



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL, FIXA E INTERNET

JUSTIFICATIVA

O Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina – CAU/SC, no desenvolvimento das suas funções de orientar as políticas profissionais, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de Arquitetura e Urbanismo, zelar pela fiel observância dos princípios de ética e disciplina da classe em todo o território estadual, necessita dispor de canal de comunicação para seus membros e funcionários, para que os mesmos possam desempenhar efetivamente suas atividades, ainda que em trabalho externo, visto que o campo de atuação deste Conselho é estadual, sendo a sede na capital do estado.

A contratação em comento é essencial para que este Conselho desempenhe suas atividades administrativas e operacionais, proporcionando atendimento ao público externo em geral, tanto em ligações telefônicas como nos atendimentos diferenciados por meio de canais como e-mails, site, *whatsapp*, entre outros, que precisam necessariamente de internet, além dos mecanismos de transparência que permitem a *accountability* sobre a gestão desta autarquia.

Ainda, o serviço de telefonia móvel é imprescindível para facilitar a comunicação dos Gestores, Conselheiros, Assessores e Fiscais do CAU/SC entre si, e com funcionários e público externo, para que o diálogo seja contínuo e ininterrupto, tornando-se célere e eficiente, considerando em especial que este Conselho realiza fiscalizações e eventos fora da sede, necessitando dispor de meios de comunicação nestas ocasiões.

1. DO OBJETO E DO VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL

1.1. O objeto consiste na Contratação de empresa especializada para;

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO MÁXIMO (MENSAL)	PREÇO TOTAL MÁXIMO (ANUAL)
1 (CATSER: 26387)	Prestação de serviços de telefonia móvel pessoal (SMP), com minutos ilimitados para fixo e celular de qualquer operadora para todo Brasil, no mínimo 3GB de internet para cada chip.	15	chips	R\$ 58,74	R\$ 10.573,65
2 (CATSER:)	Prestação de serviços de telefonia fixa (STFC), com serviço de busca	5	linhas analógicas	R\$ 72,48	R\$ 4.348,50



26182)	automática e com minutos ilimitados para fixo e celular de qualquer operadora para todo Brasil.				
3 (CATSER: 26484)	Prestação de serviço de Internet Banda Larga, com velocidade mínima de 120Mbps, fornecimento de modem e sem franquias para download e upload.	1	assinatura	R\$ 109,99	R\$ 1.319,88

1.1.1. As estimativas iniciais podem ser ampliadas ou reduzidas ao longo da contratação de acordo com necessidade do CAU/SC.

2. DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL (SMP)

2.1. Estima-se o seguinte consumo médio **anual** dos serviços de telefonia móvel:

Tabela 1 - Consumo médio com base em utilizações dos anos anteriores

DESCRIÇÃO	Unidade	Consumo ANUAL Estimado
Assinatura Básica Mensal	Unidade	216
VC1 p/Móvel mesma operadora	Minutos	2400
VC1 p/Fixo	Minutos	1100
VC1 p/Móvel outra operadora	Minutos	8000
VC1 p/Móvel mesma operadora Roaming	Minutos	75
VC1 p/Fixo Roaming	Minutos	300
VC1 p/Móvel outra operadora roaming	Minutos	375
VC2 p/Móvel mesma operadora	Minutos	480
VC2 p/Fixo	Minutos	1100
VC2 p/Móvel outra operadora	Minutos	3600
VC2 p/Móvel mesma operadora Roaming	Minutos	400
VC2 p/Fixo Roaming	Minutos	100
VC2 p/Móvel outra operadora roaming	Minutos	180
VC3 p/Móvel mesma operadora	Minutos	600
VC3 p/Fixo	Minutos	600
VC3 p/Móvel outra operadora	Minutos	600
VC3 p/Móvel Roaming mesma operadora	Minutos	25
VC3 p/Fixo Roaming	Minutos	1
VC3 p/Móvel roaming outra operadora	Minutos	70
MMS (mensagem)	Unidade	1
SMS (mensagem)	Unidade	45
Acesso a Caixa Postal	Minutos	60



DESCRIÇÃO	Unidade	Consumo ANUAL Estimado
Pacote de Internet (Franquia mínima 3gb)	Unidade	180
Módulo Ligações DDD Intra Rede	Unidade	216

2.2. A previsão de consumo anual não tem caráter de franquias, somente a título de estimativa para formulação de propostas e não indica qualquer compromisso futuro com a Contratante.

2.2.1. Os quantitativos de minutos e/ou eventos por serviço compartilhado são estimativos de consumo podendo variar.

2.3. O pacote de dados móveis deverá vir com a possibilidade de controle de uso de internet, ou seja, o CAU/SC poderá alterar a franquia de um chip colocando-a em outro.

2.4. Todos os números telefônicos móveis devem ser preservados utilizando o sistema de portabilidade.

2.4.1. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 575/2011 ou mais atual.

2.4.2. O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem custo adicional e sem a necessidade de habilitação do acesso móvel ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional.

2.4.3. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter os números e/ou a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela CONTRATANTE, sem ônus para aquela, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado. A CONTRATADA deverá respeitar o prazo de 3 (três) dias úteis estabelecido pela ANATEL para a realização deste serviço, após a liberação dos números pela operadora de origem.

2.5. A empresa deverá ter cobertura (voz e dados) ampla no Estado de Santa Catarina e em todas as 27 capitais das Unidades da Federação e no Distrito Federal, cujos serviços deverão ser habilitados sem ônus para a contratante.

2.5.1. Conexão de Dados à Internet: pacote de serviço de dados, com conexão à internet, associado ao acesso móvel, com taxa de transmissão de dados nominal de no mínimo 5 Mbps (cinco mega bits por segundo) na área de cobertura 3G (se disponível na região).

2.5.2. O pacote de internet deve permitir o tráfego de dados com franquia mínima de 3Gb que, se excedidos, implicarão na redução da velocidade da banda, sem onerar mais a contratada. A banda retorna ao normal no mês seguinte em caso de excedente;

2.5.3. A Conexão de Dados à Internet deve funcionar em todo o território nacional sem nenhum tipo de bloqueio ou tarifação adicional pelo acesso funcionar fora de sua Área de Registro, Tarifação ou Mobilidade, dentro do território nacional.



3. DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA (STFC)

3.1. Estima-se o seguinte consumo médio **anual** dos serviços de telefonia móvel:

Tabela 2 - Consumo médio com base em utilizações dos anos anteriores

VC#	Grupo DDD	DDD Destino	QTDE	Duração HH:MM:SS	Duração em Minutos
VC1	48	48	127	04:04:41	245
Total VC1			127	04:04:41	245
VC2	40	41	91	05:47:35	348
		43	2	00:04:15	4
		44	10	00:34:21	34
		42	1	00:01:51	2
		47	376	21:04:59	1.265
		49	222	10:22:34	623
Total VC2			702	37:55:35	2.276
VC3	10	11	46	03:07:38	188
		16	3	00:18:21	18
		19	1	00:03:20	3
	20	27	1	00:02:23	2
		22	1	00:00:34	1
		21	17	01:33:19	93
	30	31	14	01:01:28	61
	50	51	63	06:04:48	365
		54	10	00:18:09	18
		55	7	00:17:41	18
		53	2	00:01:15	1
	60	68	1	00:00:49	1
		61	182	14:52:15	892
		62	8	00:13:06	13
		67	6	00:08:43	9
		65	3	00:16:43	17
		63	2	00:03:07	3
	70	71	12	00:36:49	37
		79	1	00:03:11	3
	80	82	2	00:02:28	2
		83	1	00:01:19	1
		81	1	00:00:51	1
		86	3	00:05:16	5
	90	96	1	00:00:12	0
		98	3	00:03:49	4



VC#	Grupo DDD	DDD Destino	QTDE	Duração HH:MM:SS	Duração em Minutos
Total	VC3		391	29:17:34	1.758
Total Geral			1.220	71:17:50	4.278

3.2. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões das linhas telefônicas serão fornecidos pela Contratada, sem ônus de qualquer natureza para a Contratante. No entanto, caberá a Contratante disponibilizar a infraestrutura de cabeamento interno para utilização da operadora.

3.3. As linhas telefônicas deverão ser do tipo analógico, fornecidas por cabo de par metálico.

3.4. As linhas telefônicas deverão possuir identificador de chamadas utilizando o padrão DTMF ou MFP

3.5. O serviço de busca automática deverá direcionar todas as ligações recebidas no número principal quando ocupado e direciona-las a uma das linhas disponíveis no momento.

3.6. A previsão de consumo anual não tem caráter de franquia, somente a título de estimativa para formulação de propostas e não indica qualquer compromisso futuro com a Contratante.

3.7. Os quantitativos de minutos e/ou eventos por serviço compartilhado são estimativos de consumo podendo variar.

3.8. Todos os números telefônicos fixos devem ser preservados utilizando o sistema de portabilidade.

4. DO SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARDA

4.1. Estima-se o seguinte consumo médio **mensal** dos serviços de internet banda larga:

Tabela 3 - Consumo médio com base em utilização dos meses anteriores

DESCRIÇÃO	Unidade	Consumo MENSAL Estimado
Internet Banda Larga (120 Mbps)	GB	800

4.2. A velocidade de download do plano contratado deverá ser igual ou superior 120Mbps.

4.3. A velocidade de upload deve ser igual ou superior a 10% da velocidade de download.

4.4. O Plano não deverá conter limites ou franquias de uso ou consumo.

4.5. Não deverá existir nenhum bloqueio de portas, visando permitir livre comunicação entre sistemas utilizados na sede do CAU/SC.

4.6. O tipo de acesso poderá ser via cabeamento (ótico, coaxial ou cobre) ou via rádio



frequência, não se limitando a essas tecnologias.

4.7. Deve atender os indicadores de qualidade de banda larga fixa previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n. 574/2011 da Anatel, tais como *jitter*, latência, perda de pacotes, velocidade média e velocidade instantânea.

4.8. Tempo máximo total de latência para resposta à internet de 80 milissegundos (latência considerando os links de acesso e o link de saída à internet).

5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

5.1. Os serviços relacionados a seguir deverão ser prestados sem ônus para o CAU/SC:

5.1.1. Habilitação;

5.1.2. Portabilidade;

5.1.3. Custo de sindicância e ligações provenientes de clonagem da linha celular;

5.1.4. Bloqueio por extravio ou roubo e cancelamento da linha;

5.1.5. Reativação de número de linha;

5.2. Ao CAU/SC ficará facultado habilitar ou desabilitar assinaturas dos serviços conforme necessidade.

6. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

6.1. O serviço será considerado DISPONÍVEL quando, cumulativamente: Estejam sendo respeitadas todas as configurações de segurança e de priorização/control de tráfego acordadas com a CONTRATANTE na fase de implantação ou em momentos posteriores;

A disponibilidade do serviço será apurada mensalmente, do 1º ao último dia do mês, considerando-se o horário de 0:00 às 24:00, de 2ª feira a domingo, através da seguinte fórmula:

Indisponibilidade Máxima = [Tempo Total] - [Tempo de Serviço Disponível]

Onde:

Indisponibilidade Máxima = 8 Horas (480 Minutos)

[Tempo Total] = 43.200 minutos (total de minutos em um mês de 30 dias);

[Tempo de Serviço Disponível] = (43.200 – [total de minutos no mês em que o serviço NÃO esteve DISPONÍVEL]);

As falhas e paralisações que não sejam imputáveis a CONTRATADA serão expurgadas, assim como os tempos de paralisação em que a CONTRATADA não puder atuar por motivo



atribuível a CONTRATANTE.

A Disponibilidade mensal do serviço deverá ser de no mínimo 99%, o que corresponde a uma indisponibilidade máxima de 8 horas por mês. Caso ocorra indisponibilidade do serviço superior 8 horas por mês, a CONTRATADA deverá descontar proporcionalmente o valor da mensalidade.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução do serviço em conformidade com as disposições desta Ordem, prestando-os com eficiência, presteza e pontualidade e em conformidade com os prazos estabelecidos.

7.2. Indicar representante para relacionar-se com o CAU/SC como responsável pela execução do objeto.

7.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes ou etapas do objeto contratual em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

7.4. Disponibilizar cobertura por deslocamento em interconexão com as demais operadoras em todo o território nacional.

7.5. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados à Contratante ou a terceiros pela ação ou omissão de seus empregados, dolosa ou culposamente.

7.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos serviços de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

7.7. Responsabilizar-se pelas despesas de quaisquer tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

7.8. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade técnica verificada no decorrer da prestação dos serviços que possam impactar na performance dos serviços objeto da contratação.

7.9. Prestar o serviço objeto desta contratação 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 ou caso fortuito;

7.10. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

7.11. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.



7.12. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante em até 48 (quarenta e oito) horas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

7.13. Não fazer uso diverso daqueles estabelecidos nesta Ordem, sobre as informações obtidas no cumprimento à presente contratação, bem como de quaisquer outras supervenientes das comunicações diárias realizadas por força da prestação dos serviços.

7.14. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Contratante, nem poderá onerar o objeto desta contratação, razão pela qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Contratante.

7.15. Os endereços IP utilizados para Internet de todos os pontos de conexão serão de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA.

7.16. Prestar assistência técnica corretiva, sem ônus para a CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, incluindo visita técnica, substituição de peças, transporte, atualizações e outras providências pertinentes à continuidade da prestação do serviço.

7.17. Garantir o funcionamento dos equipamentos contra possíveis defeitos de projeto, fabricação, instalação e materiais, durante a vigência do contrato.

7.18. O custo de toda a infraestrutura de comunicação como equipamentos, cabeamento, componentes de fixação de cabos, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Efetuar o pagamento à empresa Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas nesta Ordem.

8.2. Solicitar o refazimento dos serviços que não atenderem às especificações.

8.3. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento dos serviços contratados.

8.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada durante o prazo de vigência da contratação.

8.5. 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 pelo Contratante, não devem ser interrompidas.

9. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas resultantes desta contratação serão suportadas pela dotação orçamentária da rubrica 6.2.2.1.1.01.04.04.020 - Despesas com Telecomunicações.



CAU/SC

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina

10. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

10.1. O Contrato terá a duração de 30 (trinta) meses, podendo ser renovado.

Florianópolis/SC, 22 de janeiro de 2020.

Wilson Molin Junior

Coordenador de Tecnologia e Sistemas
de Informação

Filipe Lima Rockenbach

Gerente Administrativo Financeiro

De acordo:

Alcenira Vanderlinde

Gerente Geral do CAU/SC

Daniela Pareja Garcia Sarmento

Presidente do CAU/SC