



ESTADO DE GOIÁS  
AGÊNCIA GOIANA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EXTENSÃO RURAL E PESQUISA AGROPECUÁRIA  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

## TERMO DE REFERÊNCIA

### OBJETO

Constitui objeto do presente Pregão, tipo menor preço por lote a contratação de empresa especializada na prestação mensal de serviço telefônico fixo comutado (STFC), na modalidade Local, Fixo para Fixo e Fixo para Móvel, na modalidade Longa Distância Nacional, Fixo para Fixo e Fixo para Móvel, serviço de dados do tipo ADSL, bem como ramais intragrupo com comunicação local sem tarifação, interligados por uma Central Pública de Comutação Telefônica (CPCT) física ou virtualizada, de acordo as condições e especificações constantes neste Termo de Referência, no Edital e na Minuta Contratual.

### JUSTIFICATIVA

A EMATER dispõe de 195 Unidades Locais que prestam atendimento diretamente ao Agricultor, 12 Coordenações Regionais que possuem como objetivo o assessoramento das Unidades Locais, 01 Centro de Treinamento, 04 Estações de Pesquisa e dois campos experimentais.

É imprescindível a utilização de serviço telefônico fixo comutado para a comunicação entre os servidores da EMATER, para com os clientes externos, como produtores rurais, parceiros, demais órgãos do governo além do acesso à internet banda larga para utilização dos sistemas corporativos para a realização diária do trabalho a ser executado.

Segue abaixo o total de Servidores lotados nas Unidades da Emater que necessitam utilizar as ferramentas tecnológicas disponíveis que baseamos para chegar no quantitativo proposto desta contratação:

### RECURSOS HUMANOS (quantitativo de servidores da Emater).

<b>Categoria funcional</b>	<b>Quantidade</b>
Celetistas	523
Estatutários	52
Comissionados	107
Estagiários	0
Bolsista	14
Prefeituras sem ônus	63
Menor Aprendiz	16
<b>TOTAL</b>	<b>775</b>

<b>Local de Trabalho</b>	<b>Quantidade</b>
Sede	195
Estações	94
Interior	486
TOTAL	775
<b>Nível de Formação</b>	<b>Quantidade</b>
Técnicos de nível médio finalístico	156
Técnicos de nível Sup. Finalístico	238
Técnicos de nível superior Apoio	50
Administrativos	253
Operacionais	78
TOTAL	775

O Contrato atual da EMATER com a operadora de telefonia para fornecimento de serviço de telefonia fixa tem vigência até 07/07/2022, tendo a necessidade de celebração de novo Contrato até esta data.

Atualmente a EMATER utiliza o serviço de ramais intragrupo, que interliga todos os prédios componentes da Administração Estadual na região Metropolitana de Goiânia através de ramais e não há tarifação excedente pela chamada entre esse grupo, discando o ramal após o prefixo 3201-xxxx., necessitando de manter esse tipo de serviço.

Também temos a necessidade de linhas analógicas a serem instaladas no interior do Estado nos Escritórios Locais, Estações Experimentais de Pesquisa, Centro de Treinamento e Coordenações Regionais.

Esses escritórios devem ser interligados pelo serviço de dados via ADSL para acesso aos sistemas corporativos da EMATER na mesma linha já instalada para o terminal fixo, comunicação via e-mail e navegação na internet.

Tabela 01 - Despesas mensais com serviços de telefonia nos últimos 24 meses.

#### **EMPRESA ALGAR TELECOM**

MÊS	ANO		
	2019	2020	2021
JANEIRO		1.121,34	1.063,39
FEVEREIRO		1.029,01	1.064,16
MARÇO		1.047,61	1.093,58
ABRIL		1.048,04	1.058,24

MAIO		1.084,04	1.053,90
JUNHO		1.036,46	999,97
JULHO		1.067,59	799,36
AGOSTO		1.058,44	1.244,27
SETEMBRO		1.091,16	1.050,80
OUTUBRO		1.089,38	1.055,74
NOVEMBRO	1.148,86	1.066,09	1.076,46
DEZEMBRO	1.137,65	1.059,12	1.060,69
TOTAL	2.286,51	12.798,28	11.559,87
MÉDIA DE FATURAMENTO MENSAL	R\$ 1.065,78		
VALOR MENSAL ESTIMADO CONTRATADO	R\$ 1.936,48		
VARIAÇÃO PERCENTUAL ENTRE A MÉDIA MENSAL E O VALOR CONTRATADO	181,69%		

**EMPRESA OI**

MÊS	ANO		
	2019	2020	2021
JANEIRO		44.425,20	41.370,29
FEVEREIRO		43.289,02	41.126,73
MARÇO		43.252,44	41.127,52
ABRIL		44.170,30	40.367,04
MAIO		41.667,13	40.488,95
JUNHO		41.506,41	40.091,95
JULHO		41.510,60	40.940,64
AGOSTO		40.217,06	39.972,60
SETEMBRO		40.333,52	39.879,99
OUTUBRO		41.304,76	41.366,40
NOVEMBRO	41.222,90	41.549,27	40.280,41
DEZEMBRO	42.172,11	41.066,85	40.269,69
TOTAL	83.395,01	504.292,56	487.282,21
MÉDIA DE FATURAMENTO MENSAL	R\$ 41.344,99		
VALOR MENSAL ESTIMADO CONTRATADO	R\$ 53.624,86		

VARIAÇÃO PERCENTUAL ENTRE A MÉDIA MENSAL E O VALOR CONTRATADO	129,70%
---	---------

**DETALHAMENTO DO QUANTITATIVO UTILIZADO**

Análise do quantitativo mensal utilizado

Item	Descrição	Unidade	Média de Utilização Mensal 2019	Média de Utilização Mensal 2020	Média de Utilização Mensal 2021	Média de Utilização Mensal	Quantitativo Mensal Estimado Contratado	Varição Percentual entre a média e o valor contratado
01	Ramal Intragrupo	Por Acesso	80	59	49	62	100	161% <sup>2</sup>
02	Linha telefônica Não Residencial (franquia 150 minutos)	Por Acesso	210	206	205	207	260	125%
03	Instalação das linhas telefônicas NR	Serviço	0	0	0	0	260	-
04	Chamada local originada - Fixo - Fixo	Por Acesso	2.870	923	529	1.440	1.600	111%
05	Chamada local originada - Fixo - Móvel VC1	Por Acesso	1.336	807	572	905	3.000	331%
06	DDD - Fixo - Fixo	Por Acesso	4.558	1.653	968	2.393	1.200	50%
07	DDD - Fixo - Móvel - VC2	Minuto	111	96	900	369	720	195%
08	DDD - Fixo - Móvel - VC3	Minuto	8	17	2	9	215	2.388%
09	Serviço de Dados do Tipo ADSL, com velocidade de 10 Mbps quando disponível.	Por acesso	180	175	149	168	260	154,76%
10	Instalação do serviço de	Serviço	0	0	0	0	260	-

Dados do Tipo ADSL, com velocidade de 10 Mbps quando disponível							
---	--	--	--	--	--	--	--

## DEFINIÇÃO DO QUANTITATIVO PARA O NOVO CONTRATO

Com a Pandemia do novo Coronavírus, os últimos 24 meses foram atípicos na questão do trabalho presencial, reduzindo o consumo de serviços utilizados nessas localidades tais como os itens: Chamada local originada - Fixo - Fixo, Chamada Local Originada Fixo - Móvel, Serviço de Internet Banda Larga ADSL. Com a inauguração da nova Sede da EMATER, composta pela sede administrativa, Centro de Treinamento e Complexo de Laboratórios de Pesquisa localizada na Estação Experimental Nativas do Cerrado (Campus Samambaia), existe a necessidade de instalação de ramais telefônicos nas salas justificando a quantidade do serviço Ramal Intragrupo.

Com isso, a média de consumo não reflete a nova realidade quando ocorrer o retorno de 100% dos trabalhadores em ambiente presencial no escritório, justificando assim a permanência da solicitação do quantitativo abaixo para atender a demanda de telefonia fixa nas Unidades da EMATER.

Quantitativo a ser contratado.

Item	Descrição	Unidade	Média de Utilização Mensal	Quantitativo que será Contratado	Variação Percentual
01	Ramal Intragrupo	Por Acesso	62	78	125% <sup>2</sup>
02	Linha telefônica Não Residencial - Fixo comum STFC com tráfego fixo-fixo e fixo-móvel Nacional Ilimitado - Tarifa única (Flat)	Por Acesso	207	240	115%
03	Instalação das linhas telefônicas NR	Serviço	0	240	-
09	Serviço de Internet Banda Larga, com velocidade de 50 Mbps quando disponível.	Por acesso	168	210	125%
10	Instalação do serviço de Internet Banda Larga, com velocidade de 50 Mbps quando disponível	Serviço	0	210	-

1 - Fórmula para Cálculo:

$(VMEC / MFM - 1) \times 100$  onde:

Valor Mensal Estimado Contratado = VMEC

Média de Faturamento Mensal = MFM

2 - Fórmula para Cálculo:

$(QMEC / MUM - 1) \times 100$  onde:

Quantitativo Mensal Estimado Contratado = QMEC

Média de Utilização Mensal = MUM

3 - Fórmula para Cálculo:

$(QCA / MUM - 1) \times 100$  onde:

Quantitativo que será contratado ou aditivado = QCA

Média de Utilização Mensal = MUM

### DETALHAMENTO DO OBJETO E ESTIMATIVA DE CUSTO

Para facilitar a competição entre as operadoras do STFC, o objeto deste Termo de Referência foi dividido em **3 (três) lotes**, quais sejam:

<b>LOTE 01 - Linhas Não Residenciais (NR), Ramais Intragrupo</b>								
Item	Descrição	Unidade	CÓDIGO CADMAT	Quantidade Estimada 30 (trinta) Meses	Quantidade Estimada Mensal	Valor Unitário	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado 30 (trinta) meses
1	Ramal Intragrupo PABX Virtual	Assinatura	64332	78	78	52,38	4.085,64	122.569,20
2	Linha telefônica não residencial - Fixo comum STFC com tráfego fixo-fixo e fixo-móvel Nacional Ilimitado - Tarifa única (flat)	Assinatura	77078	240	240	79,16	18.998,40	569.952,00
3	Instalação das linhas telefônicas não residencial (NR) - Cobrança Pontual	Serviço	64333	240	240	85,66	20.558,40	20.558,40
<b>Valor Estimado Total Estimado 30 (trinta) meses do Lote 01</b>							<b>R\$ 713.079,60</b>	
<b>Valor Estimado Mensal do Lote 01</b>							<b>23.084,04</b>	
<b>*Valor da instalação a ser pago se utilizado 01 (uma) vez</b>							<b>20.558,40</b>	

<b>LOTE 02 - Serviço de Dados - Internet Banda Larga xDSL/GPON (assimétrica) com 50Mb de velocidade, com fornecimento de todos equipamentos necessários à conexão com a rede local, nas cidades do Estado de Goiás exceto às do Lote 03.</b>								
Item	Descrição	Unidade	CÓDIGO CADMAT	Quantidade Estimada 30 (trinta) Meses	Quantidade Estimada Mensal	Valor Unitário	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado 30 (trinta) meses
1	Serviço de Dados - Internet Banda Larga xDSL/GPON (assimétrica) com 50Mb de velocidade, com fornecimento de todos	Serviço		210	210	200,22	42.046,20	1.261.386,00

	equipamentos necessários à conexão com a rede local							
2	Instalação de Serviço de Dados - Internet Banda Larga - Cobrança Pontual	Serviço		210	210	85,66	17.988,60	17.988,60
<b>Valor Estimado Mensal do Lote 02</b>							<b>42.046,20</b>	
<b>*Valor da instalação a ser pago se utilizado 01 (uma) vez</b>							<b>17.988,60</b>	
<b>Valor Estimado 30 (trinta) meses do Lote 02</b>							<b>1.279.374,60</b>	

<b>LOTE 03 - Terminais Analógicos, Serviço Local e Serviço de Dados do Tipo ADSL: Fixo-Fixo e Fixo Móvel, nas Cidades de: Itumbiara, Paranaiguara, São Simão, Buriti Alegre, Cachoeira Dourada e Inaciolândia.</b>								
Item	Descrição	Unidade	CÓDIGO CADMAT	Quantidade Estimada 30 (trinta) Meses	Quantidade Estimada Mensal	Valor Unitário	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado 30 (trinta) meses
1	Linha telefônica não residencial - Fixo comum STFC com tráfego fixo-fixo e fixo-móvel Nacional Ilimitado - Tarifa única (flat)	Assinatura	77078	10	10	79,19	791,90	23.757,00
2	Instalação das linhas telefônicas não residencial (NR) - Cobrança Pontual	Serviço	64333	10	10	85,66	856,60	856,60
3	Serviço de Dados - Internet Banda Larga xDSL/GPON (assimétrica) com 50Mb de velocidade, com fornecimento de todos equipamentos necessários à conexão com a rede local	Serviço		6	6	200,22	1.201,32	36.039,60
4	Instalação de Serviço de Dados - Internet Banda Larga - Cobrança Pontual	Serviço		6	6	85,66	513,96	513,96
<b>Valor Estimado Mensal do Lote 03</b>							<b>1.993,22</b>	
<b>Valor das instalações a ser realizado 01 (uma) vez</b>							<b>1.370,56</b>	
<b>Valor Estimado Total 30 (trinta) meses do Lote 03</b>							<b>61.167,16</b>	

**Valor Total Mensal dos Lotes 01, 02 e 03: R\$ 67.123,46 (Sessenta e sete mil, cento e vinte e três reais e quarenta e seis centavos)**

**Valor Total dos Lotes 01, 02 e 03 para o período de 30 (trinta) meses: R\$ 2.053.521,36 (Dois milhões, cinquenta e três mil, quinhentos e vinte e um reais e trinta e seis centavos).**

## MAPA DE COTAÇÃO

### LOTE 01 - ITEM 01: Ramal Intragupo

	CNPJ	EMPRESA	PREÇO UNITÁRIO R\$
01	71.208.516/0001-74	ALGAR TELECOM S/A	30,09
02	09.520.219/0001-96	WIRELESS COMM SERVICES LTDA	102,05
03	76.535.764/0001-43	OI S/A (Termo Aditivo 2021 Agrodefesa)	25,00
<b>VALOR MÉDIO</b>			<b>52,38</b>

**LOTE 01 - ITEM 02: Linha telefônica não residencial (NR) - Tarifa Flat**

Aplicam-se também os valores para o Lote 03 - Item 01

	CNPJ	EMPRESA	PREÇO UNITÁRIO R\$
01	07.128.744/0001-35	FERNANDES & FILHO LTDA	92,04
02	02.558.157/0001-65	TELEFONICA BRASIL S.A.	84,00
03	76.535.764/0001-43	OI S/A (Termo Aditivo 2021 Agrodefesa)	61,44
<b>VALOR MÉDIO</b>			<b>79,16</b>

**LOTE 01 - ITEM 03: Instalação das linhas telefônicas não residencial (NR)**

Aplica-se também os valores para o Lote 03 - Item 02

	CNPJ	EMPRESA	PREÇO UNITÁRIO R\$
01	23.709.793/0001-18	TELECOM TELEFONIA COMERCIO E REPRESENTACOES UNIPessoal LTDA	163,33
02	01.992.757/0001-71	EDISON LUIZ CASAS PINTO	68,31
03	76.535.764/0001-43	OI S/A (Termo Aditivo 2021 Agrodefesa)	25,36
<b>VALOR MÉDIO</b>			<b>85,66</b>



**LOTE 02 - ITEM 01: Serviço de Dados do Tipo ADSL, com velocidade de 50 Mbps.**

Aplica-se também os valores para o Lote 03 - Item 03

	CNPJ	EMPRESA	PREÇO UNITÁRIO R\$
01	04.601.397/0001-28	BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	103,00
02	08.219.232/0001-47	MENDEX NETWORKS TELECOMUNICAÇÕES LTDA	180,00
03	08.219.232/0001-47	MENDEX NETWORKS TELECOMUNICAÇÕES LTDA	258,00
04	23.150.425/0002-63	ALLFIBER TELECOM - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	259,90
<b>VALOR MÉDIO</b>			<b>200,22</b>

**LOTE 02 - ITEM 02: Instalação do serviço de Dados do Tipo ADSL**

Aplica-se também os valores para o Lote 03 - Item 04

	CNPJ	EMPRESA	PREÇO UNITÁRIO R\$
01	23.709.793/0001-18	TELECOM TELEFONIA COMERCIO E REPRESENTACOES UNIPessoal LTDA	163,33
02	01.992.757/0001-71	EDISON LUIZ CASAS PINTO	68,31
03	76.535.764/0001-43	OI S/A (Termo Aditivo 2021 Agrodefesa)	25,36
<b>VALOR MÉDIO</b>			<b>85,66</b>

**DAS DEFINIÇÕES**

**ADIMPLENTO:** cumprimento completo da prestação do serviço, ou de parcela deste, que põe termo à respectiva obrigação total, ou parcial, e cuja ocorrência esteja vinculada à emissão de documento de cobrança.

**ADSL** Serviço de conexão à Internet que possibilite a configuração de diferentes velocidades para *upload* e *download*.

**ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e com sede no Distrito Federal.

**LINHAS NR:** Linhas não residenciais.

**PRESTADORA DO STFC:** empresa outorgada/autorizada para prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, longa distância nacional ou longa distância internacional.

**PTR:** Ponto de Terminação de Rede, ou seja, é um ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante.

**RAMAL INTRAGRUPO:** Caracteriza-se pela inexistência da necessidade de instalação de centrais telefônicas em prédio da CONTRATANTE, bem como as chamadas locais entre ramais são gratuitas. Os ramais são interligados por uma Central Pública de Comutação Telefônica (CPCT) virtualizada, cuja numeração dos ramais é pública e regulada pela Anatel.

**REDE EXTERNA:** segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica.

**REDE INTERNA DO ASSINANTE:** segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive.

**REGIÃO:** divisão geográfica constituída dos estados definidos nos Anexos do PGO.

**SETOR:** Subdivisão geográfica das Regiões, constituídas de estados e/ou municípios, conforme definido no PGO.

**SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC):** É o serviço de telecomunicações destinado ao uso do público em geral, prestado nos regimes públicos e privado, nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 e do disposto no PGO, que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, na modalidade local, longa distância nacional e longa distância internacional.

**STFC LOCAL:** destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma Área Local.

**TARIFA FLAT \ ASSINATURA:** tarifa/assinatura cobrada por acesso instalado (NR, INTRAGRUPO OU E1 DIGITAL), com fornecimento pela CONTRATADA de tráfego ILIMITADO para ligações originadas pela CONTRATANTE, nas modalidades Local Fixo/Fixo, ligações dirigidas às Operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) VC1, VC2, VC3, DDD e serviços complementares expressamente definidos neste Termo.

**TELEFONIA LOCAL:** serviço de telecomunicação que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma área local.

**TERMINAIS – RAMAL INTRAGRUPO OU “PABX VIRTUAL”:** enlace que interliga a CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) a uma central pública. Em específico, os terminais com serviço Intragruppo são planos alternativos das operadoras que possuem a disponibilidade de facilidades equivalentes à de um PABX, como siga-me, chamada em espera, formação de grupo no mesmo CNPJ e localidade com tarifa Intragruppo a custo zero. Face à similaridade entre linhas intragruppo e Linhas Convencionais, a operadora, em razão da falta de viabilidade técnica, pode instalar linhas convencionais quando impossibilitada de implantar o PABX Virtual.

**TERMINAL:** equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC.

**TRONCO / LINHA ANALÓGICA:** enlace que interliga a CPCT a uma central pública, utilizada para o tráfego de entrada e saída.

**USUÁRIO:** Pessoa que se utiliza do STFC independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.

## DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DO OBJETO

Para efeito de contratação e promoção da disputa entre as operadoras, o objeto deste Termo de Referência foi dividido em **03 (três) lotes**. Cada licitante poderá ofertar um ou mais lotes em sua proposta de preços, conforme modelo mínimo de proposta informado no anexo deste Termo de Referência.

Não será aceita proposta de preços para frações de lote. A licitante poderá ofertar outras características, entretanto isto não será utilizado para avaliação de proposta mais vantajosa. A proposta será avaliada por critério objetivo e aderente ao modelo mínimo de proposta informado neste Termo de Referência.

## LINHAS NR, RAMAIS INTRAGRUPO E SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA

A prestação do serviço especificado deverá ocorrer por meio de linhas analógicas não residenciais (linha NR), ramais intragruppo e serviço de dados do tipo ADSL, por meio de linhas telefônicas conectadas a centrais físicas ou virtualizadas. A mesma garantia de qualidade da voz deverá ser dada às linhas NR.

## CARACTERÍSTICA DAS LINHAS NR

As linhas telefônicas não residenciais deverão obedecer às configurações mínimas das linhas não residenciais previstas no Regulamento do STFC.

As chamadas para 0300, 0500 e 0900 deverão ser bloqueadas diretamente na central pública da **CONTRATADA**.

As linhas NR serão estipuladas uma tarifa FLAT ÚNICA (assinatura), de acordo com cada lote e acessos especificados, com tráfego ILIMITADO de minutos, permitindo SOMENTE a cobrança de novas instalações ou eventual mudança de endereço de acordo com demandas da CONTRATANTE.

### **CARACTERÍSTICA DOS RAMAIS INTRAGRUPO**

Os ramais intragrupo deverão ser configurados com no mínimo os seguintes serviços básicos:

1. A comunicação entre ramais instalados nos órgãos não deverá ser tarifada;
2. Bloqueio de chamada a cobrar: não permitir que o ramal receba ligações a cobrar;
3. Bloqueio de Chamada Celular: não permitir que o ramal origine ligações para celulares;
4. Bloqueio de chamada internacionais: não permitir que o ramal origine chamadas internacionais;
5. Bloqueio Controlado por senha ou cadeado eletrônico: permitir, através de uma senha, bloquear ou desbloquear o ramal para originar chamadas nacionais, celular e local.
6. Busca automática: um grupo de ramais programados pode receber chamada através da discagem de um “número-chave”.
7. Captura de chamada: captura de uma chamada de outro ramal.
8. Linha executiva: permite a um ramal da Central Pública de Comutação Telefônica (CPCT) chamar automaticamente após uma temporização, um telefone pré-programado, dentro do grupo da CPCT, sem necessidade de discagem. Esta facilidade não inibe o ramal de originar ligações para outros números, desde que a discagem seja iniciada antes de vencida a temporização.
9. Chamada em espera: informa sobre uma segunda ligação entrante e usuário pode passar, alternadamente, de uma chamada para outra ou liberar qualquer uma delas;
10. Conferência a três: comunicação simultânea entre três pessoas.
11. Consulta/transferência: será possível reter uma chamada, originar outra interna ou externa e voltar à primeira ou alternar entre as duas ou transferir essa chamada para o ramal consultado;
12. Discagem abreviada: permitir a programação de uma determinada quantidade de números de telefones – inclusive para chamadas LDN – e associar a eles códigos de um ou dois dígitos, de fácil memorização, para uma discagem abreviada;
13. Identificação de chamadas: permite a identificação do número chamador em aparelho com a facilidade “identificador de chamadas”;
14. Transferência de chamadas entre ramais: as chamadas entrantes dirigidas a um determinado ramal podem ser desviadas para outro RAMAL INTRAGRUPO, em três opções diferentes:
  1. Siga-me: todas as ligações serão desviadas automaticamente;
  2. Transferência em caso de linha ocupada: desviar apenas quando o ramal estiver ocupado;
  3. Transferência em caso do usuário não atender: desviar após, aproximadamente, seis toques, no caso de não atendimento da chamada;

Além dos serviços básicos expostos anteriormente, os ramais deverão possuir, no mínimo, os seguintes grupos básicos:

1. Origina e recebe chamadas internas/externas locais e nacionais;
2. Recebe chamadas internas/externas e origina chamadas para a rede local fixa e celular;
3. Recebe chamadas internas/externas e origina chamadas para ramais do próprio grupo ao qual pertence;
4. Origina e recebe exclusivamente chamadas internas.

### **INSTALAÇÃO, ALTERAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE REDE**

1. O prazo para início da prestação dos serviços é de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato pela empresa vencedora.

2. Novas demandas de instalação solicitadas pela **CONTRATANTE** deverão obedecer ao prazo máximo de 10 (dez) dias para ramais e/ou linhas NR.
3. As solicitações à **CONTRATADA** para alterações de configuração deverão ser atendidas em 10 (dez) dias e a ampliação da rede deverão ser atendidas no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do encaminhamento da solicitação à **CONTRATADA**.
4. Durante a ativação dos serviços, será permitida uma interrupção nas comunicações, por período não superior a 4 (quatro) horas.
5. Todos os custos relacionados com materiais, equipamentos e mão de obra, destinados à instalação e ativação dos serviços, objeto deste contrato, serão suportados exclusivamente pela **CONTRATADA**, exceto aqueles relativos à rede interna da **CONTRATANTE**.

## PORTABILIDADE

A empresa vencedora do **Lote 01** deverá garantir a portabilidade dos números solicitados utilizados atualmente pelas Unidades Administrativas da **EMATER**, caso não seja a atual prestadora do serviço.

## NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA

Os Níveis de SLA exigidos para os serviços e Linhas NR e Ramais Intragrupo são os seguintes:

1. Prazo máximo de instalação, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, conforme demanda da **CONTRATANTE**;
2. Tempo máximo para mudança de endereço, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, mantendo o telefone antigo em funcionamento durante 03 dias depois da ativação do novo acesso no novo endereço;
3. No caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de mais de um Nível de Serviço acordado em um determinado acesso, as penalidades serão cumulativas até o valor máximo de 100% (cem por cento) do valor da assinatura mensal do circuito.

## SERVIÇO DE DADOS DO TIPO ADSL

### DESCRIÇÃO

Serviço de conexão à Internet que possibilite a configuração de diferentes velocidades para *upload* e *download*.

### CARACTERÍSTICAS GERAIS

A velocidade mínima para *download* e *upload* deverá ser de 30% (trinta por cento) da velocidade máxima contratada, seguindo as normas da ANATEL.

A **CONTRATADA** além do fornecimento da conexão e dos equipamentos necessários (modem/roteador, etc.) deverá fornecer também o serviço de autenticação, ou seja, deve ser entregue com acesso a internet disponível.

A **CONTRATADA** deverá fornecer a velocidade de 50 Mbps disponível na localidade solicitada.

Será permitida subcontratação de terceiro para o acesso a última milha, ou seja, para o acesso entre a **CONTRATADA** e o local de prestação do serviço. A subcontratação não eximirá a responsabilidade da **CONTRATADA**, observada a qualidade, a fidelidade ao objeto e a garantia sobre a totalidade dos serviços prestados.

A **CONTRATADA** será responsável pela instalação e manutenção do circuito de IP Dedicado, incluindo o fornecimento dos equipamentos necessários para atendimentos dos seus serviços nas dependências da **CONTRATANTE**. Caberá à **CONTRATANTE** fornecer o local de instalação dos equipamentos da **CONTRATADA**, bem como a alimentação e aterramento elétrico em conformidade com as normas ABNT NBR-5410 e NBR-13571.

A responsabilidade pela instalação e manutenção de todos os equipamentos vinculados ao Contrato será única exclusivamente da **CONTRATADA**.

### EQUIPAMENTO

A **CONTRATADA** deverá fornecer o equipamento para a recepção do sinal de ADSL, seguindo as especificações:

1. Possuir interfaces LAN, Ethernet 10/100, com conector RJ-45 suficientes para interconexão das redes;
2. Serem fornecidos com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu funcionamento atendendo aos requisitos deste projeto;

3. Suportar capacidade de filtros de pacotes;
4. Suportar MIB-II;
5. Suportar servidor DHCP de acordo com a RFC2131 (*Dynamic Host Configuration Protocol*) permitindo a atribuição de endereços IP a estações a partir do roteador;
6. Suportar BOOTP relay agents de acordo com a RFC2131, permitindo a atribuição de endereços IP a estações localizadas na rede local a partir de um servidor DHCP localizado em uma rede remota;
7. Suportar RFC791 (Internet Protocol);
8. Suportar gerenciamento: RFC1213 (MIB-II), RFC1157 (SNMP);
9. Suportar RFC1631 (NAT);
10. Port Address Translation (PAT);
11. Interface CLI (Command Line Interface);
12. Interface Telnet;
13. Devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes compatíveis com as velocidades dos enlaces WAN conectados;
14. O equipamento deve ser dimensionado para operar com carga máxima de CPU e memória de 70%, desde que satisfeita à condição de tráfego igual ou inferior à capacidade da soma dos enlaces WAN calculada a média de no mínimo 05 minutos. Caso seja identificado, durante a execução do contrato, um roteador com uso de CPU ou memória acima destes limites, este deverá ser substituído ou atualizado, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

#### **NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA**

Os Níveis de SLA exigidos para os Acessos ADSL (AD) são os seguintes:

4. Disponibilidade mínima mensal de 96,6%;
5. Taxa de erro máxima admitida de 10<sup>-6</sup>;
6. Perda máxima de pacotes de 0,01%;
7. Tempo máximo de variação de retardo (*jitter*) de 50 ms em 90% das medições;
8. Tempo máximo de retardo (*delay*) de 100 ms;
9. Os dados sobre disponibilidade, taxa de erros, perda máxima, *jitter* e *delay* se referem medições entre o equipamento do local até o primeiro roteador / equipamento fora do local;
10. Prazo máximo de instalação, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, conforme demanda da **CONTRATANTE**;
11. Tempo máximo para mudança de endereço, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, mantendo o acesso antigo em funcionamento durante 03 dias depois da ativação do novo acesso no novo endereço;
12. Tempo máximo para mudança de velocidade, 20 (vinte) dias corridos, a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 06 horas;
13. Tempo máximo de recuperação do acesso de 24 (vinte quatro) horas;
14. No caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de mais de um Nível de Serviço acordado em um determinado acesso, as penalidades serão cumulativas até o valor máximo de 100% (cem por cento) do valor da assinatura mensal do circuito.
15. Os serviços estão previstos para serem instalados inicialmente nos endereços informados abaixo, mas, durante o período contratual, novos endereços poderão ser criados e o serviço deverá ser prestado nesses novos locais, caso a **CONTRATADA** comprove não dispor de viabilidade técnica a mesma terá um prazo de até 120 dias para tornar possível a viabilidade técnica.

#### **MANUTENÇÃO E SUPORTE DOS SERVIÇOS**

1. A **CONTRATADA** deverá dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos;
2. O atendimento das solicitações de reparo deverá ser de até 08 (oito) horas, contadas a partir da solicitação, em 96% dos casos. Em nenhum caso o atendimento deverá ocorrer em mais de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da solicitação;

3. A **CONTRATADA** deverá atender a solicitação de serviços de mudanças de endereço de usuários conforme prazos estabelecidos no site da ANATEL para Banda Larga (<http://www.anatel.gov.br/consumidor/banda-larga/prazos>) e Telefonia Fixa (<http://www.anatel.gov.br/consumidor/telefonia-fixa/prazos>).
4. A **CONTRATADA** deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos.
5. Por motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a **CONTRATADA**, mediante comunicado prévio, por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis e sem ônus para a **CONTRATANTE**, poderá promover modificações nos meios de transmissão e equipamentos de multiplexação de sua propriedade que suportem o serviço oferecido.

## DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das responsabilidades resultantes do Contrato de Concessão/Autorização assinado com a **ANATEL** e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados a Contratada deverá:

Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguros de acidente, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeição, vales-transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

Responder pelos danos causados diretamente à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**;

Arcar com 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**;

Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da **ANATEL**, inclusive quanto aos preços praticados no instrumento contratual;

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados e atender de imediato às solicitações da **CONTRATANTE**, conforme SLA estabelecida na assinatura do contrato;

Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

Fornecer, na forma solicitada pela **CONTRATANTE**, o demonstrativo de utilização dos serviços, por ramal, linha e tronco telefônico;

Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e exigidas na contratação;

Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;

Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da **CONTRATANTE**;

Identificar seus funcionários com crachás da empresa e repassar para o Setor Administrativo os horários que estes efetuarão serviços;

Providenciar a comunicação da Central Telefônica da **CONTRATANTE** com a Central Pública da operadora, dentro do prazo estipulado para instalação do serviço, após assinatura do contrato, inclusive as informações sobre a troca de números quando for o caso.

## DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Além de proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** execute os serviços dentro das normas e legislação em vigor, a **CONTRATANTE** deverá:

Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;

Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** as suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto, quando necessário;

Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto, que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

Assegurar-se da boa qualidade dos serviços prestados, verificando sempre o seu bom desempenho;

Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, inclusive, quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela **CONTRATANTE**, não deverão ser interrompidos;

Emitir, por intermédio do Administrador do Órgão, pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços;

Tornar disponível a rede interna, ambiente e instalação de equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso;

Efetuar pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Termo de Referência, relativamente aos serviços efetivamente prestados e aceitos pela **CONTRATANTE**;

Vetar o emprego de qualquer produto/serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da **CONTRATADA**, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos servidores.

## DA VIGÊNCIA E REAJUSTE DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia quando da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado, observando o limite previsto no art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

O reajuste será anual, após o período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua celebração, mediante a aplicação dos índices e percentuais divulgados pela **ANATEL**, nos termos da Resolução nº 539 de 03/08/2009, qual seja, **Índice de Serviço de Telecomunicações (IST)**, desde que ocorra a prorrogação do prazo contratual.

## DO GESTOR DO CONTRATO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento das obrigações pactuadas, e serão exercidos por um representante da Administração, especialmente designado na forma do art. 52 da Lei Estadual nº 17.928/12. Sugerimos o Sr. Elton Minelli, lotado na Gerência de Tecnologia para a gestão do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **ELTON MINELLI, Gerente**, em 08/06/2022, às 11:04, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000030771434** e o código CRC **DADCE732**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

RODOVIA R2 S/N Qd.ÁREA Lt.AR-3, EDIFÍCIO SEDE - Bairro CAMPUS SAMAMBAIA - GOIANIA - GO - CEP 74690-631 - .



Referência: Processo nº 202112404001593



SEI 000030771434