



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

DOCUMENTO BASE

1. DO OBJETO

1.1. Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, para chamadas locais, intraestaduais e interestaduais, oriundas de telefones fixos e/ou móveis, conforme especificações deste Termo de Referência, para Central de Atendimento da SEDUC.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SEDUC possui um canal telefônico 0800 para comunicação, a fim de esclarecimentos de dúvidas e informações.

2.2. A SEDUC almeja com a presente contratação não interromper esse canal de comunicação para atendimento ao público, que atualmente tem sua linha cedida à empresa terceirizada de prestação de serviço de central de atendimento, responsável por toda a gestão e pagamento da linha com repasse à SEDUC.

2.3. Estando a linha sob total cessão somente da SEDUC não haverá necessidade de dispor deste serviço junto ao contrato de central de atendimento, ficando a gestão totalmente dependente da SEDUC.

3. DOS SERVIÇOS

3.1. Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC de Discagem Direta Gratuita – DDG, prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa para chamadas locais, intraestaduais e interestaduais, oriundas de telefones fixos e/ou móveis.

3.1.1. O número 0800 a ser disponibilizado na contratação deverá ser o 0800 770 0012, atualmente cedido à Contratada de Central de Atendimento da SEDUC por meio do contrato nº 004/CITEM/2021.

3.1.2. Permitir que qualquer usuário situado no território nacional efetue chamadas gratuitas para o número 0800 770 0012 da SEDUC.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

3.2. O sistema será totalmente passivo, de modo que os quantitativos previstos referem-se apenas ao recebimento de ligações.

3.3. Os serviços não contemplam o recebimento de fax.

3.4. Os serviços deverão estar contemplados com Facilidade Operacional disponibilizando ferramenta que possibilite, através do detalhamento do tráfego 0800, o fácil acesso a informações estratégicas: identificação e origem das chamadas; rotas; tempo de duração das chamadas; percentual de perda de chamada; dimensionamento da quantidade de linhas e atendentes necessários para garantir um determinado grau de eficiência no atendimento, entre outras.

3.5. A Central de Atendimento da SEDUC funcionará por meio da URA - Unidade de Resposta Audível, 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, portanto o serviço deverá estar disponível 24 horas por dia em todos os dias do ano.

3.6. A Central de Atendimento da SEDUC estará sediada no Estado de São Paulo.

3.7. O serviço telefônico aqui descrito deverá atender aos requisitos da Legislação de Telecomunicações em vigor, particularmente às Normas e Regulamentos aplicados ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC de Discagem Direta Gratuita – DDG.

3.8. A qualidade dos serviços deve observar as disposições definidas no Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, em sua última versão, conforme sítio da ANATEL: www.anatel.gov.br.

4. DO QUANTITATIVO ESTIMADO

4.1. O perfil do tráfego é estimado, não representando qualquer compromisso futuro e certo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, não cabendo, portanto, à CONTRATADA qualquer alegação para a não execução dos serviços objeto da contratação, sob o argumento de aumento e/ou redução da quantidade de ligações (minutagem). Também não deve ser interpretado como franquia mínima de consumo.

4.2. É possível observar a série histórica da minutagem nos anos 2019 a 2021 com o tráfego real mensal dimensionado no ADENDO I – Série Histórica.

4.3. O perfil de tráfego estimado mensal está dimensionado na tabela subscrita, sendo considerado para a estimativa a média referente ao consumo de minutagem dos períodos demonstrados no ADENDO I – Série Histórica:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

SERVIÇO TELEFÔNICO 0800 - (MINUTOS MENSAIS ESTIMADOS)	
<i>Valores estimados com base na média mensal de 2019 a 2021.</i>	
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MÊS
Mensalidade do Serviço 0800	1
Ferramenta operacional - detalhamento do tráfego do 0800	1
Minutos locais fixo/fixo	25.156
Minutos locais fixo/móvel	46.777
Minutos intraestaduais fixo/fixo	9.973
Minutos intraestaduais fixo/móvel	21.365
Minutos interestaduais fixo/fixo	832
Minutos interestaduais fixo/móvel	3.818

4.4. A estimativa de ligações foi obtida de acordo com a média de execução contratual para o serviço de Central de Atendimento da SEDUC entre janeiro/2019 a agosto/2021.

5. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

5.1. O DAC possui recepção/comunicação de voz e dados via IP (Internet Protocol)

5.2 Os links de comunicação (canais E1s ou outros) entre a CONTRATADA e a Central de Atendimento da SEDUC não deverão fazer parte dos custos desta proposta.

6. DAS CONDIÇÕES DE MEDIÇÃO

6.1. A medição será efetuada com base no serviço efetivamente realizado, considerando número de ligações recebidas, as quais deverão ser comprovadas através de Relatório Gerencial Mensal, que deverá ser fornecido à CONTRATANTE em meio digital a ser acordado entre as partes, contemplando o volume diário de chamadas, além da indicação por horário, número originador, duração, localidade, Estado, e código da região geográfica. O relatório deverá ser disponibilizado de forma



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

que permita o cruzamento de todas as informações contidas na fatura do serviço 0800 prestado, em máquina (microcomputador) da CONTRATANTE, sem custo adicional a esta.

7. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

7.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada, de acordo com as exigências contidas neste Termo de Referência e demais obrigações constantes do contrato a ser firmado.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Caberá à contratada, sem prejuízo do disposto na Lei 9.472/97, do contrato de concessão/autorização assinado com a ANATEL, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados;

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

8.3. Apresentar, mensalmente, fatura detalhada dos serviços prestados, devendo ser fornecida tanto em papel quanto em arquivo eletrônico;

8.3.1. A definição do formato do arquivo eletrônico e seu mecanismo de entrega, será feita pela Coordenadoria de Informação, Tecnologia, Evidência e Matrícula, após assinatura do contrato, diretamente ao preposto designado pela contratada;

8.4. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através das ligações contratadas;

8.5. 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 e devidamente autorizadas pela SEDUC;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

8.6. Fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados;

8.7. Informar, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo que impossibilite assumir as atividades conforme apresentadas neste termo de referência;

8.8. Reparar, consertar, corrigir, modificar, refazer, desfazer ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços executados em desacordo com este Termo de Referência;

8.9. Cumprir, rigorosamente, o Código Civil, as Normas Técnicas da ABNT, as Normas de Medicina e Segurança do Trabalho e demais normas legais e regulamentares pertinentes aos serviços executados;

8.10. Garantir que a portabilidade da linha da Central de Atendimento da SEDUC seja realizada antes do efetivo início dos serviços, bem como, nos casos em que o Contrato esteja em seu curso final, sem qualquer possibilidade de aditamento contratual e qualquer custo para a contratante, tudo com fito a manutenção dos serviços.

8.10.1. A Contratada deverá realizar todos os procedimentos de portabilidade junto a atual empresa que presta os serviços do objeto deste contrato para o contratante e que seja dado início aos serviços imediatamente após o encerramento dos serviços prestados pela empresa antecessora, devendo ser observada a garantia da continuidade dos serviços, sem quaisquer interrupções dos serviços de objeto deste Termo.

8.10.2. Os procedimentos referentes à portabilidade deverão ser realizados independente da assinatura do contrato e início da execução dos serviços que trata este Termo.

9. OBRIGAÇÕES E DEVERES DA CONTRATANTE

9.1. A SEDUC deverá fiscalizar a execução deste Contrato, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo medidas corretivas por parte da Contratada;

9.2. Notificar à contratada, por escrito, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execuções dos serviços, fixando prazo para sua correção;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- 9.3. Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento dos termos deste contrato;
- 9.4. Comunicar à contratada, toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação do serviço;
- 9.5. Observar para que, durante a vigência contratual, sejam cumpridas todas as obrigações assumidas pela contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- 9.6. Atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a realização do serviço, podendo recusar aqueles que não estejam de acordo com os termos deste contrato e dos instrumentos que o integram;
- 9.7. Proporcionar todos os meios para que a contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas estabelecidas;
- 9.8. Recusar os serviços que forem apresentados fora da especificação.

10. DA PROPOSTA DE PREÇOS

10.1. A licitante deverá apresentar proposta de preços, apresentando planilhas que contenham os custos para os seguintes itens, de acordo com o perfil de tráfego apresentado em anexo:

10.1.1. Custos eventuais (com valores fixos, como instalação, alteração de configuração de facilidade etc.);

10.1.2. Custos fixos (com valores fixos, cobrados mensalmente, como disponibilidade mensal, facilidades, relatórios etc.);

10.1.3. Tráfego (item variável, que corresponde a cobrança das chamadas telefônicas);

10.1.4. Desconto local: Corresponde ao desconto referente a aplicação da tabela de desconto local;

10.1.5. Desconto interurbano: Corresponde ao desconto referente a aplicação da tabela de desconto interurbano;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

11. DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

11.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. A CONTRATADA, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, em conformidade com o disposto no artigo 56 da Lei federal nº 8.666/1993, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

13. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

13.1. O prazo de vigência do contrato será de **30 (trinta) meses** contados da data da sua assinatura, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.



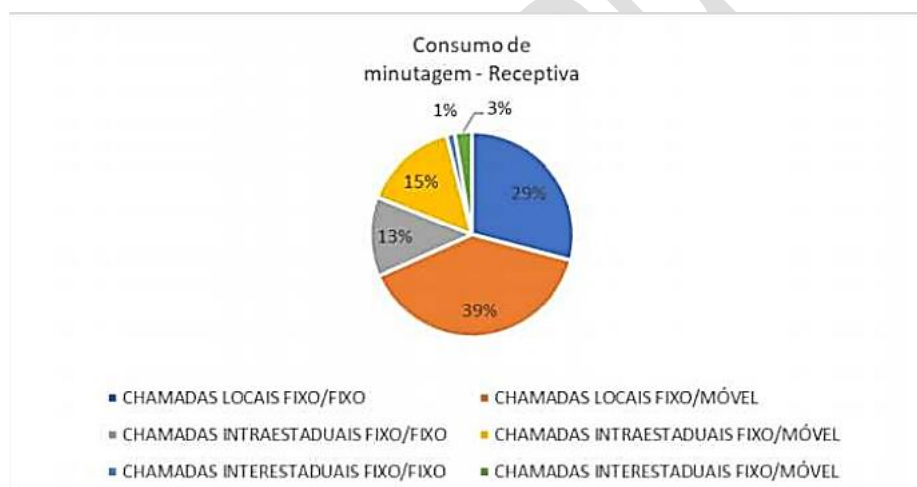
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

ADENDO I – SÉRIE HISTÓRICA

1. Série Histórica - Minutagem dos serviços telefônicos

1.1 Dados e gráficos sobre o consumo de minutagem receptiva e ativa, no período de janeiro/2019 a dezembro/2019 (12 meses):

MINUTAGEM RECEPTIVO	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	MÉDIA
Minutos locais fixo/fixo	42187	31894	17314	23132	23270	16489	15086	18260	30224	18847	14046	26965	23143
Minutos locais fixo/móvel	53750	39265	20838	24580	23676	20226	19469	20850	40112	26202	20369	65651	31249
Minutos intraestaduais fixo/fixo	15185	11553	7368	10913	9973	10683	7095	9221	11815	9455	8077	9985	10110
Minutos intraestaduais fixo/móvel	19680	11107	6789	9772	9513	12703	8686	7348	16930	11848	10183	18143	11892
Minutos interestaduais fixo/fixo	1574	1475	1025	982	1159	894	1064	791	859	1041	767	836	1039
Minutos interestaduais fixo/móvel	3227	2733	1978	1898	1992	1593	1785	1853	2206	2022	1736	2747	2148

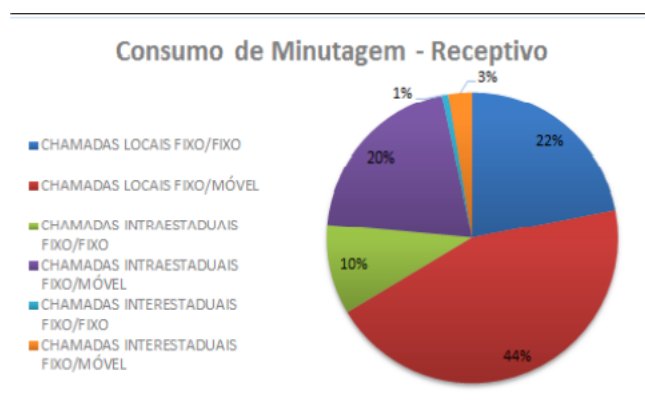


1.2 Dados e gráficos sobre o consumo de minutagem receptiva, no período de janeiro/2020 a abril/2020 (04 meses):



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

MINUTAGEM RECEPTIVO	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	MÉDIA
Minutos locais fixo/fixo	48047	21200	14092	3788	21782
Minutos locais fixo/móvel	101028	38734	28044	9381	44297
Minutos intraestaduais fixo/fixo	22400	8986	7274	1301	9990
Minutos intraestaduais fixo/móvel	53481	12233	10747	3762	20056
Minutos interestaduais fixo/fixo	1582	789	503	32	727
Minutos interestaduais fixo/móvel	6042	2513	1602	396	2638

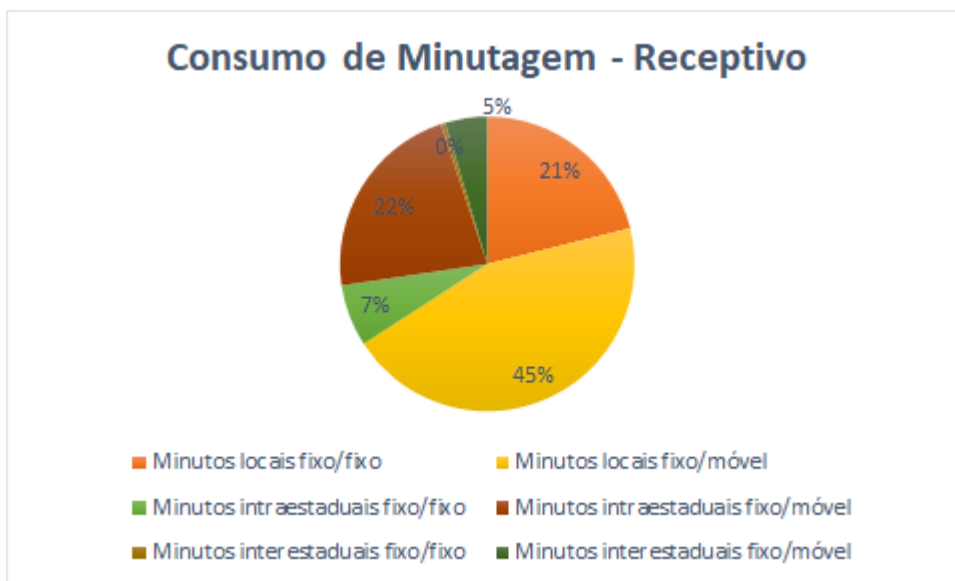


1.3 Dados e gráficos sobre o consumo de minutagem receptiva, no período de maio/2021 a agosto/2021 (04 meses):

MINUTAGEM RECEPTIVO	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	MÉDIA
Minutos locais fixo/fixo	27421	66325	14164	14267	30544
Minutos locais fixo/móvel	0	154126	48710	56306	64786
Minutos intraestaduais fixo/fixo	0	27951	4985	6339	9819
Minutos intraestaduais fixo/móvel	0	85960	21771	20863	32148
Minutos interestaduais fixo/fixo	0	1366	837	724	732
Minutos interestaduais fixo/móvel	0	13457	7795	5426	6669



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA



ADENDO II – PLANILHA PARA PROPOSTA DE PREÇO

1. A planilha para proposta de preço foi confeccionada partindo da seguinte base de dados:

Item 1 – Valor Referente à Assinatura Mensal;

Item 2 – Valor Referente às Facilidades Operacionais;

Item 3 – Valor Referente às minutagens (Estimados);

2. Por fim, consta a soma Total dos itens resultando no Valor Global da Contratação.

PLANILHA PARA PROPOSTA DE PREÇO			
Item I - Assinatura Mensal do 0800 Nacional			
DESCRIÇÃO	(E) Preço Mensal	(F) Quantidade	(G) SubTotal (E) x (F)
Mensalidade do Serviço 0800	R\$ -	1	R\$ -
Item II – Facilidades Operacionais			



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Ferramenta operacional que possibilita o detalhamento do tráfego do 0800	R\$ -	1	R\$ -
Item III - Estimativa de Minutagem			
Minutos locais fixo/fixo	R\$ -	25.156	R\$ -
Minutos locais fixo/móvel	R\$ -	46.777	R\$ -
Minutos intraestaduais fixo/fixo	R\$ -	9.973	R\$ -
Minutos intraestaduais fixo/móvel	R\$ -	21.365	R\$ -
Minutos interestaduais fixo/fixo	R\$ -	832	R\$ -
Minutos interestaduais fixo/móvel	R\$ -	3.818	R\$ -
VALOR TOTAL MÊS - Somatório dos subtotais I, II e III			R\$ -
VALOR TOTAL 30 (Trinta) MESES			R\$ -

Consulta Pública