



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021**  
**ANEXO I DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA**

## **1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

### **1.1. Definição**

Solução de comunicação de voz por meio da tecnologia Voice over Internet Protocol – VoIP, com integração à Central **VOIP AVAYA G450 MP160 MEDIA GATEWAY Modulo MM710B E1/T1 MEDIA MODULE** deste regional, para fornecimento de serviços telefônico Fixo Comutado (STFC), modalidade local, fixo-fixo, e fixo móvel com chamadas originadas em Manaus-AM, mediante fornecimento de 02 (dois) links digitais E1, com um total de 60(sessenta) canais (troncos) digitais e 250 (duzentos e cinquenta) ramais com serviço de Discagem Direta por Ramal - **DDR**, todos instalados em um único endereço, no edifício sede do TRE/AM.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1. Motivação**

- 2.1.1. A prestação de serviço de telefonia fixa comutada é imprescindível para o desenvolvimento de todas as atividades perenes do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.
- 2.1.2. Além disso, suporte a telefonia IP exige nova contratação do serviço de telefonia (STFC) com as configurações necessárias para atender essa atualização na infraestrutura do serviço de telefonia desta Justiça Especializada.

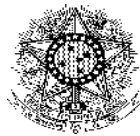
### **2.2. Objetivos**

Com a contratação do serviço de telefonia Fixo Comutada – STFC (fixo-fixo e fixo- móvel), na modalidade Local no âmbito das unidades da Secretaria e dos Cartórios Eleitorais da capital, pretende-se:

- 2.2.1. Manter o serviço de comunicação no Tribunal de forma contínua, de modo que seus usuários possam transmitir informações adequadamente para cumprir as funções que lhe são atribuídas.
- 2.2.2. Atender a exigências normativas, preconizadas através da Portaria nº 269/1999 – TRE-AM, alterada pela Portaria nº 521/2014 – TRE-AM.

### **2.3. Benefícios**

- 2.3.1. Melhorar e manter os serviços de comunicação com elevado padrão de desempenho, qualidade e disponibilidade;
- 2.3.2. Permitir aos setores envolvidos um desempenho mais apropriado para as suas reais necessidades;
- 2.3.3. Aumentar a agilidade no atendimento às demandas surgidas no Órgão e nos seus respectivos Cartórios.
- 2.3.4. Possibilitar um ganho de economia nos custos de tarifação local de ligações fixo-móvel e móvel-fixo devido aos benefícios inerentes que a própria infraestrutura de telefonia IP disponibiliza.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

#### **2.4. Alinhamento Estratégico**

- 2.4.1. A demanda do objeto deste Termo de Referência encontra-se de acordo com o Planejamento Estratégico do TRE-AM 2016-2021 (Resolução nº 01/2016):
- I. Objetivo Estratégico: “Garantir as soluções de TIC demandadas”.
- 2.4.2. Por sua vez, o alinhamento ao PETIC e ao PDTIC do TRE-AM não será evidenciado, devido aos mesmos ainda encontrarem em fase de elaboração.

#### **2.5. Referência aos Estudos Preliminares**

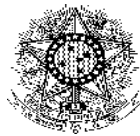
- 2.5.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) através do Processo Administrativo Digital – PAD nº 9232/2021 (doc. nº 090889);
- 2.5.2. Não foi gerado documento de Estudos Preliminares para esta Solução devido a urgência da contratação, porém essa etapa foi considerada pela Equipe de Contratação e seus resultados se fazem presentes ao longo dos itens deste documento.

#### **2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a CONTRATADA**

- 2.6.1. Este termo destina-se, fundamentalmente, à contratação de serviço de telefonia Fixa Comutada LOCAL (Fixo-Fixo, Fixo-Móvel e Móvel-Fixo) dentro do Município de Manaus/AM ao ser realizado através de PABX IP e Discagem Direta por Ramal (Ramais DDR) instalados na Sede do TRE-AM.

#### **2.7. Análise de Mercado de TIC**

- 2.7.1. Considerando os requisitos básicos da demanda existente, visualizou-se no mercado de telecomunicações duas possibilidades de atendimento:
- a. Solução 1: Serviço de telefonia Fixa Comutada Local através de troncos analógicos ou diretos;
- b. Solução 2: Serviço de telefonia Fixa Comutada Local através de troncos E1 digitais.
- 2.7.2. De acordo com uma análise de mercado, constatou-se que a solução com troncos E1 digitais apresenta mais elementos que justifiquem a sua escolha como solução adequada para atender aos requisitos de eficiência e eficácia na área de comunicações do TRE-AM.
- 2.7.3. Alguns principais elementos que justificaram a escolha da solução 2 são elencados a seguir:
- Fornecimento de até 60 linhas simultâneas;
  - Encaminhamento de identificação do assistente chamador por padrão;
  - Encaminhamento de um DID (Direct Inward Dialing) utilizado normalmente para uso como DDR (Discagem Direta a Ramal);
  - Encaminhamento de chamadas para um destino programado, como um ramal que passará a ser chamado de “Ramal DDR”;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAPÁ**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- Aproveitamento da malha de rede existente no Tribunal para efetuar chamadas por meio de terminais adquiridos recentemente.

## **2.8. Natureza do Objeto**

- 2.8.1. O serviço a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de telecomunicações, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência.

## **2.9. Modalidade e Tipo de Licitação**

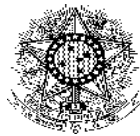
- 2.9.1. Verifica-se que o serviço pretendido é oferecido por algumas concessionárias do setor de telecomunicações, mas apresentando características padronizadas. Assim, conclui-se que o serviço é comum e, portanto, sugere-se como melhor opção, a utilização da modalidade “Pregão”, sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

## **2.10. Adequação do Ambiente**

- 2.10.1. Para a disponibilidade do serviço pretendido é necessário dispor de infraestrutura física para a instalação de equipamentos, como cabeamento, energia elétrica disponível e espaço em rack adequado para a alocação dos troncos digitais.
- 2.10.2. Embora essa infraestrutura já esteja disponível no espaço atual do Tribunal, poderá ser solicitada uma vistoria técnica, antes da licitação, aos interessados em participar do certame, onde serão mostradas as dependências e os equipamentos já existentes que estejam relacionados à implantação dos links E1. Tal objetivo, visa garantir que a migração do serviço ocorra de modo que a licitante não alegue desconhecimento sobre as condições atuais do local;
- 2.10.3. A empresa licitante que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente, subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do Contrato que vier a firmar;
- 2.10.4. A empresa que optar pelo disposto no item acima, aceitará tacitamente todas as condições e adversidades que possam existir para a instalação dos equipamentos e prestação dos serviços licitados no local indicado na descrição do objeto, sem nenhum ônus à Administração;
- 2.10.5. A vistoria poderá ser agendada junto à Coordenadoria de Infraestrutura do TRE-AM, através dos telefones (92) 3632-4478 e 3632-5578, de segunda a sexta- feira, no horário de 08:00h às 14:00h.

## **2.11. Conformidade Técnica e Legal**

- 2.11.1. De modo a garantir os serviços a serem prestados, esses deverão atender aos critérios técnicos especificados no item 4 (Requisitos Técnicos).
- 2.11.2. O presente Termo de Referência encontra-se formalmente alinhado com a Resolução CNJ nº 182/2013 e pela Instrução Normativa MPOG nº 04/2014;
- 2.11.3. Os serviços serão executados pela CONTRATADA obedecendo ao estabelecido no Contrato de concessão/autorização, no instrumento convocatório e



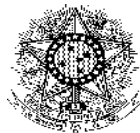
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

respectivos anexos, no instrumento de Contrato celebrado com o TRE/AM, na Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 2/2008 e alterações e nas normas a seguir, no que couber:

- Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e alterações posteriores;
- Lei nº 8.078, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/90 (Código de Defesa do Consumidor);
- Lei nº 9.472, de 16/07/1997 (Lei Geral de Telecomunicações);
- Decreto nº 2.592, de 15/05/1998 – Plano Geral de Metas de Universalização;
- Decreto nº 2.534, de 02/04/1998 (Plano Geral de Outorgas – PGO);
- Regulamento de Numeração;
- Resolução Anatel nº 30, de 29/06/1998 (Plano Geral de Metas de Qualidade);
- Portaria Normativa MPOG nº 01, de 06/08/2002;
- Resolução Anatel nº 423, de 06/12/2005 (Aprova a Norma para a Alteração da Tarifação do Plano Básico do Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Local Prestado em Regime Público);
- Resolução Anatel nº 424, de 06/12/2005 (Aprova o Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ou Uso do Público em Geral – STFC Prestado em Regime Público).
- Resolução Anatel nº 426, de 09/12/2005 (Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC);
- Resolução Anatel n 432, de 23/02/2006 (Aprova a alteração dos prazos constantes do item 8 da Norma para Alteração da Tarifação do Plano Básico do Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Local, Prestado em Regime Público);
- Demais normas regulamentares expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

## **2.12. Obrigações do CONTRATANTE**

- 2.12.1. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;
- 2.12.2. Permitir acesso dos empregados da licitante vencedora, desde que devidamente identificados, às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto contratado, quando necessário;
- 2.12.3. Disponibilizar os locais e equipamentos, onde os serviços serão prestados, para visita das prestadoras, mediante prévia solicitação de agendamento;
- 2.12.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da licitante vencedora;
- 2.12.5. Solicitar à CONTRATADA todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;

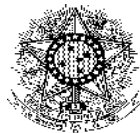


**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 2.12.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações;
- 2.12.7. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas no Contrato;
- 2.12.8. Comunicar formal, circunstanciada e tempestivamente à licitante vencedora, qualquer anormalidade havida durante a execução do Contrato.
- 2.12.9. Verificar periodicamente se os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais operadoras de forma a se obter um histórico comparativo para fins de avaliação, e garantir que continuem sendo os mais vantajosos para a CONTRATANTE.
- 2.12.10. Controlar as ligações realizadas e documentar as ocorrências havidas;
- 2.12.11. Designar servidor para gerir a execução do Contrato assinado;
- 2.12.12. Efetuar o pagamento dos serviços prestados nas condições e prazos estabelecidos no Contrato a ser celebrado em decorrência deste Termo de Referência;
- 2.12.13. Proceder reajuste de preços quando solicitado pela CONTRATADA baseado em índices divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações.

**2.13. Obrigações da CONTRATADA**

- 2.13.1. Caberá à CONTRATADA, além das responsabilidades resultantes da Lei 8666/93 e suas alterações, da Lei nº 9.472/97, do Contrato de concessão/autorização assinado com a ANATEL, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados:
- 2.13.2. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados;
- 2.13.3. Prestar os serviços sempre dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais aplicáveis e, inclusive, às recomendações aceitas pela boa técnica;
- 2.13.4. 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;
- 2.13.5. Atender prontamente a quaisquer solicitações da CONTRATANTE apresentadas ao PREPOSTO designado para o acompanhamento do Contrato;
- 2.13.6. Corrigir no prazo previsto pela agência reguladora ANATEL qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;
- 2.13.7. Levar ao conhecimento dos responsáveis pela fiscalização do Contrato (por escrito ou por meio eletrônico), qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
- 2.13.8. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados, prepostos, representantes ou prestadores de serviços causarem à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 2.13.9. A responsabilização por prejuízos estende-se aos danos decorrentes de sinistros havidos nas redes de comunicação instalada e central telefônica da CONTRATANTE;
- 2.13.10. Nos casos acima previstos caberá à CONTRATADA assumir inteiramente o ônus decorrente, envolvendo isolada ou cumulativamente a execução dos reparos e as indenizações cabíveis;
- 2.13.11. Manter-se, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 2.13.12. Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação de serviço a ser contratado sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 2.13.13. Entregar os documentos de cobrança/faturas em meio impresso, nos endereços informados pela CONTRATANTE, salvo se disponibilizado como no subitem 3.1.17;
- 2.13.14. Assumir todos os encargos trabalhistas e previdenciários de seus empregados, previstos em legislação específica e vigente, obrigando-se a saldá-los em época própria, bem como responder por possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas ao objeto deste Termo de Referência.
- 2.13.15. Aceitar o acréscimo ou supressão, no interesse da administração, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), nas mesmas bases dos serviços e preços ajustados, conforme o disposto no § 1º do Art. 65 da Lei 8.666/93, durante a vigência contratual.

### **3. DETALHAMENTO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, III)**

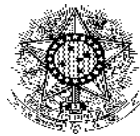
#### **3.1. Forma de Execução e de Gestão do Contrato**

##### **Principais Papéis**

3.1.1. A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- a. Patrocinador da Contratação: é o titular da área demandante, responsável por representar os interesses do órgão CONTRATANTE no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados.
- b. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do Contrato. Será responsável basicamente pelas seguintes atividades:
  - Promover reunião inicial com a CONTRATADA de modo a esclarecer o objeto contratual;
  - Exigir o cumprimento do contrato, buscando qualidade, economia e minimização de riscos;





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

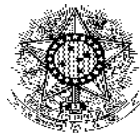
- Registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
  - Tomar providências para aditivos, penalizações e rescisões do contrato; e
  - Demais atribuições que sejam determinadas pelo Patrocinador da Contratação ou a quem o mesmo delegar.
- c. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da COSEG indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução. Será responsável basicamente pelas seguintes atividades:
- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
  - Fazer o recebimento provisório do serviço, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado;
  - Encaminhar ao Gestor do contrato eventuais problemas detectados durante a validade do contrato, tais como faltas e defeitos de execução, para que o mesmo solicite a aplicação das devidas sanções à Área Administrativa;
  - Iniciar as tratativas de renovação do contrato; e
  - Demais atribuições que sejam determinadas pelo Patrocinador da Contratação ou a quem o mesmo delegar.
- d. Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbindo de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

3.1.2. O Gestor do Contrato e o Fiscal do Contrato serão designados através de Ordem de Serviço a ser publicada pela Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças do TRE-AM após a assinatura do Contrato.

#### **Dinâmica da Execução**

3.1.3. A prestação dos serviços contratados será realizada da seguinte forma:

- a. O serviço contratado deverá ser prestado na Sede do TRE-AM e nos Cartórios Eleitorais de Manaus;
- b. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto;
- c. Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato, o Fiscal do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- d. A reunião realizar-se-á até o 5º dia útil após a designação do Gestor do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo mesmo;

**3.1.4. Marcos da execução do Contrato**

- 3.1.4.1. O serviço licitado deverá ser implementado imediatamente, devendo a Administração encerrar o Contrato n.º 38/2016 (VIPLINE) – Operadora CLARO S.A., atualmente vigente, de modo a não haver a descontinuidade do serviço de telefonia. No entanto, vale ressaltar que a Administração do TRE/AM, visando garantir o tempo necessário para concluir a licitação, está prorrogando o referido contrato por mais 6 (seis) meses para não haver interrupção do serviço – PAD\_Doc\_102928/2021
- 3.1.4.2. A CONTRATADA deverá informar o cronograma de implantação dos serviços de STFC à Coordenadoria de Serviços Gerais – COSEG, por escrito, para a devida avaliação, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias, visando evitar qualquer tipo de descontinuidade na transição dos serviços. Em razão das necessidades operacionais, o dia indicado para os serviços poderá ser dia útil ou não;
- 3.1.4.3. A proposta de cronograma de implantação dos serviços poderá ser alterada por interesse da Administração.

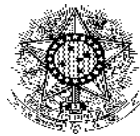
**Instrumentos Condições de Solicitação do Serviço**

- 3.1.5. Na ocorrência de mudança de endereço de qualquer dos locais a partir dos quais os serviços serão prestados, a CONTRATADA ficará obrigada a prestá-los no novo endereço, desde que este se localize na área de jurisdição do TRE/AM;
- 3.1.6. A CONTRATADA prestará suporte técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, com atendimento imediato em caso de falhas nas comunicações;
- 3.1.7. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação e acompanhamento do serviço de suporte técnico prestado pela CONTRATADA:
- a. Chamado Técnico por meio de mensagem eletrônica (E-Mail);
  - b. Chamado Técnico de forma eletrônica por meio de Central on-line;
  - c. Chamado Técnico por meio telefônico para Central de Atendimento.
- 3.1.8. A CONTRATADA deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 (Vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para reclamações e solicitação de serviços e ou reparos.

**Níveis de Serviços Exigidos**

- 3.1.9. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.
- 3.1.10. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima em 99,90% (noventa e nove por cento e noventa centésimos) do tempo contratado. Na hipótese de ocorrência de interrupções total de prestação





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

de serviço de recebimento e/ou realização de 17 chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 2 (duas) horas.

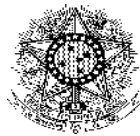
- 3.1.11. Caso haja indisponibilidade do Entroncamento IP em Manaus e não haja interrupção no serviço para a CONTRATADA por conta do encaminhamento das chamadas de saída para o Entroncamento E1, ou vice-versa, as falhas em questão deverão ser corrigidas em até 8 (oito) horas.
- 3.1.12. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.1.13. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a CONTRATADA deverá efetuar mensalmente testes de verificação da qualidade de transmissão, com a supervisão da CONTRATANTE, ou a quem esta designar, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.
- 3.1.14. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

#### Monitoramento da Execução

- 3.1.15. Serão utilizadas as seguintes formas de comunicação e acompanhamento da execução:
  - a. Além da reunião de alinhamento com o objeto de identificar as expectativas, deverão ser realizadas, se necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do serviço prestado no período, e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos
  - b. Poderão ser realizadas, alternativamente, e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Fiscal ou Gestor do Contrato deverá apresentar descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da CONTRATADA.

#### Forma de Pagamento

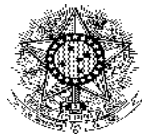
- 3.1.16. As tarifas e preços contratados se vinculam ao Plano (Básico ou Alternativo) de Serviços da CONTRATADA;
- 3.1.17. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, para fins de liquidação e pagamento, documento de cobrança dos serviços telefônicos prestados, no Protocolo do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, localizado na Avenida André Araújo, 200, Aleixo Manaus-AM, CEP: 69060-000 ou através da internet pelo endereço eletrônico: coseg@tre-am.jus.br;
- 3.1.18. O documento de cobrança deverá conter o número do respectivo Contrato, o período da prestação dos serviços e, desde que devidamente atestada e acompanhada dos documentos comprobatórios exigidos, a Nota Fiscal/Fatura que será paga no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data de sua



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

protocolização ou da data da disponibilização na internet, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA;

- 3.1.19. No documento de cobrança deverão ser destacadas, conforme legislação pertinente, as retenções tributárias e a CONTRATANTE efetuará o recolhimento de tributos, contribuições sociais e parafiscais, quando a legislação assim exigir;
- 3.1.20. O documento de cobrança a ser apresentada deverá compreender demonstrativo de utilização dos serviços telefônicos no período considerado, evidenciando, no mínimo, para cada linha telefônica, a identificação individual das chamadas realizadas e, indistintamente, das chamadas destinadas a aparelhos móveis, com especificação do horário, tempo de duração e o correspondente valor total tarifado;
- 3.1.21. Para o pagamento, a CONTRATADA deverá estar regular junto à Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e às Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede, constatada através de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF. Será também exigida a CNDT – Certidão de Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 3.1.22. O pagamento mensal será efetuado em razão da real utilização do serviço, sendo pago somente os serviços efetivamente prestados;
- 3.1.23. Caso haja viabilidade técnica, a CONTRATADA deverá disponibilizar através da internet e sem ônus, sistema que possibilite à CONTRATANTE acessar todas as informações relativas às faturas mensais, possibilitando desta feita o acompanhamento e o controle permanente sobre o uso dos serviços, assim como a impressão das faturas/notas fiscais apresentadas;
- 3.1.24. O documento de cobrança apresentado pela prestadora ao assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, devendo ser apresentado de maneira detalhada, clara, explicativa, indevassável, discriminando o período que compreende a cobrança do serviço, o tipo e a quantidade de cada serviço prestado à CONTRATANTE, bem como todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos;
- 3.1.25. A CONTRATADA deverá estar ciente que a CONTRATANTE poderá deduzir da Nota Fiscal/Fatura, do montante a pagar, os valores correspondentes a multas contratuais ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos da legislação aplicável e do correspondente instrumento de Contrato;
- 3.1.26. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA quando forem constatadas as irregularidades abaixo especificadas, sendo que tais situações não caracterizam inadimplência da CONTRATANTE e, por conseguinte, não geram direito à compensação financeira:
  - a. Ligações que não foram originadas em nossos terminais;
  - b. Chamadas com a incidência de tarifas maiores que as estabelecidas no Contrato.
- 3.1.27. Caso o documento de cobrança apresente erro, inconsistência, cobrança indevida ou diferença na apuração do valor do serviço, este será devolvido e a



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

CONTRATADA deverá reapresentar Nota Fiscal/Fatura adequadamente corrigida, isenta dos vícios originais, com a fixação de novo prazo de vencimento para a realização do correspondente pagamento;

- 3.1.28. Caso a CONTRATANTE efetue o pagamento de valores cobrados indevidamente, a CONTRATADA deverá no próximo documento de cobrança ou por outro meio indicado pela CONTRATANTE, promover a devolução de valor igual ao dobro do que se pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos moratórios aplicados pela prestadora aos valores pagos em atraso; [1]
- 3.1.29. A CONTRATADA deverá oferecer ao assinante, no mínimo, seis possíveis datas de vencimento do documento de cobrança, a qual será definida pelo Gestor do Contrato; [2]
- 3.1.30. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, ao valor devido acrescentar-se-á a atualização financeira. Sua apuração far-se-á da data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, pro rata die e de forma não composta, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100)/ 365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso

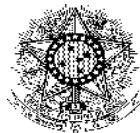
- 3.1.31. A compensação financeira prevista nesta Condição será cobrada na Nota Fiscal/Fatura a ser emitida após a ocorrência.

#### Transferência de Conhecimento

- 3.1.32. Independentemente do tipo de prestação de serviço, o conhecimento técnico da execução do Contrato deverá ser gerenciado de forma a permitir agregação de valor para o órgão CONTRATANTE;

<sup>1</sup> Resolução N.º 426/2005 – ANATEL, art. 79, parágrafo 2º. Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC

<sup>2</sup> Resolução N.º 426/2005 – ANATEL, art. 98, parágrafo único. Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 3.1.33. Os conhecimentos técnicos repassados para a equipe de TIC serão utilizados em casos de interrupção, transição e encerramento contratual, de modo a minimizar impactos e permitir que as necessidades do órgão CONTRATANTE não sejam prejudicadas ou interrompidas.

**Direitos de Propriedade Intelectual**

- 3.1.34. Esse requisito não se aplica ao contexto desta contratação, uma vez que o objeto refere-se ao fornecimento de um serviço de telefonia oferecido por empresa concessionária.

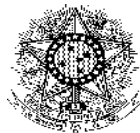
**Qualidade Técnica dos Profissionais**

- 3.1.35. É necessário, para a execução do objeto desta contratação, que os profissionais sejam especializados nos serviços especificados neste Termo de Referência, não cabendo ao órgão CONTRATANTE a definição dessas qualificações.

**Penalidades**

- 3.1.36. A recusa injustificada, por parte da adjudicatária, em assinar o Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades legalmente estabelecidas, ressalvada a hipótese prevista no parágrafo único do Art. 81 da Lei n.º 8.666/93;
- 3.1.37. Nos casos de inexecução parcial ou total das condições pactuadas, erro ou mora no fornecimento, garantido prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções:
- 3.1.37.1. Advertência;
- 3.1.37.2. Multas:

PENALIDADES	
Para efeito de aplicação de multa, às infrações são atribuídos graus, incidentes sobre o valor da fatura cujo mês de referência coincide com a data da ocorrência do fato:	
GRAU	PERCENTUAL
01	0,2%
02	0,4%
03	0,8%
04	1,5%
05	4,1%



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

INFRAÇÕES PASSÍVEIS DE MULTA	
INFRAÇÃO:	GRAU
1) Encaminhar faturas sem os descontos acordados no Contrato;	01
2) Após notificação de que a fatura está incorreta, não corrigi-la no prazo máximo de 10 (dez) dias, por dia de atraso;	02
3) Não solucionar problemas de interrupção na prestação do serviço no prazo de (multa aplicada por ocorrência da infração):	
12 horas;	01
24 horas;	02
48 horas;	03
72 horas;	04
4) Deixar de atender solicitação formal realizada pela CONTRATANTE, por dia de atraso;	01
5) Interromper a prestação do serviço por motivo injustificado, por dia de interrupção;	05
6) Deixar de executar qualquer tarefa constantes das obrigações pactuadas ou previstas em lei, para as quais não se comine outra penalidade, por ocorrência da infração e por dia de inexecução da tarefa;	04
7) Deixar de cumprir os prazos previstos neste Termo de Referência, por dia.	03

- 3.1.38. O valor total da multa a ser aplicada não poderá ultrapassar 30% do valor total da fatura.
- 3.1.39. O valor da multa referido no subitem 3.1.33.2 deste item será descontado de qualquer fatura ou crédito existente em favor da CONTRATADA. Caso a multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada judicialmente, se necessário;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 3.1.40. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no Contrato e das demais cominações legais;
- 3.1.41. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada;
- 3.1.42. A critério da CONTRATANTE, as penalidades previstas no subitem 3.1.33.2, poderão ser aplicadas cumulativamente as outras espécies, no que couber;
- 3.1.43. Caberá ao Gestor do Contrato designado pela CONTRATANTE comunicar a inobservância das cláusulas contratuais, para fins de adoção das penalidades previstas no subitem 3.1.33.2, deste Contrato.

### 3.2. Adequação Orçamentária

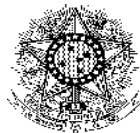
- 3.2.1. A despesa decorrente desta contratação está prevista na Proposta Orçamentária 2022 da Unidade Administrativa (UA) demandante, através da fonte de recursos 33.90.39.58 - Serviços de Telecomunicações, segundo consta no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado à SAO.

## 4. REQUISITOS TÉCNICOS

### 4.1. Especificações Técnicas

Item	Localidade	Configuração
1	Sede do TRE-AM e Cartórios Eleitorais de Manaus	Serviço de telefonia fixo comutada para chamadas locais oriundas de Manaus-AM (fixo-fixo, fixo-móvel) para atender os feixes digitais E1 – ISDN:  Tráfego de telefonia local “fixo-fixo” e “fixo-móvel” com fornecimento de tecnologia digital, interface E1, canal associado E1, sinalização de registro MFC5C (Padrão Anatel), sinalização de linha R2 Digital, canal bidirecional de 2Mbps com 30 circuitos e faixa de numeração de discagem direta a ramal





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

		(DDR) de 250 números, com possibilidade de ampliação, para chamadas locais originadas no PABX IP e nos ramais, com as respectivas taxas de instalação.
--	--	--

**Configurações da central telefônica**

- 4.1.1. Para prestação de serviços de telefonia na Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM) e nos Cartórios Eleitorais de Manaus, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar entroncamentos digitais (E1-ISDN Euro) junto à central telefônica situada na Sede do referido Tribunal, conforme descrição na tabela abaixo:

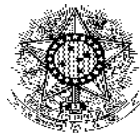
Item	Localidade	Configuração
1	Sede do TRE-AM e Cartórios Eleitorais de Manaus	PABX IP baseado em software livre (ASTERISK). Cada PABX IP possui duas placas DIGIUM TE210P, suportando até 2 (dois) feixes digitais E1 com sinalização ISDN Euro.

- 4.1.2. Caberá à CONTRATADA a implantação da **portabilidade numérica** para as linhas comutadas individuais permanentes, independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado, não devendo esse serviço gerar ônus para o Tribunal.
- 4.1.3. Para a Sede do TRE-AM e dos Cartórios Eleitorais de Manaus, será exigida a portabilidade dos entroncamentos com acesso E1-ISDN Euro (número tronco) nos 100 (cem) ramais atualmente instalados e a CONTRATADA deverá garantir a mesma faixa numérica e a mesma sequência de números para esses ramais, conforme descrito na tabela abaixo:

Localidades	Número-tronco	Quantidade de ramais	Faixa sujeitas à portabilidade
Sede do TRE-AM	92 3632-4400	100	4400 até 4499
Cartórios Eleitorais			

- 4.1.4. Para os demais 150 (cento e cinquenta) ramais que serão adicionados, a CONTRATADA deverá seguir preferencialmente a sequência estabelecida na tabela abaixo:

Localidades	Número-tronco	Quantidade de ramais	Faixa adicional
Sede do TRE-AM	92 3632-4400	150	5500 até 5599 5600 até 5699
Cartórios Eleitorais			



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.1.5. A quantidade de canais E1-ISDN e linhas de assinantes indicada neste Termo de Referência é estimada, devendo ser fornecido o quantitativo de acessos necessários para se evitar chamadas perdidas e proporcionar a devida qualidade no serviço telefônico;
- 4.1.6. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos troncos de entrada e saída e à alocação das faixas de numeração de ramais DDR serão fornecidos pela CONTRATADA.

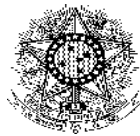
**Perfil de Tráfego**

- 4.1.7. O perfil anual de tráfego das ligações telefônicas apresentado no subitem 4.1.10 a seguir tem caráter meramente referencial, servindo tão somente de subsídio às licitantes na formulação das propostas e para análise e aferição da proposta mais vantajosa para a CONTRATANTE;
- 4.1.8. O perfil de tráfego informado não constitui qualquer obrigação futura de consumo pela CONTRATANTE. Portanto, a redução do consumo estimado não implicará, sob hipótese alguma, reajustes de tarifas, diminuição ou eliminação de descontos concedidos;
- 4.1.9. Horário predominante das ligações: As ligações serão efetuadas pela CONTRATANTE predominantemente de segunda à sexta-feira, das 08 às 19h30min;
- 4.1.10. O tráfego detalhado abaixo, teve por referência a análise do consumo mensal de minutos ao longo dos anos de 2019 e 2020:

TRÁFEGO DE CONSUMO ANUAL POR MINUTO			
ITEM	FIXO – FIXO Min / ANO	FIXO – MÓVEL Min / ANO	HORÁRIO DE MAIOR UTILIZAÇÃO
Serviço de Telefonia Fixa Comutada LOCAL realizado através do PABX VIRTUAL e Ramais (DDR) do TRE/AM	104.238	85.285	De segunda à sexta-feira, das 08 às 19h30min.

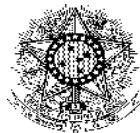
**4.2. Especificações de Requisitos**

- 4.2.1. 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 vigente, que permitam àquele saber o que se passa com a chamada.
- 4.2.2. A obtenção do sinal de discar, em cada período de maior movimento, deverá ser de no máximo 3 (três) segundos, em 98% dos casos;



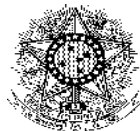
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.2.3. As tentativas de originar chamadas locais, em cada período de maior movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em 85% dos casos;
- 4.2.4. As tentativas de originar chamadas locais, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 3% dos casos.
- 4.2.5. 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;
- 4.2.6. O número de solicitações de reparo, por cem acessos em serviço, por mês, não deverá exceder a 3 (três) solicitações;
- 4.2.7. A CONTRATADA deverá dispor de sistema de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos;
- 4.2.8. O atendimento das solicitações de reparo nos acessos a 2 Mbps deverá ser de até 48 horas em 98% dos casos, contadas a partir da solicitação. Em nenhum caso o reparo deverá ultrapassar 72 horas, contadas a partir de sua solicitação;
- 4.2.9. A proposta deverá conter o Plano de Serviços oferecidos (conforme Plano Básico de Serviços estabelecido pela Anatel) com discriminação de todos os serviços e seus preços em reais, dentre eles, o minuto das ligações Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, de acordo com a tabela anterior.
- 4.2.10. O plano ofertado deverá discriminar todos os preços das ligações telefônicas que tiverem distinção de preço para um mesmo tipo de ligação, em função do horário e/ou dia da semana ou, ainda, em função da distância da localidade de destino.
- 4.2.11. A Planilha de Formação de Preços, referente ao objeto em questão, deverá ser preenchida de acordo com o Anexo II deste TR, seguindo as orientações abaixo:
  - I. O campo “Tarifa Unitária (Minuto)”, refere-se ao preço do minuto da ligação telefônica constante do Plano de Serviços apresentado, levando-se em conta o Perfil de Tráfego do TRE-AM constante do subitem 4.1.10 deste TR;
  - II. A “Tarifa Unitária” deverá ser preenchida de acordo com o Tipo de ligação (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel);
  - III. Se, na proposta vencedora, a “Tarifa Unitária” da Planilha de Formação de Preços for superior ao preço de MAIOR VALOR do Plano Básico de Serviços da Anatel, a empresa licitante será desclassificada;
  - IV. Na “Tarifa Unitária” deverão estar incluídas todas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outras despesas relativas aos serviços, inclusive os impostos e as taxas;
  - V. O campo “Desconto Ofertado” (R\$)” refere-se ao percentual de desconto ofertado tendo como base a “Tarifa Unitária” do plano de serviço;
  - VI. Será admitido percentual de desconto de valor maior ou igual a ZERO;
  - VII. Quando a proposta não indicar o percentual de desconto, este será admitido como de valor ZERO;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAPÁ**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

- VIII. O campo "TOTAL ANUAL (R\$)" refere-se ao VALOR PARA JULGAMENTO DA PROPOSTA, e deverá ser preenchido com o resultado da operação da soma dos "SUBTOTAIS ANUAIS";
- IX. Para cada empresa que ofertar proposta, deverá ser preenchida a tabela estimativa anual do serviço, conforme modelo constante da Planilha de Formação de Preços (Anexo II).



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

**ANEXO II DO EDITAL – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

STFC – MODALIDADE LOCAL						
Tipo de plano:						
Denominação						
Serviço	Tipos	(A) Quantidade mensal (Minuto)	(B) Tarifa Unitária (Minuto)	(C) Desconto ofertado (R\$)	(D) Tarifa Unitária com desconto	(E) Valor Total (A x D)
Chamadas Locais	Fixo-fixo	.....	.....	.....	.....	.....
	Fixo-móvel (VC1)	.....	.....	.....	.....	.....
(F) SUBTOTAL ANUAL (R\$):						.....
Outros	Habilitação do serviço	01 (anual)	.....	.....	.....	.....
	Assinatura link E1 Assinatura básica	12 (anual)	.....	.....	.....	.....
	Assinatura DDR para 250 ramais	12 (anual)	.....	.....	.....	.....
(G) SUBTOTAL ANUAL (R\$):						.....
(H) TOTAL ANUAL (R\$) = (F)+(G)						.....
<b>Observações:</b>  1) As quantidades e valores estimados estão representados em base mensal, considerando um link E1 com 1000 ramais DDR; 2) As quantidades estimadas derivam diretamente do perfil de tráfego informado no item 4.1.10 deste Termo de Referência. 3) As tarifas devem considerar os impostos e contribuições incidentes.						