetuar todos os procedimentos necessários em seu sistema de tarifação, de forma a garantir que o faturamento pelos serviços prestados seja efetuado nos valores estabelecidos durante o processo licitatório.

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

4.16.1 - O encaminhamento das chamadas deve ser feito de maneira que o usuário receba sinais facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada, conforme determina o art 4, Capítulo III do plano geral de metas da qualidade para o serviço telefônico fixo comutado da Anatel.

4.16.2 - As tentativas de originar chamadas de longa distância nacionais, no Período de Maior Movimento, devem resultar em comunicação com o assinante chamado em, no mínimo, 70% dos casos, conforme determina o art 5, Capítulo III do plano geral de metas da qualidade para o serviço telefônico fixo comutado da Anatel.

4.16.3 - As tentativas de originar chamadas de longa distância nacionais, no Período de Maior Movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento na rede, não devem exceder a 4 %, conforme determina o art 6, Capítulo III do plano geral de metas da qualidade para o serviço telefônico fixo comutado da Anatel.

4.16.4 - 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 conforme determina o art 6, Capítulo III do plano geral de metas da qualidade para o serviço telefônico fixo comutado da Anatel.

4.16.5 - A Contratada deverá dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos. Conforme determina o art 8, Capítulo III do plano geral de metas da qualidade para o serviço telefônico fixo comutado da Anatel.

4.16.6 – E todos os demais artigos constantes do plano geral de metas da qualidade para o serviço telefônico fixo comutado da Anatel.

4.17 - A Contratada tem por obrigação respeitar todos os artigos do Regulamento Geral de Interconexão, anexo à Resolução nº 410, de 11 de julho de 2005 em especial que:

4.17.1 – Deverá garantir que a interconexão atenda a padrões de qualidade de serviço, os quais devem ser explicitados no contrato de interconexão, sendo que os padrões de qualidade de serviço adotados na interconexão de redes de prestadoras de Serviços de Telecomunicações devem permitir o cumprimento das metas de qualidade estabelecidas na regulamentação.

4.17.2 – O processo de adequação ou elaboração de contratos de interconexão não deve causar descontinuidade ou redução da qualidade dos serviços prestados.

4.18 - A Contratada tem por obrigação respeitar todos os artigos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, alterado pela Resolução nº 234, de 06/09/00 e pela Resolução nº 343, de 17 de julho de 2003, não devendo adotar comportamentos prejudiciais à competição livre, ampla e justa entre as prestadoras do serviço, no regime público ou privado, em especial:

4.18.1 - a prática de subsídios para redução artificial de preços;

4.18.2 - o uso, objetivando vantagens na competição, de informações obtidas dos concorrentes, em virtude de acordos de prestação de serviço;

4.18.3 - a omissão de informações técnicas e comerciais relevantes à prestação de serviços por outrem;

4.19 - Em face da presente contratação tratar-se de um serviço essencial, em caso de interrupção total ou parcial, por período superior a 4 (quatro) horas, a Contratante terá direito a utilizar uma segunda Operadora até que o serviço seja restabelecido. O ônus decorrente da utilização de infra-estrutura de terceiros será de inteira responsabilidade da Contratada. Os valores faturados, em decorrência da concretização de tal hipótese, deverão ser quitados pela Contratada, dentro do prazo de vencimento, obrigando-se o Contratante a encaminhar formalmente a(s) fatura(s) à Contratada dentro do prazo. Após a efetiva quitação, o documento fiscal de cobrança deverá ser restituído ao Contratante, num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da liquidação.

4.20 – Na hipótese da Contratada quitar o documento fiscal de cobrança fora do prazo, obrigar-se-á a assumir as multas e demais encargos decorrentes desse atraso.

4.21 - A Contratada deverá observar as leis, regulamentos e posturas edílicas referentes ao serviço, obedecendo à melhor técnica vigente e enquadrando-se, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos do CREA, especialmente no que se refere à anotação de responsabilidade técnica (ART), quando da execução dos serviços.

4.21.1 – A ART mencionada no item anterior deverá ser apresentada antes do início dos serviços.

4.22 – Responder por problemas de funcionamento do serviço, assumindo integralmente a responsabilidade técnica e administrativa pelo objeto contratado, não podendo transferi-la a outras empresas.

5 – DO PERFIL DE TRÁFEGO:

5.1 – O perfil de tráfego indicado no ANEXO II, para os 03 itens, corresponde à média estimada do consumo telefônico para o próximo período contratual, com dados obtidos através do sistema de tarifação e pesquisa em faturas de prestação de serviço telefônico relativas ao ano base de 2012, e servirá somente como subsídio às licitantes na formulação das propostas e na indicação do percentual de desconto, não se constituindo em qualquer compromisso futuro para o Tribunal Regional Federal – 2ª Região.

6 – DOS PREÇOS DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS:

6.1 – Os preços das ligações telefônicas a serem cotados serão aqueles constantes do PLANO BÁSICO OU ALTERNATIVO DE SERVIÇOS, devidamente autorizado pela ANATEL, de cada uma das licitantes, levando-se em conta, para efeito de cotação, o perfil de tráfego deste Órgão, ANEXO II, o horário de 11:00 às 19:00h, e a tarifa referente ao horário diferenciado, no caso do plano básico, para todo o período.

6.1.1 – **Entende-se como plano básico de serviços:** O plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no serviço telefônico fixo comutado (STFC) e **como plano alternativo de serviços:** O plano de oferta aleatória, homologado pela ANATEL, oferecido pela operadora a usuários específicos, que se enquadram em um determinado padrão.

6.1.2 – **Entende-se como Usuário:** Pessoa que utiliza o serviço telefônico fixo comutado independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora de serviço.

6.2 – Para os serviços constantes do item 02, chamadas DDD de telefones fixos para aparelhos móveis, para fins de cotação, diante da impossibilidade de discriminar o perfil de tráfego por Operadora, caso ocorra divergência de tarifação, deverá ser considerada para preenchimento da planilha de formação de preço, ANEXO II, a maior tarifa. Após adjudicado o certame, a tarifação deverá ser efetuada com base no plano básico ou alternativo.