



SERVIÇO PÚBLICO	
Processo E-04 182182-17	
Data 02/10/17	Fia 20
Felipe de Almeida Pinheiro	
SERVIÇO PÚBLICO	
PROCESSO: E-26/011/175/2017	
DATA: 03/02/2017	FLS.: 1
RUBRICA:	ID 5023369-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I

Fornecimento e Prestação de Serviços de Telefonia Fixa e Serviço de Comunicação Multimídia-SCM para o Governo do Estado do Rio de Janeiro.

CONFERE COM ORIGINAL
Em 15/03/18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

1. OBJETO

O presente Projeto Básico tem por objeto a contratação, na modalidade Registro de Preços, de serviços de telefonia para o Governo do Estado do Rio de Janeiro, de forma a Integrar em uma rede corporativa de telefonia fixa todos os terminais das entidades da Administração Pública Direta e Indireta, Órgãos de Inteligência de Segurança Pública do Poder Executivo do Governo do Estado do Rio de Janeiro situadas na área geográfica dos Códigos Nacionais - CN (DDD) 21/22/24/61, com a exigida economicidade, agilidade e eficiência nas comunicações. São parte integrante deste objeto os seguintes serviços: Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e Serviço de Comunicação Multimídia-SCM, dentro do Código Nacional - CN (DDD) 21/22/24/61.

2. DOS PRAZOS

- 2.1 O prazo da Ata de Registro de Preços resultante da contratação dos serviços mencionados no Item 1 – OBJETO será de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua publicação no Diário Oficial. O decorrente Contrato de adesão a esta Ata vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de publicação do seu extrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso seja posterior à data convencionada nesta cláusula.
- 2.2 O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para o CONTRATANTE.

3. DAS CARACTERÍSTICAS CONTRATAÇÃO

- 3.1 Caberá ao Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ contratar os serviços com a empresa vencedora do Pregão de Registro de Preços. Compete a cada Secretaria e Órgão do poder executivo estadual a adesão ao Contrato celebrado, de acordo com os seus respectivos quantitativos de serviços. Deverá, ainda, cada uma dessas entidades gerir integralmente o seu próprio Termo de Adesão, à exceção das responsabilidades expressamente atribuídas pela legislação vigente ao PRODERJ;
- 3.2 Regime de Execução do Contrato: empreitada por preço unitário.

4. DOS SERVIÇOS STFC (SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA) E SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA-SCM**4.1 LOTE 1 –STFC grupo - 1/grupo - 2/grupo – 3****4.1.1 Lote I – STFC - Grupo1**



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-04	182182/17
Data 02	10/17
Fis. 21	
RUBRICA: <i>[assinatura]</i>	
ID Funcional: 5089372-6	
PROCESSO: E-26/011/175/2017	
DATA: 03/02/2017	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

4.1.1.1 Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade local através de entroncamento digital conectado ao PABX para atender aos Órgãos e Secretarias do Estado do Rio de Janeiro, conforme Tabela IV - Item 5.5.

4.1.1.2 O serviço telefônico na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal - DDR).

4.1.1.3 DDR - Discagem Direta a Ramal - Processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário chamador tem acesso direto aos ramais de uma CPCT (Central Privativa de Comutação Telefônica - Serviço Telefônico Fixo Comutado), sem o auxílio do terminal atendedor;

4.1.2 LOTE I - STFC - Grupo 2

4.1.2.1 Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade local através de linhas diretas analógicas;

4.1.2.2 O serviço telefônico na modalidade Local através de **linhas diretas analógicas** compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis através de **linhas diretas não residenciais** ou similares a serem instaladas em qualquer ponto do Estado do Rio de Janeiro.

4.1.3 LOTE I - STFC - Grupo 3

4.1.3.1 Serviço Telefônico Fixo Comutado, na modalidade longa distância nacional (LDN) e internacional (LDI);

4.1.3.2 O serviço telefônico na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) compreende a realização de chamadas originadas em telefones fixos das Secretarias e Órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro, destinadas a telefones fixos e telefones móveis de Áreas Locais distintas no território nacional.

4.1.3.2.1 O serviço telefônico na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) é dividido em serviço intra-regional e serviço inter-regional, nos termos do Anexo I do Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações (PGO), instituído pelo Decreto nº 6.654/2008.

CONFERE COM ORIGINAL
FOL. 15 03 18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

4.1.3.2.2 O serviço LDN Intra-regional, de acordo com o PGO, compreende as ligações oriundas de telefones fixos de uma Secretaria ou Órgão do Governo do Estado, e destinada a telefones fixos e telefones móveis das demais Áreas Locais do Estado, ou seja, dentro do CN 21/22/24.

4.1.3.3 Para a formação e/ou expansão da rede corporativa de telefonia fixa – CN (DDD) 21/22/24/61 – não haverá cobrança de habilitação/instalação, em quaisquer circunstâncias;

4.1.3.4 Para as ligações locais entre os terminais fixos da rede corporativa de telefonia fixa (entidades integrantes) no mesmo (CN) o tráfego será ilimitado e não haverá qualquer tarifação (tarifa zero), independentemente de utilização, ou não, de discagem abreviada e, da tecnologia adotada;

4.1.3.5 O serviço LDN inter-regional, de acordo com o PGO, compreende as ligações oriundas de telefones fixos das Secretarias e Órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro, e destinadas a telefones fixos e telefones móveis do CN 61.

4.1.3.6 O serviço telefônico na modalidade Longa Distância Internacional (LDI) compreende as ligações originadas em telefones fixos das Secretarias e Órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro e destinadas a telefones fixos e telefones móveis no exterior.

4.1.4 Características e Quantitativos

4.1.4.1 As características dos serviços e quantitativos mensais do STFC do CN 21/22/24/61 estimados estão descritas na tabela a seguir:

Lote 1 TABELA I - STFC - Serviço de Telefonia Comutada			
STFC grupos 1-2-3		Referência	Quantidade Mensal Estimada
Item	Especificação		
1	Assinatura de Acesso	Unidade	90.132
2	Transferência – Mudança de Endereço/Local	Unidade	2.309
3	Substituição de código de acesso	Unidade	1.804



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E- 04.189.182.17
Data 02/10/17 Fis. 22
Rubrica: Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6

PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

4	STFC- Local		
4.1	Fixo - Fixo	Minuto	13.411.000
4.2	Fixo - Móvel (VC1)	Minuto	9.655.560
4.3	Fixo - Fixo - a cobrar	Minuto	1.010.900
4.5	Fixo - Móvel (VC1) - a cobrar	Minuto	606.600
5	LDN - Ligações à Distância Nacional		
5.1	Fixo - Fixo - CN 21 / 22 / 24 - Entre eles.	Minuto	2.247.839
5.2	Fixo - Fixo - Outros Estados	Minuto	448.016
5.3	Fixo - Móvel (VC2)	Minuto	643.448
5.4	Fixo - Móvel (VC3)	Minuto	248.276
5.5	Fixo - Fixo - CN 21 / 22 / 24 - a cobrar	Minuto	182.500
5.6	Fixo - Fixo - Outros Estados - a cobrar	Minuto	25.500
5.7	Fixo - Móvel (VC2) - a cobrar	Minuto	40.300
5.8	Fixo - Móvel (VC3) - a cobrar	Minuto	19.863
6	LDI - Ligações à Distância Internacional		
6.1	Fixo - Fixo	Minuto	10.680
6.2	Fixo - Móvel	Minuto	11.659
6.3	Fixo - Fixo - a cobrar	Minuto	2.435
6.4	Fixo - Móvel - a cobrar	Minuto	2.425

- 4.1.4.2 Definições relativas aos itens especificados na tabela I, considerando "Órgão" como sendo os "Órgãos ou Entidades da Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional".
- 4.1.4.3 Assinatura de Acesso - Valor de trato sucessivo pago pelo assinante à Prestadora, durante toda a prestação do serviço, nos termos do contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço. O acesso é o conjunto de meios físicos ou lógicos pelos quais um usuário é conectado a uma rede de telefonia pública, alguns exemplos:
- 4.1.4.4 Ramal PABX - Ramal de CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) com acesso automático à rede pública ou não.
- 4.1.4.5 Linha individual ou Acesso Individual - Linha ou circuito telefônico que possibilita a ligação entre dois pontos. Muitas vezes o conceito de linha telefônica está associado ao de acesso telefônico representando a conexão do assinante com uma porta na central telefônica local.

CONFERE COM ORIGINAL

EM 15/03/18

Felipe de Almeida Pinheiro 5
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 4.1.4.6 Transferência – Valor devido pelo CONTRATANTE pela execução de remanejamento do ponto de terminação de rede do acesso para endereço/local distinto daquele anteriormente contratado, dentro da mesma localidade, após a efetiva implantação dos serviços contratados.
- 4.1.4.7 Substituição de código de acesso – Valor devido pelo CONTRATANTE pela substituição do código de acesso, quando solicitado pelo órgão.
- 4.1.4.8 Chamada local para telefone fixo – Valor devido pelo órgão pela origem de chamadas locais para telefone fixo.
- 4.1.4.9 VC - Valor de Comunicação (Serviço Telefônico Fixo Comutado) - Designação genérica do valor de uma chamada com 1 (um) minuto de duração.
- 4.1.4.10 VC1 – Valor devido pelo órgão na realização de chamada destinada a Código de Acesso ao SMP/SME - associado à área geográfica interna e à Área de Registro de origem da chamada;
- 4.1.4.11 VC2 – Valor devido pelo órgão na realização de chamada destinada a Código de Acesso ao SMP/SME com CN (DDD) diferente, ou seja, quando o primeiro dígito for igual e o segundo dígito diferente, serão considerados Longa Distância;
- 4.1.4.12 VC3 – Valor devido pelo órgão na realização de chamada destinada a Código de Acesso ao SMP/SME com CN (DDD) diferente, ou seja, se o primeiro dígito do CN (DDD) dos dois telefones for diferente, caracteriza-se uma chamada de Longa Distância;
- 4.1.4.13 LDN – Longa Distância Nacional - Valor devido pelo órgão pela chamada. Caracterizada como origem de chamadas de longa distância nacional quando as chamadas entre telefones que estiverem em CN (DDD) diferentes;
- 4.1.4.14 LDI – Longa Distância Internacional - Caracterizada como origem de chamadas de longa distância internacional entre telefones fixos, móveis ou públicos;



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL		
Processo E-04/182182/17		
Data 02/10/17	Fis. 23	
Rubrica: Felipe de Almeida Pinheiro		
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL		
ID Funcional: 5089372-6		

PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 4.1.4.15 Chamadas a Cobrar - Chamadas na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do usuário de destino da chamada. Podem ser: Longa distância nacional (LDN), Longa Distância Internacional (LDI), Local, VC1, VC2, VC3. Entre telefones fixos, móveis ou públicos.

4.1.5 Facilidades STFC a serem incluídas sem Custo Adicional

- 4.1.5.1 Transmissão de documentos via aparelho de fac-símile;
- 4.1.5.2 Captura de chamadas de um terminal específico;
- 4.1.5.3 Bloqueios padronizados de chamadas originadas;
- 4.1.5.4 Chamadas em espera;
- 4.1.5.5 Discagem Direta a Ramal - DDR;
- 4.1.5.6 Linha direta;
- 4.1.5.7 Linha executiva (hot line);
- 4.1.5.8 Cadeado eletrônico;
- 4.1.5.9 Siga-me;
- 4.1.5.10 Conferência a três, no mínimo;
- 4.1.5.11 CONSULTA: RETER UMA LIGAÇÃO E SIMULTANEAMENTE ORIGINAR outra;
- 4.1.5.12 Busca automática;
- 4.1.5.13 Transferência;
- 4.1.5.14 Transferência programada em caso de linha ocupada;
- 4.1.5.15 Transferência programada em caso de não atendimento;
- 4.1.5.16 Transferência programada incondicional;
- 4.1.5.17 Identificador de chamadas (BINA);
- 4.1.5.18 Bloqueio de chamadas a cobrar;
- 4.1.5.19 Rechamada: quando o número do terminal estiver ocupado, não se precisa discar novamente para se completar a ligação;

CONFERE COM ORIGINAL

FEV. 15 03 17

7
Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

4.1.5.20 Chefe – Secretária: sempre que o ramal do chefe for chamado, tocará na secretária (somente para locais com PABX);

4.1.5.21 Captura de chamadas em grupo;

4.1.5.22 NFL - Não figuração na Lista;

4.1.5.23 Unidade de Resposta Automática (URA) receptivo com aviso de tempo de espera (somente para locais com PABX).

4.1.5.24 Os terminais da rede corporativa de telefonia fixa deverão permitir ainda a categorização de bloqueios pelo gestor de cada órgão, com base nos parâmetros a seguir, de forma concomitante.

4.1.5.24.1 Sem Restrições;

4.1.5.24.2 Bloqueio de DDI;

4.1.5.24.3 Bloqueio de DDD, DDI, 0900, 0500, 0300;

4.1.5.24.4 Bloqueio de DDD, DDI, 0900, 0500, 0300 e Celular;

4.1.5.24.5 Bloqueio total;

4.1.5.24.6 Bloqueio celular (VC1);

4.1.5.24.7 Bloqueio DDI, 0900, 0500, 0300;

4.1.5.24.8 Bloqueio DDI, 0900, 0500, 0300 e Celular;

4.1.5.24.9 Cadeado eletrônico;

4.1.5.24.10 Bloqueio para receber chamadas a cobrar;

4.1.5.24.11 Bloqueio de serviços especiais, como o serviço 102 e similares, à exceção daqueles de reconhecida utilidade pública e regulamentados pela ANATEL;

4.1.5.24.12 Bloqueio restrito, ou seja, permitem-se nesses casos apenas ligações intragrupo, independentemente de utilização de discagem abreviada. Não recebe ligações externa a Rede Governo;

4.1.5.24.13 Chat em grupo, e ou Bate Papo;

4.2 Lote II – Serviço de Comunicação Multimídia-SCM - Grupo 5

4.2.1 Lote II – Serviço de Comunicação Multimídia-SCM - Grupo 5



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-	04/182/82/17
Data	09/10/12 Fls. 24
Rubrica	SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
ID Funcional:	5089372-6
PROCESSO:	E-26/011/175/2017
DATA:	03/02/2017
FLS.:	
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEPAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

4.2.1.1 Este item deve ser ofertado individualmente, pelo valor global anual, na modalidade internet banda larga, com garantia de banda, com velocidades de conexão de 2Mbps, 5Mbps, 10Mbps e 15Mbps;

4.2.1.2 -As tarifas aplicadas neste serviço não deverão ser superiores as aplicadas no contrato vigente;

4.2.1.3 O Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga na modalidade Internet Banda Larga compreende o acesso de computadores instalados nas Secretarias ou Órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro à rede mundial de computadores e a comunicação dos computadores entre suas próprias Unidades.

4.2.1.4 O Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga não deve ser vinculada a outros serviços, como também não deve depender de outros serviços para seu funcionamento.

4.2.2 Características e quantitativos

4.2.21 Características dos serviços e quantitativos mensais estimados do Serviço de Comunicação Multimídia do CN 21/22/24 estão descritos na Tabela III a seguir:

Lote II Tabela II Serviço de Comunicação Multimídia			
Serviço de Comunicação Multimídia-SCM grupo 5		Referência	Quantidade Mensal Estimada
Item	Especificação		
1	Assinatura Serviço de Comunicação Multimídia - 2Mbps	Unidade	502
2	Assinatura Serviço de Comunicação Multimídia - 5Mbps	Unidade	506
3	Assinatura Serviço de Comunicação Multimídia - 10Mbps	Unidade	3.000
4	Assinatura Serviço de Comunicação Multimídia - 15Mbps	Unidade	3.000

4.2.3 Facilidades a serem incluídas sem custo adicional

4.2.3.1 Não haverá cobrança na assinatura dos acessos que viabiliza a instalação dos circuitos dos links de dados e estes serão bloqueados para chamadas de voz;

CONFERE COM ORIGINAL
EM 15/03/18

9
Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 4.2.3.2 Não haverá cobrança para configurações iniciais, e alterações de configurações dos Serviços de Comunicação Multimídia;
- 4.2.3.3 Assinatura de Acesso à Internet - Valor de trato sucessivo pago pelo Assinante à prestadora de serviço de acesso à Internet;
- 4.2.3.4 Serviço de Comunicação Multimídia – Instalação de acesso à Internet nos locais definidos pelo órgão, com as seguintes características básicas disponibilizadas pela CONTRATADA:
- 4.2.3.5 Mínimo de 10% da taxa de velocidade de transmissão nominal (banda garantida);
- 4.2.3.6 Mínimo de 10% da taxa de velocidade de transmissão nominal (banda garantida);
- 4.2.3.7 Todas as transmissões de dados e tempo de conexão deverão ser ilimitadas;
- 4.2.3.8 Modem e/ou Roteador Wi-fi necessários à instalação do serviço incluso;
- 4.2.3.9 O valor a ser pago, pela Secretaria ou Órgão, deverá ser proporcional à velocidade oferecida na localidade em que houver impedimento técnico, conforme item 4.3.3.4;
- 4.2.3.10 Caso a localidade de instalação do acesso tenha limitação técnica para atender a velocidade estabelecida no item 4.3.3.4, a CONTRATADA deverá disponibilizar a maior largura de banda existente na localidade, até que seja atendida a demanda inicialmente solicitada, não podendo exceder 120 (cento e vinte) dias corridos.
- 4.2.3.11 A CONTRATADA deverá apresentar tabela de valores, para mais e para menos, das velocidades de transmissão disponíveis, respeitando a proporcionalidade dos valores ao mínimo previsto de 2 Mbps e os aplicados nas promoções e valores de mercado.

5. CENTRAL DE COMUTAÇÃO DIGITAL (PABX)

- 5.1 Poderá a CONTRATADA optar por instalar equipamento PABX ou similar em localidades diversas daquelas indicadas na Tabela III do item 5.1.5, mediante prévia



PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

anuência, por parte da CONTRATANTE, das condições técnicas e operacionais envolvidas;

- 5.1.2 Deverão ser instalados em regime de comodato, sem ônus para a CONTRATANTE, no máximo 30 (trinta) equipamentos de comutação digital (PABX) ou solução tecnológica equivalente, conforme tabela de localidades descritas na Tabela III - Item 5.1.5;
- 5.1.3 Caberão as Secretarias e aos Órgãos indicar o local para a distribuição dos terminais/ramais, para instalação de equipamentos PABX ou similar. Toda a infraestrutura de tomada elétrica aterrada, nobreaks, rack's demais insumos necessários, serão fornecidos pela CONTRATADA;
- 5.1.4 Os equipamentos PABX ou similar deverão ser homologados pela ANATEL quanto a funcionalidade e operação, devendo ser substituídos pela CONTRATADA na hipótese de serem constatados defeitos ou problemas relacionados à qualidade do produto.
- 5.1.5 As Localidades para instalação do STFC do CN 21/22/24/61 estimados estão descritas na Tabela III a seguir:

Item	Localidade Tabela III	Quant. Estimada de ramais	Órgão Responsável ou Local
1	Alameda São Boaventura nº 770 Fonseca - Niterói	400	HORTO(EMATER, PESAGRO, SEAPEC)
2	Av. Alberto Lamego nº 2000 Campos dos Goytacazes - Rio de Janeiro	850	UENF
3	Av. Carlos Peixoto nº 54 Botafogo - Rio de Janeiro	110	CEPERJ
4	Av. Erasmo Braga nº 118 Centro - Rio de Janeiro	740	SEPLAG/FAPERJ
5	Av. Marechal Câmara nº 314 Castelo - RJ	240	DPGE
6	Av. Nossa Senhora De Copacabana nº 493 Copacabana - Rio de Janeiro	590	CENTRAL
7	Av. Presidente Vargas 670 Centro -Rio de Janeiro	1270	SEFAZ
8	Av. Rio Branco nº 10 Centro - Rio de Janeiro	110	JUCERJA
9	Av. Rio Branco nº 110 Centro - Rio de Janeiro	250	CODIN / SEDEIS
10	Av. Venezuela nº110 Saúde - Rio de Janeiro	250	INEA/SEA

CONFERE COM ORIGINAL

Em 15/03/18

F
Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

11	Praça Cristiano Ottoni s/nº Centro - Rio de Janeiro	1900	Central do Brasil SESEG/SEAP/ SEASDH
12	Praça da República 45 Centro- Rio de Janeiro	590	CBMERJ
13	Rua da Glória,178 Glória - Rio de Janeiro	650	SECTI/PRODERJ /CECERJ
14	Rua da Quitanda 106 Centro- Rio de Janeiro	250	RIOPREVIDÊNCIA
15	Rua da Relação, nº 42 Centro - Rio de Janeiro	435	PCERJ
16	Rua do Carmo 27 Centro - Rio de Janeiro	1000	PGE/FUNPERJ
17	Rua México nº 128 Centro - Rio de Janeiro	435	SES
18	Rua Carmo Neto s/nº Cidade Nova -RJ	1200	CICC
19	Rua Evaristo da Veiga 78 Centro - Rio de Janeiro	525	PMERJ
20	Rua Pinheiro Machado s/nº Laranjeiras - RJ	730	Palácio Guanabara
21	Rua Professor Heitor Carrilho nº 81 Centro- Niterói	131	IO
22	Rua São Francisco Xavier nº 524, Maracanã - RJ	1440	UERJ
23	Avenida Presidente Vargas 817 Centro - RJ	950	DETRAN
24	Avenida Presidente Vargas, 2045 Centro - RJ	550	CEDAE
25	Rua Visconde de Niterói 1364 Mangueira - RJ	105	CECERJ
26	Rua Pereira Reis 119 Santo Cristo - Rio de Janeiro	401	SEEDUC
27	Av. Boulevard 28 de Setembro 77 Vila Isabel - RJ	1301	HUPE
28	Av. Dom Helder Câmara 2066 Mangueiras - RJ	1650	Cidade da Polícia
29	Av. Rio Branco 245 Centro - Rio de Janeiro	250	Fomento
30	Estrada do Caricó 111, Galeão - Ilha do Governador	200	DEGASE
31	Av. Rio Branco 25, 6º andar - Centro Rio de Janeiro	350	PROCON

- 5.1.6 Poderão ocorrer, durante a vigência do Contrato, ajustes de locais de instalação dos equipamentos de PABX ou similar, conforme necessidades operacionais e administrativas do Governo do Estado, inclusive sobre novas demandas;
- 5.1.7 Os equipamentos PABX ou similares serão fornecidos, instalados e configurados, sem ônus para o Governo do Estado, nas localidades, conforme Tabela II - Item 5.1.5, para uso exclusivo do Código de Seleção de Prestadora (CSP) da empresa prestadora de serviço;
- 5.1.8 Esses equipamentos ou a solução tecnológica equivalente terão em sua composição, no mínimo, **20% de aparelhos telefônicos digitais ou aparelho similar**, a serem



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-04 182182-17	
Data 02/02/17	Fls. 26
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL - Rio de Janeiro	
ID Funcional: 5089372-6	

PROCESSO: E-26/011/175/2017	
DATA: 03/02/2017	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

fornecidos pela CONTRATADA em regime de comodato. Os aparelhos analógicos serão fornecidos pela CONTRATANTE;

- 5.1.9 Nos casos em que a Secretaria ou Órgão optar pelas instalações de PABX ou solução similar de sua propriedade, não serão cobrados custos adicionais, cabendo a Secretaria ou Órgão manter e configurar esses equipamentos, bem como toda a infraestrutura necessária (sala própria, tomada elétrica aterrada e estabilizada, no-break e condições climáticas do ambiente);
- 5.1.10 Os terminais das Secretarias e dos Órgãos que possuírem serviços agregados ao STFC que não fizerem parte deste documento, deverão ser bloqueados para originar ligações, assim como desvinculados dos serviços objeto do presente Projeto Básico, isto é, em contrato específico;
- 5.1.11 Os equipamentos PABX ou similares a serem instalados deverão ter as mesmas facilidades descritas no item 4.1.5, com entroncamento digital e quantitativo de troncos com a rede pública necessária para evitar chamadas perdidas, assegurando a qualidade do serviço, sem ônus para a Secretaria ou Órgão, além das facilidades a seguir elencadas:
- 5.1.11.1 Música e/ou mensagem em espera (todos os ramais);
 - 5.1.11.2 Correio de Voz;
 - 5.1.11.3 Aparelho digital: Terminais digitais a dois flos;
 - 5.1.11.4 Possibilidade de atender uma distância de 800 metros a partir da Central de comutação digital;
 - 5.1.11.5 Mínimo de 8 teclas de linha, sendo que cada uma deve possuir um led bicolor ou alternando a cor, de forma a alertar o status da chamada;
 - 5.1.11.6 Visor alfanumérico;
 - 5.1.11.7 Operação viva voz;
 - 5.1.11.8 Interface para fone de cabeça;

CONFERE COM ORIGINAL
EM 15/03/18
F

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6
13



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

5.1.11.9 Teclas de acesso/linha/facilidades programáveis;

5.1.11.10 Permitir a instalação de aparelhos analógicos com display, para identificar as chamadas recebidas, cujos aparelhos serão fornecidos pelo Estado;

5.1.12 A CONTRATADA deverá instalar redundância de acesso em rotas distintas com garantia de disponibilidade em caso de falha nas instalações de PABX ou similar nas localidades abaixo:

5.1.12.1-Complexo do Palácio Guanabara; R. Pinheiro Machado s/nº Laranjeiras - RJ

5.1.12.2 Centro Integrado de Comando e Controle; Rua Carmo Neto s/nº Cidade Nova - RJ

5.1.12.3 Cidade da Polícia; Avenida Dom Helder Câmara 2066 Manguinhos Rio de Janeiro.

5.1.12.4 Secretaria de Direitos Humanos; Praça Cristiano Ottoni, s/nº 6º andar Centro Rio de Janeiro.

5.1.12.5 Quartel Central do Corpo de Bombeiros; Praça da República 45 Centro Rio de Janeiro.

5.1.12.6 Quartel General da Polícia Militar; Rua Evaristo da Veiga 78 Centro Rio de Janeiro.

5.1.12.7 Defensoria Pública; Avenida Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro.

5.1.12.8 DEGASE; Estrada do Caricó, 111, Galeão - Ilha do Governador - RJ.

5.1.12.9 PROCON; Avenida Rio Branco 25, 8º andar- Centro - Rio de Janeiro - RJ.

5.1.12.10 Secretaria da Saúde; Rua México nº 128 Centro Rio de Janeiro.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

5.1.12.11 Disque Denúncia Praça Cristiano Ottoni, s/nº 4º andar Centro Rio de Janeiro.

5.2 CORREIO DE VOZ

5.2.1 O Sistema de Correio de Voz deverá ser fornecido junto com a central mencionada no item 5, com capacidade para atender 30% (trinta) de ramais da central e no mínimo 6 (seis) acessos simultâneos, e deverá ter as seguintes facilidades:

- Consulta;
- Ser configurável por telefone;
- Proteção de senha;
- Alteração da senha a qualquer momento por telefone;
- Informação de data e hora das mensagens recebidas;
- Verificação de mensagem;
- Menus e instruções de voz no idioma português;
- Tempo de ocupação do canal de 60 (sessenta) segundos;
- Capacidade mínima de armazenamento de todas as mensagens: 10 (dez) horas;
- Tempo máximo de gravação por mensagem programável: 30 (trinta) segundos;
- Possuir aviso de mensagem aos usuários;
- Possibilitar a criação de caixas de grupo;
- Possibilitar um dos seguintes tipos de aviso de mensagem: Aviso de mensagem com sinalização óptica ou alteração do tom interno;
- Possibilitar acesso remoto para ouvir mensagens;
- Possibilitar armazenar a mensagem para posterior escuta, apagá-la ou redirecioná-la para outro ramal com correio de voz;
- Possibilitar o pressionamento das teclas do aparelho telefônico para acionar as instruções.
- Possibilitar a verificação do tempo disponível de armazenamento de mensagens;
- Função "Telefone de Atendimento" - Reproduz uma mensagem padrão ou uma mensagem gravada pelo proprietário;
- Programação da quantidade de toques antes do acesso ao correio de voz;

5.3 SISTEMA DE BILHETAGEM - PABX

5.3.1 A central telefônica mencionada no item 5 deverá vir equipada com coletor de bilhetes via porta Ethernet, com capacidade de armazenamento de pelo menos 20

CONFERE COM
EM 15.03.18

15
Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

(vinte) mil bilhetes, que possibilitem a transferência via FTP ou SSH versão 2.0 dos registros das ligações originadas e recebidas. A apresentação gráfica e o armazenamento dos bilhetes podem ser realizados através de mídia externa. Devem, também, ser consideradas as seguintes funcionalidades:

- 5.3.2 Deverá ser fornecido adaptador Ethernet para porta Serial, de forma a garantir a coleta de bilhetes em software utilizado no mercado.
- 5.3.3 Os bilhetes disponibilizados devem conter no mínimo os seguintes campos: origem, destino, data, hora e duração da chamada, de forma a permitir a administração, estudo de tráfego e dimensionamento do sistema.
- 5.3.4 A coleta dos bilhetes deverá ser gerenciada pelo sistema de bilhetagem, devendo ser informado:
- O estado da coleta dos bilhetes (Ativa ou Inativa);
 - Quantidade de bilhetes armazenados;
 - O conteúdo dos bilhetes gerados, em tempo real.

5.4 SISTEMA DE GERENCIAMENTO - PABX

- 5.4.1 O Sistema de Gerenciamento deverá possibilitar no mínimo os seguintes recursos:
- 5.4.1.1 Atribuir ramal de auxílio à operadora;
 - 5.4.1.2 Atribuir ramal noturno auxiliar;
 - 5.4.1.3 Atribuir facilidades aos ramais;
 - 5.4.1.4 Alterar a categoria de acesso dos ramais (restrito, semi-restrito – tipo 1, semi-restrito – tipo 2, semi-privilegiado e privilegiado);
 - 5.4.1.5 Programar a data e a hora do sistema;
 - 5.4.1.6 Indicar e visualizar os sinais de alarme informados pelo PABX;
 - 5.4.1.7 Alterar os grupos de ramais.
- 5.4.2 Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de falhas (alarmes), gerenciamento de configuração de todas as facilidades da central, gerenciamento de backup e gerenciamento de atualizações de software, de forma gráfica, através de menu, e em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar também a intervenção do operador/administrador.
- 5.4.3 O recurso de configuração deverá ter a possibilidade de programação de facilidades.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-	04/82182/13
Data	02/10/17 Fls. 28
Rubrica: SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
ID Funcional: 5089372-6	
PROCESSO: E-26/011/175/2017	
DATA: 03/02/2017	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 5.4.4 O Sistema de Gerenciamento deverá estar preparado para atender a capacidade de 592 (quinhentas e noventa e duas) portas da central telefônica, sem a necessidade de aquisição posterior de licenças.
- 5.4.5 O Sistema de Gerenciamento e programação remoto deverá utilizar interface gráfica para a programação da central.
- 5.4.6 O Sistema de Gerenciamento, fornecido junto com a central telefônica, deverá possibilitar o acesso via web browser através de acesso remoto via VPN (Virtual Private Network) ou rede LAN/WAN TCP/IP, desde que não comprometam o desempenho e a segurança do acesso.
- 5.4.7 O Sistema de Gerenciamento deverá possibilitar a criação de novos perfis de acesso.
- 5.4.8 O Sistema de Gerenciamento deverá criar log's de todas as alterações realizadas pelos administradores.
- 5.4.9 O Sistema de Gerenciamento deverá conectar-se à central através de rede
- 5.4.10 LAN/WAN TCP/IP, através de porta Ethernet 10/100-BaseT.
- 5.4.11 Deverão ser fornecidas no mínimo 2 (duas) licenças para utilização do software de gerenciamento.

5.5- SISTEMA DE GESTÃO ON LINE

- 5.5.1 A Contratada deverá disponibilizar acessos on line, via web, para a ferramenta de gestão da telefonia Fixa, sem custos, a fim de que todos os gestores de telefonia das respectivas entidades aderentes possam estabelecer perfis e limites de uso, entre outras funcionalidades de suas respectivas linhas. A ferramenta deverá realizar escalabilidade de solução dos eventos registrados e solicitação e senha e login para acesso. Como gestor de telefonia e telecomunicações do Estado do Rio de Janeiro o PRODERJ deverá possuir acesso gerencial a todas as linhas disponibilizadas através de contratos oriundos desta ata de registro de preço. A CONTRATADA deverá disponibilizar sempre que solicitado pelo PRODERJ relatórios gerenciais que o PRODERJ considere necessários para sua gestão.

CONFERE COM ORIGINAL

15.03.18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 5.5.2 A configuração de bloqueios de chamadas originadas ou recebidas, conforme o caso, com categorias padronizadas, bem como a configuração para se utilizar determinada operadora de longa distância, deverão ser implementadas pela ferramenta de gestão da empresa prestadora do serviço;
- 5.5.3 O estabelecimento de limites de valor e/ou minutagem para o usuário de cada linha sempre deverá ser efetuado pela ferramenta de gestão;
- 5.5.4 Os tipos de categorias a serem objeto dos bloqueios acima mencionados são os seguintes: a Cobrar; o 0300; o 0500; o 0900; o SMS/MMS; o LDI; o LDN – Nacional; o LDN – Regional;
- 5.5.5 A Contratada deverá fornecer, sem qualquer ônus, conta detalhada por centro de custo de cada Órgão Participante, especificando os serviços cobrados por terminal, com a indicação de todas as ligações efetuadas, números chamados, tempos de ligação, entre outros, de modo a permitir a gestão corporativa;
- 5.5.6 Deverá, também, enviar mensalmente para a Gerencia de Telefonia da Diretoria de Infraestrutura (vinculada ao PRODERJ), em mídia magnética ou através de FTP – WEB, todo o detalhamento analítico do tráfego de voz e dados;
- 5.5.7 A Contratada deverá atender os indicadores de qualidade; exceto em situações decorrentes de casos fortuitos ou força maior; os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da contratada e da Gerencia de Gestão de Telefonia, vinculada a Diretoria de Projetos e Inovação do PRODERJ. Os parâmetros mínimos são os previstos na legislação vigente, notadamente nas normas da ANATEL;

5.6 - SISTEMA DE ENERGIA ELÉTRICA E ATERRAMENTO

- 5.6.1 A alimentação da central deverá ser bi-volt automático (110/220 VAC).
- 5.6.2 Deve ser fornecido e instalado um sistema de suprimento de energia elétrica, de modo que permita a instalação de baterias em quantidades que atendam o consumo da Central Telefônica na configuração requerida e recarga das respectivas baterias, bem como permitam o acréscimo de suprimento de energia para atendimento de possíveis expansões futuras.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 5.6.3 O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falha no fornecimento de energia em corrente alternada, a operação do equipamento por 03 (três) horas ininterruptas, supondo-se a operação correspondente à da hora de maior movimento (HMM) da Central Telefônica.
- 5.6.4 O sistema de alimentação deverá emitir alarme sonoro e visual, no caso de falta de energia.
- 5.6.5 As baterias devem ser fornecidas em quantidades suficientes ou superior para atender aos requisitos de energia do sistema, sendo do tipo seladas, livres de manutenção e emissão de gases.
- 5.6.6 Todo o sistema de suprimento de energia elétrica deve ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.
- 5.6.7 Todos os equipamentos energizáveis devem ser conectados ao sistema de aterramento existente no local das instalações.
- 5.6.8 O sistema de energia deve possuir certificado de homologação ou registro nos órgãos competentes, conforme normas técnicas e padrões estabelecidos pelo INMETRO/ANEEL.
- 5.6.9 O sistema de energia deve possuir garantia integral nas mesmas condições estabelecidas para a central telefônica.

5.7- INSTALAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

- 5.7.1 Os Licitantes poderão realizar visita técnica, nos locais de instalação dos equipamentos de PABX relacionados na tabela IV Item 5.5 e realizar o preenchimento do Atestado de Visita Técnica (formulário ANEXO I pagina 37 deste documento);
- 5.7.2 A justificativa para visita técnica, nos locais de instalação de PABX, faz-se necessária para que as Licitantes tenham conhecimento das atuais condições das instalações de infraestrutura e possíveis necessidades de adequações, para a composição da proposta.
- 5.7.3 A CONTRATADA deverá apresentar ao PRODERJ no prazo de 30 (trinta) dias úteis, após a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, o projeto executivo e cronograma de implantação e ou migração detalhados;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

5.7.4 - O projeto executivo deverá conter minimamente os seguintes itens:

- Etapas e logística das instalações;
- Detalhes das instalação;
- Cronograma de instalações e ativação.
- Requisitos necessário para instalação dos serviços;
- Habilitação e operação do PABX;
- Habilitação e operação dos terminais;

5.7.5 Os terminais deverão estar ativos e operacionais dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos contados da publicação do extrato do contrato no DOERJ;

5.7.6 A CONTRATADA terá carência de até 90 (noventa) dias úteis a contar da data de publicação do contrato no Diário Oficial, para proceder à implantação de terminais de usuários e equipamentos PABX ou equivalente;

5.7.7 Excepcionalmente, mediante justificativa técnica apresentada e aceita pela CONTRATANTE poderá ser concedido à CONTRATADA prazo adicional de 30 (trinta) dias corridos àquele mencionado no subitem 5.19.3 e 5.19.5, para implantação dos serviços.

5.7.8 Vistoriar se o local destinado às instalações físicas dos equipamentos dos equipamentos atende aos requisitos solicitados para a instalação do equipamento proposto;

5.7.9 Caso seja necessário promover alguma adequação no local de instalação, a mesma correrá a expensas da CONTRATADA. Qualquer execução de obra no local de instalação deverá ter autorização expressa da Secretaria ou Órgão Estadual.

5.7.10 Após as instalações, a CONTRATADA deverá providenciar a limpeza e organização do local das instalações da Central Telefônica.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-04/182382-17	
Data 02/02/17	Fls. 30
Rubrica Felipe de Almeida Pinheiro	
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	

PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023369-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 5.7.11 A CONTRATADA é responsável pela montagem, instalação, ativação e configuração da central telefônica e todos os acessórios e recursos fornecidos, devendo fornecer os insumos e executar os serviços de instalação, correspondentes à: alimentação da rede elétrica, energia auxiliar, cabeamento de troncos e ramais do PABX até o Distribuidor Interno, incluindo o fornecimento e a instalação do(s) rack(s) para a central telefônica e o Distribuidor Interno, e blocos Bargoa de telefonia no Distribuidor Interno.
- 5.7.12 Caso o equipamento não seja padrão rack 19", as bandejas para o rack deverão ser fornecidas pela CONTRATADA.
- 5.7.13 Não é permitido, sob hipótese nenhuma, o compartilhamento de dutos de telefonia com sistemas elétricos, circuito de dados, CFTV e alarme.
- 5.7.14 A CONTRATADA deverá fazer todo o acabamento necessário na infraestrutura instalada. Os cabos devem estar amparados, não sendo permitida a instalação aparente de fios e cabos fixados por grampos ou soltos em paredes entre pisos e entre forros.
- 5.7.15 A Central Telefônica deverá ser alimentada por circuito elétrico exclusivo, com identificação de "NÃO DESLIGAR" no disjuntor de proteção.
- 5.7.16 No DG de telefonia, na face interna da porta, deverão ser fixados mapa de distribuição dos troncos e ramais na central e nos blocos de conexão.
- 5.7.17 A verificação do atendimento a todas essas exigências será condicionante para a fiscalização do gestor de telefonia emitir o "atesto".
- 5.7.18 Deverão ser programadas nas centrais telefônicas facilidades como: chefe-secretária, grupos de captura e outras, a critério do governo estadual, de acordo com reunião prévia com os gestores de telefonia dos Órgãos citados na **tabela IV**, na qual será definido o padrão de configuração para a central.
- 5.7.19 Será de responsabilidade da CONTRATADA, caso necessário, a regularização da instalação da Central Telefônica junto à operadora local de telefonia, inclusive documentação técnica e taxas.

CONFERE COM ORIGINAL
FEB. 15 03:18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 5.7.20 A CONTRATADA deverá apresentar pelo menos um técnico com qualificação técnica comprovada pela apresentação de Certificado ou documento similar de conclusão em Curso(s) Técnico(s) ministrado(s) pelo fabricante do sistema fornecido.
- 5.7.21 Toda infraestrutura de cabeamento, em todo o seu trajeto, deverá estar afixada de forma solidária às superfícies onde estiverem instaladas, de forma que não sofram deformação de qualquer tipo e que não venham comprometer de qualquer forma a segurança, integridade dos cabos, integridade das pessoas que trabalhem ou transitem próximas aos pontos de telecomunicações, e o conjunto arquitetônico do local.
- 6.1- Deverá ser ministrado pela CONTRATADA um treinamento completo sobre os equipamentos ofertados. Entende-se como "treinamento completo" a apresentação da arquitetura do sistema, incluindo o sistema de alimentação, e operação e programação dos seguintes itens: central telefônica PABX, aparelhos digitais, coletor de bilhetes e sistema de gerenciamento. O treinamento ofertado deverá ser oficial do fabricante, ministrado por instrutor credenciado, capacitando 8 (oito) técnicos do Governo do Estado, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, e certificado de conclusão de treinamento padrão do fabricante sobre o sistema proposto, a ser realizado no Centro de Treinamento.
- 6.2 - Este treinamento deverá ser ministrado em até 30 (trinta) dias após o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias estabelecidos para instalação, configuração de todo o equipamento em perfeito funcionamento e entrega da documentação solicitada, totalizando 75 (setenta e cinco) dias para conclusão da etapa de Treinamento após a publicação da Ata de Registro de Preços.

7 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- 7.1- As licitantes deverão anexar à proposta comercial enviada todas as características técnicas necessárias à comprovação de atendimento das especificações constantes do presente Termo de Referência, através de prospecto (folder), manual ou outro documento pertinente, em consonância com o disposto no Art. 4º, inciso VII, da Lei nº 10.520/02. O descumprimento deste subitem desclassifica a proponente.
- 7.2 A documentação relativa aos Manuais Técnicos deverá ser entregue pelo vencedor do certame licitatório, juntamente com os originais da proposta, em uma via encadernada, em pastas de fácil manuseio ou em mídia óptica, em língua portuguesa ou inglesa, contendo todas as informações necessárias à perfeita operação, manutenção e reprogramação dos equipamentos propostos.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-011/175/2017	
Data 03/02/2017	Fls. 31
Rubrica: Felipe de Almeida Pinheiro	
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
ID Funcional: 5089372-6	
PROCESSO: E-26/011/175/2017	
DATA: 03/02/2017	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 7.3 Os manuais dos usuários dos aparelhos telefônicos digitais e da Central Telefônica deverão ser entregues em número igual ou maior que a quantidade de aparelhos, devendo ser fornecidos em papel com redação em Língua Portuguesa.

8 DA GARANTIA

- 8.1- Deverá ser fornecida garantia de atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, a partir da data de aceite final do equipamento. A garantia será prestada na modalidade "on site", com reparo e/ou substituição de peças ou dos equipamentos defeituosos, sem qualquer limitação quanto ao quantitativo das mesmas, resolução de problemas de hardware ou software, e eventuais ajustes nos equipamentos.

- 8.2- Os ajustes eventuais previstos nesta contratação referem-se às alterações na programação das centrais, atualização de releases de softwares e ao acompanhamento técnico por ocasião de contratação de nova operadora de serviço de telefonia fixo comutado, bem como à inclusão de novos link's digitais e/ou linhas analógicas na Central Telefônica PABX em questão. A garantia deve abranger:

8.2.1- Central telefônica PABX e todas suas peças constituintes (placas, módulos, gabinete, etc.);

8.2.2. - Aparelhos telefônicos digitais e todas suas peças constituintes;

8.2.3 - Configurações da Central e ou periféricos;

8.2.4 - Sistema de bilhetagem;

8.2.5 - Sistema de gerenciamento;

8.2.6 - Acessórios (headset's, monofones, etc.);

8.2.7- Sistema de alimentação (baterias, retificador, cabos, conectores, conexões, etc.); e

8.2.8 - Serviços de instalação (cabos, conectores e suas conexões, distribuidores, etc.).

- 8.3 A CONTRATADA fornecerá também endereço eletrônico e número de fax para envio alternativo de mensagem de abertura de chamados, no caso de indisponibilidade do acesso telefônico.

- 8.4 A impossibilidade de recebimento da abertura de chamado através da tentativa nos três canais, não exime o fornecedor do prazo de manutenção.

CONFERE COM ASSINATURA
ELR. 15.03.18
23
Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 8.5 A garantia deverá incluir os serviços de manutenção e atendimento, compreendendo a substituição de módulos (peças, componentes e acessórios) que apresentarem defeito durante este período, por outros originais e em bom estado, com performance igual ou superior ao módulo anteriormente instalado, e sem quaisquer ônus adicionais para o governo do estado, obrigando a contratada a manter os equipamentos permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destinam.
- 8.6 A CONTRATADA deverá prever durante o período de garantia a manutenção corretiva do Sistema de Telefonia, de acordo com os seguintes níveis de serviço:
- 8.6.1 Sanar interrupções de alarmes principais e restabelecer o pleno funcionamento da Central em até 04 (quatro) horas contadas a partir da abertura do Chamado (via telefone, e-mail ou fax).
- 8.6.2 O prazo para solução dos demais casos em até 24 (vinte e quatro) horas para o atendimento, e em até 24 (vinte e quatro) horas, após o atendimento, para solução do problema.
- 8.6.3 Os prazos deste item NÃO se interrompem nos sábados, domingos e feriados.
- 8.7 Emitir um Termo de Garantia Contratual para todo o prazo descrito no item 8.2 de acordo com o disposto no art. 50 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).
- 8.8 A falta de peças não poderá ser alegada pela contratada como motivo de força maior, e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos.
- 8.9 A CONTRATADA deverá fornecer correções automáticas das versões de software, durante o período de garantia, caso detecte algum problema.
- 8.10 A CONTRATADA deverá garantir a total compatibilidade da solução proposta com novas implementações tecnológicas que vierem a ser desenvolvidas pelo fabricante do equipamento fornecido, visando assegurar a evolução e continuidade da base instalada.
- 8.10.1 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade pela execução do serviço contratado, correndo por sua própria conta quaisquer ônus, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributos, taxas, licenças e férias, concernentes à contratação, inclusive seguros contra acidentes de trabalho, bem como o de



PROCESSO: E-26/011/175/2017	
DATA: 03/02/2017	FLS.: 32
RUBRICA:	ID 5023389-0

PROCESSO: E-26/011/175/2017
DATA: 03/02/2017
RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, no exercício de suas atividades.

- 8.10.2 A CONTRATADA deverá executar os serviços com observância das especificações técnicas e regulamentação aplicável ao caso, com esmero e correção, refazendo tudo quanto for impugnado pela fiscalização, se necessário;
- 8.10.3 As despesas relativas aos eventuais deslocamentos do equipamento ou insumos deverão ocorrer integralmente por conta da contratada, sem quaisquer ônus para a Contratante, durante todo o período de garantia;
- 8.10.4 O Sistema de Telefonia será considerado aceito somente após a instalação, configuração, ativação e perfeito funcionamento, entrega da documentação solicitada e ateste técnico pela gestão de telefonia do governo do estado, conforme as exigências descritas no presente Projeto Básico.

9 DA PORTABILIDADE

9.1- A CONTRATADA deverá providenciar no prazo de 07 (sete) dias úteis, a migração das linhas fixas existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, conforme a legislação vigente resolução nº 460 de 19 de março de 2007;

9.2 - Na eventual substituição do código de acesso da linha fixa, em razão da impossibilidade técnica de portabilidade numérica, a CONTRATADA providenciará junto à antiga CONTRATADA a instalação do serviço de "interceptação de chamadas", permitindo a vocalização de uma mensagem informando o novo número de acesso da linha fixa, em conformidade com a legislação vigente (ANATEL);

9.3 - É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA o desligamento e religamento de linhas, junto à antiga CONTRATADA, no momento da portabilidade, quando houver falha de comunicação no sistema da ANATEL;

10- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CONFERE COM ORIGINAL

EM, 15/03/18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6 25



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 10.1 Cumprir fielmente o que estabelece este Projeto Básico, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço.
- 10.2 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.
- 10.3 Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- 10.4 Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências, sobre o serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem está designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, excluindo a disponibilização de central de atendimento do tipo "call center" ou "servicedesk".
- 10.5 Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Projeto Básico.
- 10.6 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.
- 10.7 Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
- 10.8 Apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados e relatório resumido consolidado de cada serviço, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel, arquivo de texto no formato TXT, e arquivo no formato PDF, no padrão FEBRABAN (versão 2 ou superior, conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, entre outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.
- 10.9 A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, no caso do STFC, e o detalhamento por link, no caso do Acesso Fixo – Banda Larga,



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-024/18218/17	Fls. 33
ata	Fls. 33
Subsistema de Atendimento ao Cidadão	
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-26/011/175/2017	
DATA: 03/02/2017	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023380-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal, linha ou link deve ser feito sempre em uma nova página.

- 10.10 No caso do STFC, os serviços devem ser tarifados sempre por ramal individualizado.
- 10.11 No caso do Serviço de Acesso Fixo Banda Larga não será permitida a cobrança de valores sobre o tráfego de dados utilizado, mas tão somente o valor mensal dos links e acessos conforme dispuser o instrumento de contratação.
- 10.12 As Notas Fiscais deverão representar um intervalo de tempo correspondente ao primeiro e último dia do mês de referência. Não serão aceitas Notas Fiscais que correspondam a períodos iniciados num mês e encerrados no mês seguinte.
- 10.13 Disponibilizar especialista em cada modelo de Central Telefônica, se requerido pela CONTRATANTE e sem ônus para a mesma, no momento da ativação dos serviços, de forma a garantir a continuidade e o bom funcionamento dos serviços já utilizados e do objeto deste Projeto Básico.
- 10.14 Garantir sigilo, confidencialidade e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 10.15 A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços contratada ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas judiciais.
- 10.16 Caberá a CONTRATADA prover os recursos financeiros e materiais necessários para adequação da infraestrutura do ambiente onde serão instalados os equipamentos nas Secretarias ou Órgãos, ex: dutos, conduites, aterramento, cabeamento externo/interno, tomadas ac/voz/dados, e demais itens necessários a completa instalação e operacionalidade dos equipamentos (PABX ou similar, modems, terminais/análogos e digitais);
- 10.17 A CONTRATADA deverá identificar o local, equipamento e a tecnologia utilizada para o terminal, não cabendo ao órgão fornecer outros dados adicionais, bastando no momento da comunicação, fornecer o número do terminal, para abertura de chamado técnico;
- 10.18 A CONTRATADA deverá dispor de sistemas de supervisão e monitoramento proativo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco)

CONFERE COM ORIGINAL

EM, 15/03/18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

dias no ano, para atuar preventivamente na detecção de defeitos, para toda a planta instalada na modalidade;

10.19A CONTRATADA também é obrigada a informar com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência quaisquer reparos, troca de fiação ou serviços de urgência. Se a linha ficar temporariamente muda, devido a problemas durante o período dos reparos, o órgão terá direito a desconto na assinatura nos dias em que ficou sem o serviço;

10.20A CONTRATADA deverá cumprir os prazos de atendimento e de execução das solicitações de serviços, estabelecidos na legislação vigente, quando não for definido neste Projeto Básico;

10.21O reparo deve se dar em até 6 (seis) horas, contadas a partir de sua solicitação;

10.22Entendem-se como reparo, neste caso, problemas de má prestação de serviço tais como: linha cruzada, ruídos, ligações não completadas e linha temporariamente mudam de forma parcial ou total;

10.23O atendimento das solicitações de reparo de locais que são prestadores de serviços de utilidade pública previstas no item 6.24, de unidades de saúde e órgãos de segurança pública, dar-se-á em até 2 (duas) horas, contadas a partir de sua solicitação;

10.24Unidades Prestadora de Serviços de Utilidade Pública:

- 10.24.1 Palácio Guanabara;
- 10.24.2 Secretaria de Segurança Pública e suas unidades operacionais;
- 10.24.3 PRODERJ;
- 10.24.4 Secretaria de Direitos Humanos e suas Agências;
- 10.24.5 Polícia Civil e suas Delegacias;
- 10.24.6 Disque Denúncia de qualquer natureza;
- 10.24.7 Corpo de Bombeiros e suas Unidades Operacionais;
- 10.24.8 Polícia Militar e suas Unidades Operacionais;
- 10.24.9 Secretaria de Saúde e suas Unidades Médicas;
- 10.24.10- Defensoria Pública e seus Escritórios Regionais;
- 10.24.11- PROCON;
- 10.24.12- DEGASE;
- 10.24.13 - Unidades Prisionais da Secretaria de Administração Penitenciária;
- 10.24.14 - CEDAE.



PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 10.25 Toda correspondência do órgão, que requer uma resposta, deve ser respondida, de forma definitiva, em no máximo 10 (dez) dias corridos, após seu registro de entrada na CONTRATADA, incluindo-se os procedimentos solicitados por meio do SIGTEL 0800 e ou qualquer outra ferramenta que venha a ser utilizada;
- 10.26 A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte personalizado e exclusivo a CONTRATANTE para o atendimento das solicitações de serviços, contestação de cobranças, acertos de cadastro e serviços similares, utilizando, exclusivamente, como canal de comunicação o Sistema de Gestão de Telecomunicações – SIGTEL 0800 e ou qualquer outra ferramenta que venha a ser utilizada;
- 10.27 O suporte técnico deve estar sediado na capital do Estado do Rio de Janeiro, a não ser que fique comprovado, e a critério da CONTRATANTE, que o suporte localizado fora da citada capital tenha condições de prestar atendimento tempestivo e com nível adequado de serviço, no período de 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias na semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano;
- 10.28 Prazos para execução de serviços específicos:
- 10.28.1 - Contestações de contas – 5 dias;
 - 10.28.2 - Transferência de local de instalação – 10 dias;
 - 10.28.3 - Instalação de terminal de grande concentração – 15 dias;
 - 10.28.4 - Instalação de terminal nas demais locais – 10 dias;
 - 10.28.5 - Desativação de terminal – 48 horas;
 - 10.28.6 - Acerto de Cadastro – 72 horas - Entende-se como acerto de cadastro: mudança de titularidade, nome de divulgação na lista, Não Figuração na Lista – NFL e conta customizada;
 - 10.28.7 - Alteração ou inclusão de facilidades – 48 horas;
 - 10.28.8 - Alteração de categorias – 48 horas;
 - 10.28.9 - Alteração de ramal analógico e digital – 72 horas; e
 - 10.28.10 - Reparo ou substituição de aparelho digital que apresentar defeito – 3 dias.
- 10.29 As contas contestadas pelo órgão devem ter seus créditos devolvidos pela CONTRATADA no próximo documento de cobrança, admitindo-se, em casos excepcionais, que tal crédito seja efetuado em até dois ciclos de fatura;
- 10.30 Deverá a CONTRATADA enviar a fatura com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data do seu vencimento, para que o órgão possa realizar o devido processamento, apondo seu aceite em caso de conformidade, para viabilizar o respectivo pagamento.

CONFERE COM ORIGINAL

EM, 15/03/17

29

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 10.31A CONTRATADA deverá fornecer e enviar, sem qualquer ônus adicional, conta detalhada por centro de custo de cada órgão, especificando os serviços cobrados por terminal, com a indicação de todas as ligações efetuadas, números chamados, tempos de ligação, custo da ligação, entre outros, de modo a permitir a gestão corporativa;
- 10.32A CONTRATADA deverá customizar o faturamento dos serviços contratados de acordo com as necessidades do órgão, adequando-o a sua estrutura organizacional;
- 10.33A CONTRATADA deverá fornecer folha de rosto com resumo do consumo e o código de barra padrão FEBRABAN deverá ser enviada a Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ, em razão do Sistema Integrado de Pagamento de Concessionárias – SIPC, exceto os órgãos que não estiverem enquadrados para utilização desse sistema.
- 10.34A CONTRATADA deverá fornecer o detalhamento de chamadas contido em documento de cobrança emitido, nos casos de refaturamento;
- 10.35Os Serviços não previstos na planilha constante nos subitens 4.1.4.1e 4.2.2.1, não poderão ser faturados/cobrados em hipótese alguma;
- 10.36A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente área exclusiva em portal web para consulta e download das faturas e todo o detalhamento analítico do tráfego de voz de cada órgão, com antecedência mínima de 10 corridos antes do vencimento das mesmas.
- 10.37O número de documentos de cobrança com reclamação de erro, em cada exercício financeiro emitidos, não poderá ser superior a 03 (três) documentos de cobrança.
- 10.38No caso da Contratada realizar cobrança sobre conta já paga, a Contratante terá o direito à devolução de valor igual ao dobro do que se pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela Contratada aos valores pagos em atraso. Fundamentação Legal: Arts. 86, 96, 97, 98 e 99 da Resolução nº 426/2005.
- 10.39A CONTRATADA deverá atender os indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de caso força maiores ex. (enchentes, descargas atmosféricas... etc.), os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da CONTRATADA e do PRODERJ.
- 10.40A CONTRATADA deverá atender aos pedidos de interceptação telefônica por determinação judicial e as linhas de serviços de apoio à população, tais como disque-denúncia e similares;



350 E-04 138282/17
02/11/17 Fls. 33
SERVIÇO PÚBLICO do Estado do Rio de Janeiro
ID Funcional: 5089372-6
PROCESSO: E-26/011/175/2017
DATA: 03/02/2017 FLS.:
RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 10.41 As solicitações de habilitação, alteração e/ou configuração dos serviços contratados deverão ser intermediadas exclusivamente pelo Sistema Integrado de Gestão de Telecomunicações – SIGTEL, 0800 e/ou em outra ferramenta que venha a ser disponibilizada.
- 10.42 Em caso de cisão, fusão ou incorporação da CONTRATADA deverá ser assegurada a continuidade do objeto descrito no presente Projeto Básico;
- 10.43 A migração dos atuais serviços para os decorrentes da futura contratação deverá ocorrer sem quaisquer ônus para todas as entidades integrantes;
- 10.44 A CONTRATADA deverá franquear, sem restrições, à CONTRATANTE, bem como à empresa de auditoria eventualmente contratada pela mesma, quaisquer informações relacionadas à execução contratual;
- 10.45 A CONTRATADA deverá atualizar, mensalmente, o cadastro do serviço à lista telefônica de outras operadoras, a fim de oferecer ao público em geral consulta ao código de acesso dos órgãos públicos;
- 10.46 A CONTRATADA se obriga, durante a execução dos serviços, a não prejudicar o funcionamento das atividades normais das Secretarias e Órgãos do Estado do Rio de Janeiro;
- 10.47 A CONTRATADA se obriga, por sua conta, a contratar todos os seguros exigidos ou que venham a ser exigidos por Lei e que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto deste Projeto Básico;
- 10.48 As despesas decorrentes do transporte de pessoal administrativo e técnico, bem como de operários, serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 10.49 Os transportes de materiais e equipamentos referentes à execução do projeto será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 10.50 As despesas decorrentes de estadia e alimentação de pessoal no local de realização do projeto serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 10.51- Os empregados da empresa CONTRATADA deverão vestir-se de maneira adequada, com uniforme padronizado pela própria empresa e portar documento de identificação profissional, sempre visível;

CONFERE COM ORIGINAL

EM, 15/03/18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 10.52A CONTRATADA será responsável pelo comportamento moral e profissional de seus empregados, cabendo-lhe responder integralmente por todos os danos ou atos ilícitos resultantes de ação ou omissão dos mesmos;
- 10.53 A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI, se necessário;
- 10.54 A CONTRATADA manterá sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas do CONTRATANTE que a ela venham ser confiados ou que venha ter acesso em razão do contrato, deve também zelar pela veracidade de todas as informações que irão compor a documentação dos serviços realizados, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros estranhos a este contrato;
- 10.55 Fica definida como de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que em qualquer situação quanto ao atendimento das recomendações técnicas definidas, e à homologação do serviço, que qualquer dano que venha a ocorrer nos equipamentos a serem instalados ou vinculados aos pontos de rede constituídos ou remanejados, serão de inteira responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo atribuída a esta todas as providências e custos necessários para a recuperação e/ou substituição dos equipamentos danificados, desde que comprovadamente tenham sido ocasionados em função de falhas ou não cumprimento das recomendações técnicas definidas;
- 10.56A CONTRATADA deverá Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela fiscalização do CONTRATANTE, Garantindo acesso, a qualquer tempo, aos locais de execução dos serviços;
- 10.57A CONTRATADA deverá cientificar, imediatamente, a fiscalização do CONTRATANTE sobre qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verificar durante a execução dos serviços;
- 10.58A CONTRATADA deverá corrigir, prontamente, quaisquer erros ou imperfeições dos trabalhos, atendendo assim, as reclamações, exigências ou observações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE;



Processo E-021.180182/17
Data 03/02/17 Fls. 36
Rubrica Felipe de Almeida Pinheiro
Serviço Funcional: 5089372-6

PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

10.59A CONTRATADA deverá comunicar, por escrito, imediatamente, à fiscalização contratual, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis.

10.60- A CONTRATADA deverá instalar como contingência, pelo menos 01(um) terminal fixo independente do PABX nas Unidades Administrativas e Operacionais das Secretarias e dos Órgãos do Governo do Estado, com todas as facilidades, em quaisquer endereços em que o Governo do Estado se fizer presente;

11-DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1 Obras civis eventualmente necessárias na instalação de PABX ou equipamento similar serão de responsabilidade da CONTRATANTE;

11.2 O gestor ou seu substituto deverá comunicar a necessidade de reparo à CONTRATADA por meio do canal de relacionamento 0800 personalizado, disponível 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano;

11.3 Somente nos casos de reparo, o usuário final do serviço contratado, poderá solicitar atendimento diretamente ao canal de relacionamento 0800. Os demais serviços serão por meio do gestor do órgão;

11.4 O Órgão deverá registrar a ocorrência no SIGTEL¹ ou em outra ferramenta que venha a ser disponibilizada, informando data, hora e protocolo da comunicação, a fim de fornecer dados quantitativos, e assim mensurar a qualidade do serviço prestado;

11.5 O pagamento mensal será efetuado por cada órgão aderente, de acordo com os serviços de telefonia fixa, contratados e efetivamente utilizados;

12 - CONSIDERAÇÕES GERAIS

12.1 Os seguintes documentos e normas da ANATEL foram utilizados como referência:

- 12.1.1 Anexo à Resolução N° 426, de 9 de dezembro de 2005 – Regulamento do serviço Telefônico Fixo Comutado Anexo à Resolução n° 417, de 17 de outubro de 2005;

¹SIGTEL - Sistema de Gestão de Telecomunicações do Governo do Estado do Rio de Janeiro disponibilizado por meio da WEB, cujo objetivo é interagir as entidades integrantes e com as empresas prestadoras de serviço, com a supervisão e controle do PRODERJ;

CONFERE COM ORIGINAL

EM, 15/03/18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

- 12.1.2 Anexo à Resolução nº 417, de 17 de outubro de 2005 – Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Fixo Comutado – RIQ;
- 12.1.3 Aplicam-se a este Projeto Básico para Portabilidade Numérica, a Resolução nº 460 da ANATEL, de 19 de março de 2007, que dispõe sobre o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP).
- 12.1.4 Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado. Atualização e Configurações dos Terminais, Equipamentos PABX ou Tecnologia Similar;
- 12.1.5 O atendimento no restabelecimento na interrupção parcial ou total de ligações: LDN, LDI, celular e fixo para operadoras distintas a CONTRATADA, dar-se-á em 24 horas contadas a partir da solicitação;

12.2 A CONTRATANTE poderá realizar os ajustes nas configurações da Rede Corporativa de Telefonia, quando necessário, conforme legislação em vigor (Decreto Estadual nº 44.273 DE 2013). Tais ajustes poderão implicar no desligamento de terminais, mudança de titularidade ou religação de terminais, solicitando diretamente à CONTRATADA, independente da anuência do Órgão;

12.3 Os quantitativos apresentados nos subitens 4.1.4.1 e 4.2.2.1 são estimados e não constituem, portanto, qualquer compromisso de consumo presente ou futuro;

13 -PENALIDADES

13.1 Método de Consolidação dos pontos e desconto a ser aplicado;

- 13.1.1 A CONTRATANTE realizará avaliação mensal dos serviços contratados, conforme tabela de penalidades do item 13.1.5, consolidando os resultados mensalmente até o dia 10 do mês subsequente de cada Órgão;
- 13.1.2 Os resultados apurados serão informados por meio de ofício/notificação a CONTRATADA, sempre que atingir os indicadores da Tabela de Nível de Avaliação do item 13.4, para cada Órgão;
- 13.1.3 Dos pontos obtidos, a CONTRATANTE verificará o percentual de penalidade a ser aplicada ao faturamento geral dos órgãos, para o mês apurado, conforme Tabela de Nível de Avaliação apresentada no item 9.4;



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E- 24.118282-17
Data 02/03/17 Fis. 37
Felipe de Almeida Pinheiro
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
ID 5089372-6

PROCESSO: E-26/011/175/2017

DATA: 03/02/2017 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

13.1.4 Se as ocorrências não tiverem sido saneadas, a penalidade se repetirá nos meses subsequentes, até a sua conclusão;

13.1.5 Tabela de Penalidades:

Item	Descrição do Item	Pontuação
A	Descumprimento do horário de encaminhamento de chamadas ou interceptação por mensagem	2
B	Não apresentar a fatura nos prazos estabelecidos	3
C	Interrupção total e ou parcial do serviço de PABX	3
D	Reincidência de Interrupção total e ou parcial do serviço PABX	4
E	Não responder às correspondências no prazo estabelecido	2
F	Realizar reparo ou restabelecimento do serviço em prazo superior ao estabelecido (2 horas) no mesmo ciclo de avaliação, caracterizando solicitação repetida, nos serviços de utilidade pública.	4
G	Realizar reparo ou restabelecimento do serviço em prazo superior ao estabelecido (8 horas), no mesmo ciclo de avaliação, caracterizando solicitação repetida, excetuando os de utilidade pública.	4
H	Descumprimento do prazo de Contestações de contas no prazo - 72 horas;	2
I	Descumprimento do prazo de transferência de local de instalação no prazo - 40 dias corridos;	2
J	Descumprimento do prazo de instalação de terminal de grande concentração - 45 dias corridos;	3
L	Descumprimento do prazo de instalação de terminal nas demais locais - 40 dias corridos;	3
M	Descumprimento do prazo de desativação de terminal - 48 horas;	2
N	Descumprimento do prazo de acerto de cadastro - 72 horas - Entende-se como acerto de cadastro: mudança de titularidade, nome de divulgação na lista, Não Figuração na Lista - NFL e conta customizada;	2
O	Descumprimento do prazo de Alteração ou inclusão de facilidades - 48 horas;	2
P	Descumprimento do prazo de alteração de categoria - 48 horas;	3

13.2 A pontuação a ser aplicada para órgãos ou secretarias de missão críticas classificadas no item 6.24, sofrerá um acréscimo de 50% na pontuação da tabela de Penalidades.

CONFERE COM ORIGINAL

EM, 15/03/18

Felipe de Almeida Pinheiro
ID Funcional: 5089372-6



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ

13.3 O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado pela CONTRATANTE, conforme abaixo:

✓ Nota de Avaliação (NA)

✓ Pontos do mês (P)

✓ Fórmula: $NA = \sum P$

13.4 Tabela de Nível de Avaliação:

Item	Nota de Avaliação	Descontos
1	$NA \leq 04$	Sem desconto sobre o valor a ser faturado pela CONTRATADA
2	$05 \leq 10$	3% sobre o valor dos serviços impactados no mês da infração
3	$11 \leq 15$	7% sobre o valor dos serviços impactados no mês da infração
4	$16 \leq 20$	12% sobre o valor dos serviços impactados no mês da infração
5	$21 \leq 30$	20% sobre o valor dos serviços impactados no mês da infração

.....