	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

22  
M

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 OBJETO

1.1 O presente Pregão Eletrônico visa à contratação do serviço de Chamada Franqueada do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC 0800) através de Códigos Não Geográficos, incluindo a implantação, a sustentação e a gerência proativa dos equipamentos e meios necessários para o funcionamento deste serviço, bem como a prestação por demanda do serviço de remanejamento dos equipamentos e circuitos de entroncamento disponibilizados nas instalações do BNDES, pelo prazo de vigência de 60 (sessenta) meses, conforme as especificações do Edital e de seus Anexos.

1.1.1 Poderá ser subcontratada parcela dos serviços licitados por este Pregão Eletrônico, observados os limites previstos no item 10 deste Anexo.

### 2 DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1 Para prestação do Serviço 0800, deverão ser instalados e ativados 2 (dois) circuitos de rede IP para entroncamento utilizando o protocolo SIP, nos termos do subitem 4.3 deste Anexo, com vistas à redundância e independência dos circuitos para entroncamento digital por acessos físicos distintos.


2.1.2 Todavia, os 2 (dois) circuitos de rede IP para entroncamento utilizando o protocolo SIP deverão ser providos pelo mesmo Contratado, de forma que a redundância dos circuitos que foi estabelecida pelo subitem 2.1 acima, possa ser garantida por intermédio de um único Serviço 0800.

2.2 O Serviço 0800 está dividido nos seguintes serviços:

I. implantação de infraestrutura de acesso ao serviço de Chamada Franqueada do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC 0800) através de Códigos Não Geográficos pelo sistema de telefonia do **BNDES**, nas Unidades Funcionais do **BNDES** estabelecidas no item 3 deste Anexo;

II. ativação dos troncos (SIP) nas Unidades Funcionais do **BNDES** estabelecidas no item 3 deste Anexo;

X

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

III. sustentação e gerência proativa dos equipamentos e meios necessários da infraestrutura de acesso fornecida no inciso I deste subitem, para garantir a disponibilidade do Serviço 0800;

IV. remanejamento por demanda dos equipamentos e meios necessários da infraestrutura de acesso fornecida no inciso I deste subitem, das Unidades Funcionais do **BNDES** estabelecidas no item 3 deste Anexo para novo endereço dentro do município do Rio de Janeiro;

V. assinatura dos acessos SIP (WAN ou ponto a ponto) nas Unidades Funcionais do **BNDES** estabelecidas no item 3 deste Anexo;

VI. assinatura do serviço de Chamada Franqueada do Serviço Telefônico Fixo Comutado através de Códigos Não Geográficos (0800) para os números 0800 utilizados atualmente para o **BNDES**, a saber: 0800-702-6337 (Cartão **BNDES**), 0800-702-6307 (Ouvidoria do **BNDES**), 0800 887 6000 - Serviço de Informações ao Cidadão SIC, 0800-888-9873 (homologação de novos serviços) e 0800-702-6025 (homologação de novos serviços); e

VII. serviços adicionais ou suplementares, de acordo com o subitem 4.8 deste Anexo, tais como: Reencaminhamento de Chamadas, Restrição de Área de Origem, Restrição por Tipo de Terminal, Limite de Chamadas e Mensagens Personalizadas.

**2.3** Todos os serviços deverão ser prestados de forma contínua, com exceção dos serviços de implantação e do serviço de remanejamento de equipamentos e circuitos de entroncamento, que serão prestados sob demanda, conforme as condições estabelecidas no subitem 4.12 deste Anexo.

**2.4** Os edifícios do **BNDES** no Rio de Janeiro (EDSERJ e Site de Contingência) serão denominados, doravante, para simplificar, como Unidades Funcionais do **BNDES** (individualmente ou em conjunto).

**2.5** Cada circuito de entroncamento deverá ser tratado com um acesso distinto e fisicamente independente até o provedor de Serviços de Telecomunicações, doravante denominado Provedor do Serviço 0800, o qual é responsável pelo encaminhamento ao **BNDES** das chamadas oriundas de rede pública de telefonia.

### 3 UNIDADES FUNCIONAIS DO BNDES

**3.1** Todos os equipamentos necessários para a prestação do Serviço 0800, deverão ser instalados nas Unidades Funcionais do **BNDES** na cidade do Rio de Janeiro, conforme a

23  
14


	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

tabela abaixo, sendo obrigatório que a prestação dos serviços de implantação, sustentação, gerência proativa e de remanejamento envolvam as referidas localidades:

Atuais endereços dos Locais de Instalação
<p>I. Rio de Janeiro – Data Center Principal EDSERJ - Edifício de Serviços do <b>BNDES</b></p> <p>Avenida República do Chile 100 Centro - CEP: 20031-917 - Rio de Janeiro – RJ</p>
<p>II. Rio de Janeiro – Data Center Alternativo SITE DE CONTINGÊNCIA</p> <p>Avenida Pasteur 138/146 Botafogo - CEP: 22290-903 - Rio de Janeiro – RJ</p>

#### 4 SERVIÇO 0800

##### 4.1 Condições Gerais

**4.1.1** Caberá ao Contratado, além das responsabilidades resultantes do respectivo Contrato, as da Lei n.º 9.472/97, do Contrato de concessão ou autorização assinado com a ANATEL, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados.

**4.1.2** Será permitida subcontratação de empresas terceiras para o fornecimento do meio de transmissão entre o *backbone* do Contratado e a respectiva Unidade Funcional do **BNDES** (*Last Mile*), observado o disposto no item 10 deste Anexo.

**4.1.3** As condições descritas ao longo deste Anexo representam os requisitos essenciais exigidos pelo **BNDES**, cabendo a cada Contratado fornecer todos os componentes de *hardware* e *software* necessários ao atendimento dos referidos requisitos, sem exceção, nada impedindo, entretanto, que sejam fornecidos, sem ônus para o **BNDES**, componentes com recursos adicionais e até mesmo superiores para



os serviços a serem prestados, desde que não haja prejuízo de nenhuma das funcionalidades especificadas e que seja previamente autorizado pelo **BNDES**.

**4.1.4** O Serviço 0800 será acompanhado e monitorado pelo Gestor do Contrato ou pelos membros do corpo técnico do **BNDES** que este indicar.

**4.1.5** O Contratado deverá manter o Gestor do Contrato e os membros do corpo técnico do **BNDES** que este indicar informados a respeito das ocorrências de ordem técnica relativas ao Serviço 0800.

#### **4.2** Descrição do PABX do **BNDES** e suas Interligações


**4.2.1** O sistema de telefonia do **BNDES** utilizará 2 (dois) PABX, baseados no software Asterisk, como elementos SIP de borda (SBC) para comunicação IP entre a sua infraestrutura de telefonia interna e a do Contratado. Os equipamentos do **BNDES** contam com portas Ethernet para conexão com a infraestrutura de telefonia do Contratado.

**4.2.2** As conexões IP acima descritas deverão seguir os padrões IEEE 802.3u e IEEE 802.3z (100Base-TX e 1000Base-Tx) configuradas para negociação automática.

**4.2.3** As chamadas deverão ser roteadas de forma balanceada entre os dois circuitos, sendo que qualquer um deles deve ter a capacidade de assumir todo o tráfego em caso de queda de um dos circuitos, falha de equipamento (do **BNDES** ou do Contratado) ou conforme determinado pelo **BNDES**. O Contratado deverá disponibilizar, no mínimo, um SBC, em modo *proxy* de sinalização e mídia, por circuito de comunicação com o **BNDES** para envio e recebimento de chamadas pelo respectivo SBC do **BNDES**. Os dois circuitos deverão operar simultaneamente para envio e recebimento de chamadas.

**4.2.4** Todos os endereços IP utilizados para interconexão entre o **BNDES** e o Contratado deverão ser públicos pertencentes a um ou mais blocos CIDR devidamente alocados ao Contratado junto à IANA e/ou o Registro.BR. A critério do **BNDES**, poderão ser definidos endereços IP não públicos, desde que aprovados pelo **BNDES** e que não estejam em conflito com a sua rede interna.

**4.2.5** Todos os protocolos (ex: RTP, TCP, UDP, etc) utilizados para intercâmbio de informações entre o Contratado e o **BNDES** deverão ser combinados entre as partes,

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

com definição do motivo do acesso, das portas necessárias, do tipo de aplicação e da direção de início de conexão quando aplicável.

**4.2.6** Os circuitos de dados utilizados para tráfego das chamadas utilizando o protocolo SIP deverão ser físico e logicamente independentes, sem roteamento, entre as Unidades do **BNDES** e também em relação aos servidores SIP (SBC) do Contratado de forma a permitir que cada par de SBCs (Contratado x **BNDES**) possa se comunicar diretamente.

**4.2.7** Os circuitos de dados utilizados para o tráfego de voz entre os servidores do Contratado e os do **BNDES** deverão ser dedicados e logicamente independentes e isolados do ambiente público da Internet e de quaisquer outras redes que o Contratado esteja conectado ou possua.

#### 4.3 Condições Técnicas dos Troncos SIP e Canais

**4.3.1** A comunicação entre a central telefônica do **BNDES** e a do Contratado será feita através do protocolo SIP (Session Initiation Protocol ou Protocolo de Iniciação de Sessão, RFC 2543), sendo que todos os elementos de comunicação devem receber simultaneamente as conexões de todos os Servidores SIP Proxy ou SIP gateways do **BNDES**.

**4.3.2** O Contratado será responsável por fornecer quaisquer licenças e equipamentos necessários a esta interconexão, viabilizando inclusive que as trocas de sinalização e mídia envolvidas sejam realizadas através de um firewall, algum tipo de NAT ou VPN.

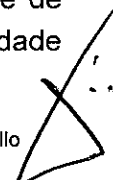
**4.3.3** A arquitetura de comunicação utilizada deverá suportar os seguintes padrões: RFC3261, RFC3264, RFC3311, RFC3262, RFC3515, RFC4733, RFC4567 e RFC4568.


**4.3.4** A mídia (áudio apenas) será transportada via protocolo RTP, suportando os seguintes padrões: RFC3550, RFC3551 e RFC4733.

**4.3.5** A capacidade da rede entre o Contratado e o **BNDES** deverá ser calculada considerando o uso do CODEC G.711 a-law, que deverá ser suportado pelo Contratado.

**4.3.6** Todo o tráfego telefônico entre o **BNDES** e o Contratado fará uso da rede de comunicação entre ambos, ficando o Contratado responsável por garantir a qualidade

29  
21



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

do serviço de acordo com os Níveis de Serviço exigidos e ainda atender aos requisitos mínimos estabelecidos.

**4.3.7** Para a prestação dos serviços o Contratado deverá fornecer toda infraestrutura para acesso do PABX do **BNDES** ao Serviço 0800, através de enlaces MetroEthernet em fibra ótica até as dependências do **BNDES** listadas no item 3 deste Anexo. Os troncos deverão utilizar o protocolo de sinalização SIP e os protocolos RTP e SRTP para transmissão de voz, suportar o tráfego de dados (modem e fax) compatíveis com os padrões T.30, T.38, V.90 e V.92 e suportar o *codec* G.711 de acordo com a seguinte distribuição:

**4.3.7.1** Até 60 (sessenta) canais bidirecionais com o protocolo SIP para a Unidade Funcional EDSERJ, conforme item 3 deste Anexo.

**4.3.7.2** Até 60 (sessenta) canais bidirecionais com o protocolo SIP para a Unidade Funcional SITE DE CONTINGÊNCIA, conforme item 3 deste Anexo.

**4.3.7.3** Para o cálculo da largura de banda de cada enlace MetroEthernet deve-se utilizar como parâmetro a banda necessária para o *codec* G.711, bem como o overhead necessário para sua transmissão, ou seja, no mínimo 95,2kbps por canal ativo.


**4.3.7.3.1** Cada enlace deverá ter no mínimo 6Mbps de largura de banda para a ativação dos 60 (sessenta) canais.

**4.3.8** O Contratado deverá fornecer o Serviço 0800 para os números 0800 reservados no Contrato atual, conforme descritos no inciso VI do subitem 2.2 deste Anexo.

**4.3.9** Caso o vencedor do certame licitatório não seja o atual prestador do serviço 0800 do **BNDES**, o Contratado deverá realizar, sem ônus para o **BNDES**, a Portabilidade de Código de Acesso dos números 0800 citados no subitem anterior.

**4.3.9.1** A execução da Portabilidade de Código de Acesso, conforme o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), aprovado pela resolução nº 460, de 19 de março de 2007, deverá ser realizada em data e horário acordados com o **BNDES**, de forma a minimizar o impacto da possível interrupção dos serviços de telefonia, devendo ser agendada para um final de semana ou feriado.



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

25  
M

**4.3.10** Caso o vencedor do certame licitatório seja o atual prestador do serviço 0800 do **BNDES**, a transição do atual Contrato vigente para o novo Contrato também deverá ser realizada de forma a minimizar o impacto nos serviços de telefonia, devendo, quaisquer interrupções serem agendadas para finais de semana ou feriados.

#### 4.4 Condições Técnicas da Infraestrutura

**4.4.1** O Contratado deverá fornecer, em regime de comodato, toda infraestrutura necessária, incluindo os ECDs, *softwares* e circuitos de comunicação necessários à viabilização dos serviços prestados, incluindo a configuração, manutenção e gerenciamento proativo dos mesmos, assegurando os Níveis de Serviço especificados no item 5 deste Anexo, até a porta LAN de seus ECDs conectados à rede do **BNDES**, não sendo permitido qualquer tipo de acesso ou alteração nos equipamentos das redes de dados locais pertencentes ao **BNDES**.


**4.4.2** Todos os equipamentos e circuitos instalados pelo Contratado, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento, alimentação e instalação, deverão obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor, elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área – ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), e entidades de padrões reconhecidas internacionalmente – ITU-T (*International Telecommunication Union*), ISO (*International Standardization Organization*), IEEE (*Institute of Electrical and Electronics Engineers*), EIA/TIA (*Electronics Industry Alliance and Telecommunication Industry Association*).

**4.4.3** Esses equipamentos deverão ser instalados em racks de 19 (dezenove) polegadas de largura (padrão EIA-310-D), os quais serão disponibilizados pelo **BNDES**.

**4.4.4** Os equipamentos deverão possuir fontes de alimentação redundantes (1+1) com entradas independentes e com alimentação elétrica de 220 Volts (Corrente Alternada) bifásica com frequência de 60 Hz. No caso de defeito em uma fonte de alimentação o respectivo equipamento deverá permanecer em pleno funcionamento.

**4.4.5** Os equipamentos poderão ocupar, em cada localidade indicada no item 3 deste Anexo, no máximo, 6 (seis) unidades de rack.

X

	<p><b>Classificação:</b> Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p><b>Unidade Gestora:</b> AARH/DELIC/GLIC1</p> <p style="text-align: right;"><b>OCS nº 551/2016</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Contrato SRM nº 4400002374</b></p>
---	---

**4.4.6** Todos os custos decorrentes da instalação, manutenção e operação da infraestrutura de prestação do serviço 0800 correrão por conta do Contratado.

**4.4.7** Caberá ao Contratado a responsabilidade de obter toda e qualquer aprovação necessária perante os respectivos órgãos reguladores ou qualquer outra entidade, decorrente de quaisquer condições especiais de implantação que porventura possam surgir.

**4.4.8** O Contratado deverá utilizar nos locais informados, somente materiais não suscetíveis à propagação de fogo.

**4.4.9** Os equipamentos e circuitos de comunicação alocados, deverão ser instalados nas Unidades Funcionais do **BNDES**, de acordo com o item 3 deste Anexo.

**4.4.10** Caberá ao Contratado disponibilizar todos os recursos detalhados ao longo destas especificações possibilitando, assim, a comunicação entre a Central PABX do **BNDES** e o Provedor do Serviço 0800.

**4.4.11** O Contratado deverá disponibilizar todas as informações necessárias para que o corpo técnico do **BNDES**, responsável pelo gerenciamento do Serviço 0800, possa fazer o acompanhamento do respectivo Contrato.

**4.4.12** O serviço de gerência proativa deverá incluir a disponibilização de uma Central de Atendimento para acompanhamento do Serviço 0800, conforme descrito no subitem 4.9 deste Anexo.


#### **4.5 Backbone do Serviço 0800**

**4.5.1** O BNDES poderá solicitar a configuração de pelo menos 100 (cem) filtros diferentes de chamada de entrada, com 15 (quinze) dígitos no SBC do Contratado que está conectado ao PABX do **BNDES**.

**4.5.2** As solicitações de alteração na configuração dos SBCs do Contratado deverão ser consideradas como chamados com Prioridade Nível 2, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo, e deverão ser efetuadas pelo Contratado sem nenhum ônus ao **BNDES**.

#### **4.6 Rede do Serviço 0800**



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

4.6.1 O SBC do **BNDES** em cada localidade descrita no item 3 deste Anexo, deverá estar conectado à porta de um SBC do Contratado através de conexões de acesso exclusivamente dedicadas a essa função.

4.6.2 O Contratado deverá disponibilizar cada circuito distinto com sua respectiva largura de banda e demais características para o Serviço 0800, conforme definido a seguir:

I. 2 (dois) circuitos MetroEthernet de, no mínimo, 6 Mbps (seis Megabits por segundo) simétrico, ou seja, 6 Mbps/s de *upstream* e 6 Mbps de *downstream* simultâneos (*full duplex*);

II. RTT máximo de 4 ms entre o SBC do **BNDES** e o do Contratado.

4.6.3 As larguras de banda do Serviço 0800 listadas no subitem 4.6.2 acima são os valores líquidos que deverão ser entregues ao **BNDES**, na porta padrão Ethernet, do PABX, considerando o *overhead* do padrão Ethernet. Qualquer *overhead* da porta WAN e do *backbone* deverá ser contemplado pelo Contratado como banda adicional.

4.6.4 O Contratado deverá disponibilizar, para cada circuito, um único equipamento, que fará todo o roteamento de mídia e sinalização das chamadas SIP. A cada um destes equipamentos será atribuído um endereço IPv4 distinto e associado a um único circuito.

4.6.5 O referido endereço deverá ser um IPv4 válido para a Internet. A critério do **BNDES**, mediante solicitação do Contratado, poderá ser autorizado o uso de um IP PRIVATE ADDRESS SPACE AND FILTERING, do padrão IETF reservados pela IANA na RFC 1918.

4.6.6 O Contratado não poderá realizar qualquer limitação da banda tráfego, prevista no subitem 4.6.2 deste Anexo, sem solicitação do **BNDES**. A limitação do tráfego somente poderá ser feita pela contagem de chamadas simultâneas de acordo com o disposto no subitem 4.3.7 deste Anexo.

#### 4.7 SBC do Serviço 0800

4.7.1 Os SBCs instalados pelo Contratado deverão possuir toda a funcionalidade prevista neste Anexo para a transmissão do tráfego gerado pelo Serviço 0800.

**4.7.2** Sempre que for solicitada pela equipe técnica do **BNDES**, a alteração na configuração dos SBCs, o Contratado deverá considerar esta solicitação como um chamado com Prioridade Nível 2, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo, e deverá realizá-la, sem nenhum ônus ao **BNDES**.

**4.7.3** Os SBCs deverão ser dimensionados de forma a garantir o desempenho e os níveis de serviço requeridos para o Serviço 0800 no item 5 deste Anexo.

**4.7.4** Os circuitos do Serviço 0800, instalados em cada uma das Unidades Funcionais do **BNDES**, não poderão compartilhar equipamentos, como por exemplo, utilizar o mesmo ECD (L2 switch ou similar). Cada circuito do Serviço 0800 deverá utilizar seu próprio conjunto de equipamentos.

**4.7.5** Os circuitos do Serviço 0800 deverão ser circuitos do tipo *Last Mile* interconectando a infraestrutura de rede do **BNDES** à infraestrutura de rede do Contratado e ao respectivo SBC do Contratado, ou seja, não deverão existir roteadores entre os ECDs para prover o Serviço 0800.

#### **4.8 Serviços Adicionais ou Suplementares**


**4.8.1** O **BNDES** poderá solicitar durante a vigência do Contrato a ativação e desativação dos seguintes serviços adicionais ou suplementares ao serviço 0800:

##### **4.8.1.1 Restrição de Área de Origem**

**4.8.1.1.1** Para cada número 0800 (Código de Acesso) contratado, em caso de ativação deste serviço, o **BNDES** poderá solicitar o bloqueio das chamadas originadas em áreas geográficas específicas (chamados com Prioridade Nível 2, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo).

**4.8.1.1.2** Por este serviço, o Contratado será remunerado exclusivamente de acordo com o valor por ele ofertado para o item 17 da Planilha IV, que consta no Modelo de Proposta (Anexo II do Edital), com um pagamento único mensal, para cada número 0800 para o qual o serviço foi ativado.

**4.8.1.1.3** No caso de ativação deste serviço, o Contratado deverá franquear ao **BNDES** a possibilidade de cadastramento de uma lista de números que poderão originar chamadas mesmo que haja restrição para a sua área de origem.

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI N° 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS n° 551/2016</p> <p>Contrato SRM n° 4400002374</p>
---	---

21  
M

#### 4.8.1.2 Restrição por Tipo de Terminal

**4.8.1.2.1** Para cada número 0800 (Código de Acesso) contratado, em caso de ativação deste serviço, o **BNDES** poderá solicitar o bloqueio das chamadas originadas em telefones públicos, fixos e/ou terminais móveis (chamados com Prioridade Nível 2, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo).

**4.8.1.2.2** Por este serviço, o Contratado será remunerado exclusivamente de acordo com o valor por ele ofertado para o item 18 da Planilha IV, que consta no Modelo de Proposta (Anexo II do Edital), com um pagamento único mensal, para cada número 0800 para o qual o serviço foi ativado, independentemente do tipo de bloqueio por tipo de terminal configurado.

#### 4.8.1.3 Intercepção com Mensagens Personalizadas


**4.8.1.3.1** O **BNDES** poderá solicitar a configuração de até 5 (cinco) intervalos de horário/data de intercepção com mensagens personalizadas de até 30s (trinta segundos), simultâneos, por número 0800. A mensagem será enviada ao Contratado pelo **BNDES** no formato WAV PCM 8bits.

**4.8.1.3.2** Por este serviço, o Contratado será remunerado exclusivamente de acordo com o valor por ele ofertado para o item 19 da Planilha IV, que consta no Modelo de Proposta (Anexo II do Edital), com um pagamento único mensal, por Mensagem Personalizada configurada, independentemente do quantitativo de chamadas interceptadas.

**4.8.1.3.2.1** Desta forma, todas as chamadas recebidas pelo Contratado nestes intervalos de tempo configurados para a prestação deste serviço, independentemente da origem da chamada e duração, não deverão ser, sob nenhuma hipótese, tarifadas e cobradas pelo Contratado.

**4.8.1.3.3** Nos casos de ativação deste serviço, as solicitações de programação de cada mensagem serão consideradas como chamados com Prioridade Nível 2, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo.

X

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

**4.8.2** Somente poderão ser tarifadas, as chamadas efetivamente encaminhadas ao PABX do **BNDES**. Assim, a empresa deverá contemplar nos campos correspondentes da Planilha IV (item 19) do Modelo de Proposta (Anexo II do Edital), todos os custos decorrentes da ativação, configuração e manutenção dos serviços adicionais ou suplementares, bem como os das chamadas interceptadas para a prestação destes serviços (subitem 4.8.1.3 deste Anexo).

#### 4.9 Regime de Operação, Suporte e Gerência Proativa

**4.9.1** O Serviço 0800 deverá estar em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**4.9.1.1** O Contratado deverá permitir que o **BNDES** monitore a disponibilidade do SBC deste utilizando a sinalização SIP, ICMP (ping), ou outro protocolo a ser ajustado entre as partes.


**4.9.2** Caberá ao Contratado fornecer número telefônico gratuito e e-mail que deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, a fim de que seja possível registrar solicitações de configuração, suporte técnico e solicitar esclarecimentos sobre o serviço. O Gestor do Contrato poderá, a seu critério, utilizar o e-mail do Preposto do Contratado, gerente de contas, para informar anomalias no serviço, quando essa forma de comunicação será considerada como abertura de chamado.

**4.9.3** O Contratado deverá implantar de forma adequada a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz e prestar assistência técnica para a solução de ocorrências que afetem a operação normal dos serviços prestados, sem ônus adicional para o **BNDES**.

**4.9.4** O Contratado deverá resolver os chamados técnicos abertos pelo **BNDES** no prazo máximo de 02 (duas) horas, qualquer ocorrência que cause interrupção total na prestação dos serviços contratados (chamados com Prioridade Nível 0, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo). As demais falhas, que porventura venham a ocorrer, deverão ser corrigidas no prazo máximo de 06 (seis) horas, após a abertura do chamado (chamados com Prioridade Nível 1, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo).

**4.9.4.1** Para cada número 0800 (Código de Acesso) ativo contratado, em caso de indisponibilidade do serviço por causa do Contratado, as chamadas recebidas

28  
14

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

deverão ser encaminhadas para outro terminal de destino informado pelo **BNDES** na localidade do Rio de Janeiro. Durante o período de indisponibilidade do serviço, as chamadas deverão ser encaminhadas, sem nenhum tipo de custo, para o terminal indicado pelo **BNDES**. As alterações serão tratadas como chamados com Prioridade Nível 4, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo.

**4.9.5** Sempre que solicitado, o Contratado deverá apresentar ao **BNDES** o relatório de falhas com, no mínimo, as seguintes informações: horário de abertura do chamado, horário da solução do problema, descrição da ocorrência, causas e procedimentos adotados para a solução (chamados com Prioridade Nível 4, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo).

**4.9.6** O Contratado deverá atender a chamados que não causem impacto ao funcionamento do serviço e sem prioridade de atendimento especificada, em até 7 (sete) dias corridos (chamados com Prioridade Nível 3, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo).

**4.9.7** O Contratado deverá comunicar ao **BNDES**, em até 02 (duas) horas (chamados com Prioridade Nível 0, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo), qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.

**4.9.8** Durante toda a vigência do Contrato, o Contratado deverá manter registro dos eventos que porventura tenham provocado interrupções no serviço, chamados abertos e outras ocorrências a fim de justificar a não consideração de qualquer violação de Nível de Serviço perante o **BNDES**.


**4.9.9** Violações nos Níveis de Serviço identificadas e aprovadas pelo **BNDES** após a emissão da fatura e que impliquem em modificações nos descontos calculados, serão validadas e contempladas na fatura subsequente.

**4.9.9.1** Quando não houver acordo entre as partes prevalecerá o entendimento do **BNDES**.

#### **4.10** Implantação do Serviço 0800

##### **4.10.1** Reunião Preliminar



	<p><b>Classificação:</b> Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p><b>Unidade Gestora:</b> AARH/DELIC/GLIC1</p> <p style="text-align: right;"><b>OCS nº 551/2016</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Contrato SRM nº 4400002374</b></p>
---	---

**4.10.1.1** Após a assinatura do Contrato e em até 5 (cinco) dias úteis a contar da convocação do **BNDES** para início da implantação, será realizada, nas instalações do **BNDES** no Rio de Janeiro, a Reunião Preliminar, na qual o Contratado deverá apresentar os seguintes documentos e informações:

- I. Termos de Confidencialidade assinados por cada um dos profissionais designados para a prestação dos serviços e de todos os demais que estejam presentes na reunião;
- II. Termos de Confidencialidade assinados pelos Representantes Legais do Contratado;
- III. disponibilizar e alocar para a execução da implantação 1 (um) profissional Gerente de Projeto que será responsável pelo gerenciamento das atividades do projeto de implantação, por parte do Contratado, durante a implantação do Serviço 0800 até a emissão do Termo de Recebimento da Implantação do Serviço 0800.


**4.10.1.2** Além da apresentação da documentação prevista no subitem 4.10.1.1 acima, a reunião terá como objetivo prover ao Contratado as informações e esclarecimentos necessários para que possa elaborar o Plano de Implantação do Serviço 0800. Serão abordados e discutidos os seguintes pontos:

- I. ordem e prioridade para a instalação dos circuitos;
- II. datas e horários de restrição para implantação;
- III. requisitos de infraestrutura necessários para a instalação dos equipamentos;
- IV. os dados de contato e *escalation list* para resolução de problemas relacionados com a execução da implantação até, no mínimo, o nível de direção do Contratado;
- V. informar o CPF e nome completo do preposto do Contratado perante o **BNDES**;
- VI. requisitos para a elaboração e entrega do plano de implantação; e
- VII. demais assuntos de interesse correlatos à implantação dos serviços.

**4.10.1.3** Na ocasião, o Contratado deverá apresentar ao gestor do Contrato do **BNDES** os profissionais que atuarão como prepostos da empresa para assuntos relativos à execução contratual.

#### **4.10.2** Elaboração do Plano de Implantação



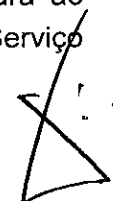
	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

29  
84

**4.10.2.1** O Contratado deverá apresentar em até 10 (dez) dias corridos após a data de realização da reunião preliminar um Plano de Implantação do Serviço 0800, que deverá contemplar minimamente os seguintes requisitos:

- I. identificação e descrição de todas as atividades necessárias para a implantação dos equipamentos e serviço contratado, o que inclui eventuais atividades para preparação da infraestrutura pelo **BNDES**;
- II. identificação dos responsáveis por cada atividade, com os respectivos dados de contato;
- III. duração de cada atividade, que deverá ser estabelecida em dias e deverá considerar as restrições de horário estabelecidas pelo **BNDES** na reunião preliminar;
- IV. cronograma com o sequenciamento das atividades e suas dependências;
- V. o prazo do cronograma, que deverá ser estabelecido em dias úteis. A data para o início das atividades, e consequente término, será estabelecida pelo **BNDES**, conforme as condições estabelecidas nos subitens 4.10.3 e 4.10.4 deste Anexo;
- VI. o detalhamento de todos os serviços de instalação e configuração previstos neste Anexo, bem como o estabelecimento de procedimentos de testes de conexão e desempenho da Solução 0800, para cada etapa de instalação e configuração concluída;
- VII. os procedimentos de testes, incluindo a realização de chamadas internas e externas, utilizando os novos circuitos, bem como testes com a Central de Atendimento quanto a chamados telefônicos;
- VIII. a portabilidade dos números 0800, caso o Contratado seja diferente do prestador do Serviço 0800 atual na forma do subitem 4.3.10 deste Anexo; e
- IX. indicação dos técnicos responsáveis pela implantação do Serviço 0800, incluindo informações necessárias para realizar os contatos.

**4.10.2.2** A aprovação, por parte da equipe técnica do **BNDES**, do Plano de Implantação do Serviço 0800 ocorrerá em até 5 (cinco) dias corridos da entrega do mesmo ao **BNDES** pelo Contratado. O Gestor do Contrato informará ao Contratado, formalmente, da aprovação do Plano de Implantação do Serviço 0800.



**4.10.2.3** Incorreções no Plano de Implantação do Serviço 0800 detectadas pelo Gestor do Contrato serão formalmente encaminhadas ao Contratado, para que este proceda com as correções.

**4.10.2.4** Incorreções notificadas de acordo com o subitem 4.10.2.3 acima, deverão ser corrigidas em até 10 (dez) dias corridos, a contar da solicitação de correção encaminhada pelo **BNDES**. Tais incorreções devem ser encaminhadas na forma de uma atualização do Plano de Implantação do Serviço 0800, cuja aprovação se dará na forma do subitem 4.10.2.2 deste Anexo.

#### **4.10.3** Instalação dos ECDs e Circuitos

**4.10.3.1** O Contratado terá até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da convocação pelo **BNDES**, para instalar os ECDs e circuitos previstos nestas especificações técnicas em todas as Unidades Funcionais citadas no item 3 deste Anexo.

**4.10.3.2** O Contratado deverá executar os seguintes serviços:

I. fixação dos equipamentos disponibilizados em racks de propriedade do **BNDES**, nos locais que foram objeto de vistoria facultativa realizada antes do processo licitatório;


II. todo o serviço de passagem de cabos e conectorização dos equipamentos e componentes disponibilizados entre si.

**4.10.3.3** Os serviços de instalação dos equipamentos deverão ser realizados, preferencialmente, no horário de expediente normal do **BNDES** (2ª a 6ª feira, das 9h00min às 20h00min). Qualquer atividade que possa colocar em risco o funcionamento normal da unidade do **BNDES** deverá, necessariamente, ser executada fora do horário do expediente, de 2ª a 6ª feira, entre 7h00min e 9h00min e entre 20h00min e 24h00min, e nos sábados e domingos, das 7h00min às 21h00min, sem custo adicional para o **BNDES**.

**4.10.3.4** O fornecimento da rede elétrica estabilizada e aterrada, dos circuitos elétricos e racks de TI/Telecom específicos, bem como da infraestrutura de rede ficará a cargo do **BNDES**.

**4.10.3.5** A instalação dos ECDs e dos circuitos somente será considerada concluída após a aprovação, pelo Gestor do Contrato, que ocorrerá em até 5



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

(cinco) dias corridos após a notificação pelo Contratado da conclusão da instalação dos ECDs e dos circuitos previstos nestas especificações técnicas nas Unidades Funcionais do **BNDES** citadas no item 3, ou depois de transcorrido o prazo previsto no subitem 4.10.3.1, ambos deste Anexo.

**4.10.3.6** Caso o **BNDES** esteja de acordo com a instalação, definirá a data de início da implantação do Serviço 0800.

#### **4.10.4** Implantação do Serviço 0800

**4.10.4.1** O Contratado terá até 20 (vinte) dias corridos, a contar da data de início da implantação definida no subitem 4.10.3.6 deste Anexo, para implantar o Serviço 0800 previsto nestas especificações técnicas em todas as Unidades Funcionais do **BNDES** citadas no item 3 deste Anexo.

**4.10.4.2** A implantação do Serviço 0800 somente será considerada concluída após a aprovação pelo Gestor do Contrato, que ocorrerá em até 20 (vinte) dias corridos após a notificação do Contratado da conclusão da implantação do Serviço 0800. Nesta etapa, serão realizados os testes e validações necessários à verificação da plena implantação do Serviço 0800, de acordo com os requisitos previstos nestas especificações técnicas.

**4.10.4.3** Para que o **BNDES** possa realizar as validações, o Contratado deverá:

- I. realizar a portabilidade de um dos números 0800, indicado pelo **BNDES**, que será utilizado para o encaminhamento de chamadas durante o período de testes (realização e recebimento de chamadas);
- II. disponibilizar o site e as credenciais de acesso para a realização de download das contas, além de uma amostra (layout com dados de exemplo ou do 0800 de teste) da conta eletrônica que será enviada a partir do primeiro mês;
- III. realizar a configuração dos serviços adicionais, subitem 4.8 deste Anexo, conforme solicitação do **BNDES**;
- IV. configurar o serviço de Reencaminhamento de Chamadas na forma do subitem 4.9.4.1 deste Anexo;
- V. ajustar o sistema de bilhetagem para gerar o faturamento do período de testes, para que o **BNDES** possa conferir as tarifas aplicadas, formato da conta eletrônica e cadências de tarificação.

**4.10.4.4** Incorreções na implantação do Serviço 0800 detectadas pela equipe técnica do **BNDES** serão encaminhadas ao Contratado, através de mensagem de correio eletrônico ou Carta assinada pela Equipe Técnica de Acompanhamento da Implantação do Serviço 0800. As incorreções deverão ser corrigidas em até 10 (dez) dias corridos contados da referida comunicação ao Contratado.

**4.10.4.5** A fase de implantação do Serviço 0800 será considerada concluída pelo **BNDES**, e terá o Termo de Recebimento de Implantação do Serviço 0800 emitido para o Contratado, somente quando, sempre dentro dos níveis de serviço estabelecidos em Contrato:

I. a Central de Atendimento do Contratado puder ser contatada pelo **BNDES** através de ligação telefônica gratuita (0800), conforme mencionado no subitem 4.9.2 deste Anexo;

II. a totalidade da capacidade de tráfego de voz contratada estiver disponível, conforme incisos do subitem 4.6.2 deste Anexo;

III. o **BNDES** houver validado a configuração (conforme subitem 4.10.4.4 deste Anexo) dos ECD's instalados, mencionados no subitem 4.7 deste Anexo, nas Unidades Funcionais relacionadas no item 3 deste Anexo;

IV. os Testes previstos no subitem 4.10.4.3 deste Anexo tiverem sido entregues e utilizados com sucesso pelo **BNDES**; e


V. a portabilidade numérica, se necessária, tenha sido realizada.

**4.10.4.6** Se necessária, a portabilidade numérica deverá ser agendada com o **BNDES** após a conclusão da fase de testes prevista no subitem 4.10.4.2 deste Anexo, e deverá ocorrer em, no máximo, 20 (vinte) dias corridos.

**4.10.4.7** A aprovação da implantação dar-se-á de acordo com os critérios estabelecidos no subitem 4.10.4.5 deste Anexo, devendo o Gestor do Contrato notificar formalmente o Contratado a data de emissão do respectivo Termo de Recebimento da Implantação do Serviço 0800, o que deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do término dos testes e validações previstos nos subitens 4.10.4.2 e 4.10.4.6 deste Anexo.

**4.10.4.8** O recebimento da implantação do Serviço 0800 será efetuado somente após o serviço estar implantado em ambas as localidades dispostas no item 3 deste Anexo.

3/  
A

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI N° 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS n° 551/2016</p> <p>Contrato SRM n° 4400002374</p>
---	---

#### 4.11 Gerência de Mudanças do Serviço 0800

**4.11.1** Após o início oficial de operação do Serviço 0800, quaisquer demandas de configuração em ECDs, não referentes ao subitem 4.7.2 deste Anexo, deverão ser consideradas pelo Contratado como um chamado com Prioridade Nível 2, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo.

**4.11.2** Após a implantação do Serviço 0800, solicitações de instalação, retirada e alteração de características físicas já existentes, dar-se-ão através de solicitações formais por parte do **BNDES**, sendo que estas solicitações deverão ser executadas pelo Contratado como um chamado com Prioridade Nível 4, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo.

**4.11.2.1** Quando os serviços implicarem na necessidade de instalação de fibras ópticas, este chamado deverá ser considerado com Prioridade Nível 5, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo.

**4.11.3** Caso haja a necessidade de realizar manutenção preventiva com a presença de um técnico do Contratado nas instalações do **BNDES**, este deverá avisar ao **BNDES**, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da data proposta para a realização do serviço, conforme estabelecido no subitem 5.10.1 deste Anexo, o que deverá ser ratificado pelo Gestor do Contrato ou por um dos membros da equipe técnica por ele nomeada, conforme o disposto no subitem 4.1.4 deste Anexo.

#### 4.12 Remanejamento dos Equipamentos

**4.12.1** Durante a vigência do Contrato, o **BNDES** poderá solicitar ao Contratado o remanejamento dos equipamentos e circuitos de telecomunicação, respeitando o limite máximo de 3 (três) remanejamentos em toda a vigência do Contrato.

**4.12.2** A solicitação será formalizada pelo Gestor do Contrato e o Contratado deverá considerar esta solicitação como um chamado com Prioridade Nível 5, conforme a tabela do subitem 5.6 deste Anexo, para executar o remanejamento sem interrupção do serviço por período superior a 1 (uma) hora e em data acordada com o **BNDES**.

**4.12.3** O remanejamento poderá ocorrer dentro das instalações ou entre prédios de determinada localidade citada no item 3 deste Anexo, desde que estejam no mesmo município.

X

**4.12.4** Após a execução do remanejamento, este serviço deverá ser aprovado pelo **BNDES**, devendo o Gestor do Contrato notificar formalmente ao Contratado a data de emissão do respectivo Termo de Recebimento dos Serviços de Remanejamento dos Equipamentos.

**4.12.5** Após a conclusão do remanejamento, será iniciada a fase de testes pela equipe técnica do **BNDES**, com até 10 (dez) dias corridos para ser concluída, quando então será emitido o respectivo termo.

**4.12.6** Apenas após a emissão do Termo de Recebimento dos serviços de Remanejamento dos Equipamentos por parte do **BNDES**, que o Contratado poderá efetuar a cobrança pela realização do respectivo serviço, de acordo com o valor por ele ofertado para o item 11 da Planilha II, que consta no Modelo de Proposta (Anexo II do Edital), sem custos adicionais.

## 5 NÍVEIS DE SERVIÇO

**5.1** Os Níveis de Serviço consistem em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis de níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, com os respectivos ajustes e adequações de pagamento.


**5.2** Os Níveis de Serviço ora estabelecidos serão exigidos para a execução do Serviço 0800, com os respectivos descontos, para os casos de inconformidade no tratamento dos chamados relacionados a estes serviços, a que se refere o subitem 5.5 deste Anexo.

**5.3** A inobservância das metas de Prioridade e Tempo de Resolução de chamados, listadas na tabela do subitem 5.6 deste Anexo, implicará na aplicação dos ajustes de pagamento citados no item 6 deste Anexo.

**5.4** O Serviço 0800 a ser implementado pelo Contratado deve respeitar as metas estabelecidas para o Índice de Disponibilidade (item 5 deste Anexo).

**5.5** Os Níveis de Serviço estabelecidos apresentam faixas com referência à Prioridade e ao Tempo de Resolução dos chamados, quer sejam abertos diretamente pelo **BNDES**, quer sejam abertos indiretamente via o serviço de gerência pró-ativa do Contratado.

32  
N

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)
	Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
OCS nº 551/2016	
Contrato SRM nº 4400002374	

5.6 Os critérios que serão utilizados pela equipe do **BNDES** para a classificação dos chamados, no instante de sua abertura, são apresentados na tabela a seguir:

Prioridade	Tempo Máximo de Resolução
Nível 0	Até 2 (duas) horas corridas
Nível 1	Até 6 (seis) horas corridas
Nível 2	Até 3 (três) dias corridos
Nível 3	Até 7 (sete) dias corridos
Nível 4	Até 30 (trinta) dias corridos
Nível 5	Até 60 (trinta) dias corridos

5.7 Os níveis de prioridade relacionados na tabela apresentada no subitem 5.6 acima foram definidos segundo prioridades que variam de 0 a 5, as quais foram categorizadas pelo **BNDES** para atender às suas necessidades de tempo de resolução. Quanto menor o nível de prioridade, menor será o tempo máximo aceitável de resolução.

5.8 A classificação de nível 2 a 5, baseados em dias corridos, considera que o dia de abertura do chamado deverá ser computado como 1 (um) dia corrido, qualquer que seja o horário de sua abertura.

5.9 Na abertura do chamado o Contratado não poderá questionar a classificação inicial realizada pelo **BNDES**, devendo observar os tempos de resolução elencados.


5.10 O tempo de resolução de um chamado técnico corresponde ao tempo decorrido entre a abertura do mesmo, pelo **BNDES** ou detecção da falha, pelo serviço de gerência proativa do Contratado até o momento da sua conclusão.

5.10.1 Não serão considerados os tempos das paradas programadas, isto é, paradas previamente acordadas com o **BNDES** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, bem como os períodos abonados pelo **BNDES**, em razão da ocorrência de interrupções ou degradações nos equipamentos, recursos ou funcionalidades da solução oriundas de manutenções realizadas pelo **BNDES** em seu ambiente computacional.

5.10.2 A violação de qualquer um dos níveis de serviço só poderá ser desconsiderada pelo **BNDES** quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências, descritas a seguir:

1. falha em algum equipamento de propriedade do **BNDES**;



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

II. falha decorrente de procedimentos operacionais do **BNDES**;

III. falha de qualquer equipamento do Contratado que não possa ser corrigida devido a algum tipo de inaccessibilidade física ou lógica causada pelo **BNDES**; e

IV. eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que previamente negociada entre o Contratado e o **BNDES**.

**5.11** A conclusão de um chamado - fim da contagem do tempo de resolução (subitem 5.6 deste Anexo) – se dará:

I. quando o Contratado notificar o Gestor do Contrato ou um dos membros da equipe técnica por ele nomeada, conforme o subitem 4.1.4 deste Anexo, por meio de uma mensagem de correio eletrônico e por meio de contato telefônico; e

II. obtiver a confirmação e autorização por parte do Gestor do Contrato ou um dos membros da equipe técnica por ele nomeada, conforme o subitem 4.1.4 deste Anexo.


## 6 AJUSTES DE PAGAMENTO

**6.1** Na hipótese do Contratado deixar de garantir os Tempos de Resolução previstos para os chamados de manutenção do Serviço 0800 citados no subitem 5.6 deste Anexo, por problemas alheios ao **BNDES**, essa ficará sujeito à aplicação dos seguintes descontos na fatura mensal de cobrança dos serviços contratados, por chamado que violou os NS, calculados sobre o valor total da fatura, na forma da tabela abaixo:

Prioridade	Percentual de Desconto
Nível 0	10,00% (cinco por cento)
Nível 1	5,00% (cinco por cento)
Nível 2	5,00% (cinco por cento)
Nível 3	3,00% (três por cento)
Nível 4	10,0% (dez por cento)
Nível 5	15,0% (quinze por cento)

**6.1.1** Caso qualquer chamado de manutenção do Serviço 0800 ultrapasse seu Tempo de Resolução, previsto no subitem 5.6 deste Anexo, deverá ser acrescido 1,00% (um por cento) de desconto do valor mensal da fatura/nota fiscal do mês de ocorrência do descumprimento, por unidade de tempo do respectivo chamado, ou seja, a cada hora para chamados de Nível 0 e 1; e a cada dia por chamados do Nível 2 ao Nível 5.

33  
M

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

**6.1.2** Caso o somatório dos percentuais de desconto referentes ao subitem 6.1 acima ultrapassem 30% do valor mensal da fatura/nota fiscal (somatório de todos os serviços), referente ao mês que tenham ocorrido os incidentes, o Contratado estará sujeito, além dos ajustes de pagamentos, à multa prevista na Cláusula Décima Quinta da Minuta de Contrato (Anexo III do Edital).

**6.1.3** Os descontos poderão ser efetuados na fatura mensal que corresponde à competência imediatamente posterior àquela da ocorrência de violação dos níveis de serviço ou em faturas posteriores, a critério do **BNDES**, à exceção da cobrança referente à violação ocorrida no último mês de vigência do Contrato de prestação do serviço, quando o desconto deverá ser aplicado à fatura do mês de ocorrência da violação.

**6.2** Os prazos máximos estipulados no subitem 5.6 deste Anexo poderão ser estendidos, de forma justificada, pelo Gestor do Contrato, caso julgue necessário.

## **7 CADÊNCIA DE TARIFAÇÃO**

**7.1** O Contratado deverá adotar o seguinte critério de cobrança e cadências de tarificação:

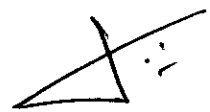
**7.1.1** Padrão 6/6, ou seja, cobrado um mínimo de 6 segundos, depois em frações de 1 décimo de minuto.


**7.1.2** Somente poderão ser faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos.

**7.1.3** Deverá ser cotado o valor *flat*, ou seja, o preço do minuto independe do dia e da hora da chamada.

## **8 PAGAMENTOS**

**8.1** Os pagamentos dos serviços de instalação e implantação estarão condicionados à emissão do Termo de Recebimento de Implantação do Serviço 0800 no âmbito do Contrato, conforme estabelecido no subitem 4.10.4.5 deste Anexo.



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

**8.2** O início dos pagamentos mensais, segundo os valores e as condições definidas no Contrato, dar-se-á a partir do mês seguinte da data da emissão do respectivo Termo de Recebimento de Implantação do Serviço 0800.

**8.3** O valor da fatura mensal do primeiro mês será cobrado proporcionalmente ao tempo utilizado para o serviço (*pro rata*).

**8.4** A cobrança do pagamento pelos serviços de implantação deverá ser realizada após a emissão do Termo de Recebimento de Implantação do Serviço 0800.

**8.5** Os vencimentos dos faturamentos relativos ao Serviço 0800 coincidirão com as datas de emissão dos respectivos Termos de Recebimento da Implantação do Serviço 0800, e seus pagamentos em parcelas mensais ocorrerão após ateste do Gestor do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento pelo **BNDES** da nota fiscal / fatura dos serviços.

**8.6** A verificação dos valores da cobrança enviada pelo Contratado será realizada pelo Gestor do Contrato.

**8.7** No caso de faturas que cheguem ao **BNDES** vencidas ou com prazo de pagamento inferior a 10 (dez) dias úteis, ou ainda as que, no caso de serem contestadas pelo BNDES, seja comprovada a correção dos valores, o Contratado deverá emitir novo documento de cobrança com nova data para pagamento, respeitando-se o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data do recebimento pelo **BNDES** e a nova data de pagamento ou, alternativamente, emitir documento que prorrogue a data de pagamento da fatura enviada.

**8.8** O **BNDES** não efetuará o pagamento de fatura emitida cujo número de CNPJ não constar do Contrato.


**8.9** Os pagamentos relativos ao remanejamento dos circuitos, quando solicitado, serão efetuados somente após a emissão do Termo de Recebimento dos Serviços de Remanejamento dos Equipamentos, conforme definido no subitem 4.12 deste Anexo.

**8.10** O Contratado deverá observar a regulamentação vigente expedida pela ANATEL quanto aos prazos e procedimentos de cobrança de chamadas.


## 9 VALOR ESTIMADO

**9.1** Após pesquisa de preços realizada pelo **BNDES** foram apurados os seguintes valores:




	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)
	Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
OCS nº 551/2016	
Contrato SRM nº 4400002374	

SERVIÇO DE CHAMADAS FRANQUEADAS (STFC-0800)			
SERVIÇOS MENSAIS			
Tipo de Telefone e Serviço de acordo com a origem da chamada	Quantidade de minutos	Preço por minuto (em R\$)	Preço Total Mensal (em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D = B x C)
1. Fixo Local	13.226	R\$ 0,07	R\$ 871,26
2. Fixo Intra-estadual	4.693	R\$ 0,14	R\$ 679,36
3. Fixo Interestadual	295.211	R\$ 0,14	R\$ 39.861,69
4. Móvel Local	2.536	R\$ 0,78	R\$ 1.980,90
5. Móvel Intra-estadual	819	R\$ 0,77	R\$ 632,27
6. Móvel Interestadual	42.010	R\$ 0,74	R\$ 31.227,43
Preço Total Mensal Estimado (E = D1 + D2 + D3 + D4 + D5 + D6):			R\$ 75.252,91
Preço Total Estimado do Subtotal 1 (60 x E):			R\$ 4.515.174,35
ENTRONCAMENTOS SIP			
SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E REMANEJAMENTO			
Serviço	Quantidade	Preço unitário (em R\$)	Preço Total (em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D = B x C)
7. Instalação de infraestrutura para acesso do sistema de telefonia na Unidade Funcional do EDSERJ	1	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
8. Instalação de infraestrutura digital para acesso do sistema de telefonia no Data Center Alternativo do BNDES.	1	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
9. Ativação de canal de voz bidirecional IP (SIP) na Unidade Funcional do EDSERJ	60	R\$ 68,83	R\$ 4.129,63
10. Ativação de canal de voz bidirecional IP (SIP) no SITE DE CONTINGÊNCIA do BNDES	60	R\$ 68,83	R\$ 4.129,63
11. Remanejamento de infraestrutura e enlaces de dados da Unidade Funcional do BNDES no Rio de Janeiro para endereço dentro do mesmo município.	3	R\$ 817,36	R\$ 2.452,07
Preço Estimado do Subtotal 2 (D7 + D8 + D9 + D10 + D11):			R\$ 12.711,33
ENTRONCAMENTOS SIP			
SERVIÇOS MENSAIS			

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

Serviço	Quantidade	Preço unitário	Preço Total Mensal
		(em R\$)	(em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D= B x C)
12. Preço Mensal de assinatura do Serviço STFC 0800 para um número telefônico (Código de acesso Não Geográfico)	10	R\$ 2,74	R\$ 27,40
13. Preço Mensal da assinatura de canal de voz bidirecional IP (SIP) na Unidade Funcional do EDSERJ	60	R\$ 9,97	R\$ 598,16
14. Preço Mensal da assinatura de canal de voz bidirecional IP (SIP) no SITE DE CONTINGÊNCIA do BNDES	60	R\$ 9,97	R\$ 598,16
15. Assinatura, sustentação e gerência proativa de cada acesso SIP e respectivos equipamentos e meios necessários na Unidade Funcional do EDSERJ.	1	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
16. Assinatura, sustentação e gerência proativa de cada acesso SIP e respectivos equipamentos e meios necessários no SITE DE CONTINGÊNCIA do BNDES.	1	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
Preço Total Mensal Estimado (E = D12 + D13 + D14 + D15 + D16):			R\$ 3.223,72
Preço Total Estimado do Subtotal 3 (60 x E):			R\$ 193.423,20
<b>SERVIÇOS ADICIONAIS</b>			
<b>SERVIÇOS MENSAIS</b>			
Serviço	Quantidade	Preço unitário	Preço Total Mensal
		(em R\$)	(em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D= B x C)
17. Restrição de Area de Origem ativos	10	R\$ 10,00	R\$ 100,00
18. Restrição por Tipo de Terminal de Origem ativos	10	R\$ 10,00	R\$ 100,00
19. Configuração de Intercepção com Mensagem Personalizada ativas	50	R\$ 10,00	R\$ 500,00
Preço Total Mensal Estimado (E = D17 + D18 + D19)			R\$ 700,00
Preço Total Estimado do Subtotal 4 (60 x E):			R\$ 42.000,00

<b>PREÇO GLOBAL TOTAL ESTIMADO EM R\$ (SUBTOTAL 1 + SUBTOTAL 2 + SUBTOTAL 3 + SUBTOTAL 4)</b>	<b>R\$ 4.763.308,88</b>
---	-------------------------

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

35  
M

9.2 Assim, o Valor Global Estimado para a contratação é de até R\$ 4.763.308,88 (quatro milhões, setecentos e sessenta e três mil, trezentos e oito reais e oitenta e oito centavos).

## 10 SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO

10.1 Devido às características do mercado no qual o serviço objeto desta licitação encontra-se inserido, será permitida, nos termos do subitem 1.1.2 do Edital, a subcontratação para o fornecimento do meio de transmissão entre o *backbone* do Contratado e a respectiva Unidade do **BNDES** (*Last Mile*).

10.1.1 Esta subcontratação não poderá, sob nenhuma hipótese, exceder a 30% (trinta por cento) do valor global contratado.

10.1.2 É vedada a subcontratação da parcela principal do objeto.

10.2 Registre-se que a subcontratação da parcela acessória a outra sociedade não transferirá a esta a responsabilidade pela execução do referido serviço. A responsabilidade integral pelo objeto desta licitação permanece com o Contratado independentemente da realização de subcontratação de parcela do serviço.

10.3 Caso opte por subcontratar a execução da "última milha", o Licitante deverá apresentar, como condição à contratação, os documentos arrolados no inciso V de seu subitem 6.1, observado o disposto no subitem 6.1.1, ambos do Edital.


10.3.1 Caso tal opção ocorra durante a execução contratual, o Contratado deverá apresentar os referidos documentos previamente à efetivação da subcontratação, para aprovação do **BNDES**.

10.4 No caso de subcontratação deverão ser observadas, ainda, as seguintes condições:

I. O Contratado deverá exigir do subcontratado a assinatura do Termo de Confidencialidade, pelo seu Representante, conforme modelo constante da minuta D do Anexo V (Minutas de Termo de Confidencialidade) do Edital;

II. o Contratado deverá exigir do subcontratado que seus profissionais respeitem as mesmas condições que seus profissionais deverão observar, em conformidade com as exigências previstas neste Anexo; e



	<p><b>Classificação:</b> Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p><b>Unidade Gestora:</b> AARH/DELIC/GLIC1</p> <p style="text-align: right;"><b>OCS nº 551/2016</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Contrato SRM nº 4400002374</b></p>
---	---

**III.** o Contratado deverá propor e justificar a subcontratação previamente perante o **BNDES**, devendo realizar o mesmo procedimento na hipótese de substituição de subcontratado no curso da vigência do Contrato.

**10.5** Adicionalmente será admitida a participação de sociedades em consórcio, visando a ampliar a competitividade do certame e na medida em que não representa qualquer prejuízo à contratação.

**10.5.1** A empresa líder do consórcio ou aquela que venha a executar os serviços deverá possuir outorga emitida pela ANATEL relativamente à prestação dos serviços de telecomunicações previstos nesta contratação.

**10.5.2** Será exigida de todas as sociedades consorciadas a assinatura do Termo de Confidencialidade, pelo respectivo representante legal, conforme o modelo constante da minuta A do Anexo IV (Termos de Confidencialidade) do Edital.



Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)

Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1

OCS nº 551/2016

Contrato SRM nº 4400002374

## 11 SEQUÊNCIA DE ATIVIDADES

Descrição da Atividade	Prazo	0 5	1 0	1 5	2 0	2 5	3 0	3 5	4 0	4 5	5 0	5 5	6 0	6 5	7 0	7 5	8 0	8 5	9 0	9 5	1 0 0	1 0 5	1 1 0	1 1 5	1 2 0	1 2 5
Realização da Reunião Preliminar (subitem 4.10.1 deste Anexo)	5																									
Apresentação do Plano de Implantação (subitem 4.10.2.1 deste Anexo)	10																									
Verificação e aprovação do Plano de Implantação (subitem 4.10.2.2 deste Anexo)	5																									
Ajustes de incorreções no Plano de Implantação (subitem 4.10.2.4 deste Anexo)	10																									
Instalação dos ECDs E dos circuitos (subitem 4.10.3.1 deste Anexo)	60																									
Verificação e aprovação da Instalação (subitem 4.10.3.5 deste Anexo)	5																									
Implantação do Serviço (subitem 4.10.4.1 deste Anexo)	20																									
Testes e validações do Serviço (subitem 4.10.4.2 deste Anexo)	20																									
Ajustes de incorreções na Implantação (subitem 4.10.4.4 deste Anexo)	10																									
Termo de Recebimento da Implantação do Serviço 0800 (subitem 4.10.4.7 deste Anexo)	10																									

**ANEXO II AO CONTRATO OCS Nº 551/2016**



# WCS

ANEXO II  
AO CONTRATO OCS Nº 551/2016  
E SRM Nº 44.0002.2374

38  
M

para empresas que não podem parar

**PREGÃO ELETRÔNICO AARH Nº 46/2016 - BNDES**  
**ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA**

**PREGÃO ELETRÔNICO AARH Nº 46/2016 – BNDES**

**LICITANTE:** Wireless Comm Services Ltda.

**CNPJ:** 09.520.219/0001-96

**ENDEREÇO:** Av. Francisco Matarazzo, nº 1.752- Sala 1810 CEP: 05001-200

**TELEFONE:** (11) 4800-4899/ 4800-4898/ 4800-4800

**E-MAIL:** [licitacoes@wcs.com.br](mailto:licitacoes@wcs.com.br)

**REPRESENTANTE LEGAL:** Juliana Abreu Pereira da Silva

**NACIONALIDADE:** Brasileira

**ESTADO CIVIL:** Casada


**PROFISSÃO:** Administradora

**FUNÇÃO NA SOCIEDADE:** Gerente de Negócios-Governo

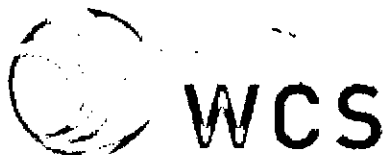
**RG:** 29.784.614-0

**CPF:** 283.559.988-63

**DESCRIÇÃO DO OBJETO OFERTADO:** Contratação do serviço de Chamada Franqueada do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC 0800) através de Códigos Não Geográficos, incluindo a implantação, a sustentação e a gerência proativa dos equipamentos e meios necessários para o funcionamento deste serviço, bem como a prestação por demanda do serviço de remanejamento dos equipamentos e circuitos de entroncamento disponibilizados nas instalações do **BNDES**, pelo prazo de vigência de 60 (sessenta) meses.

Viviane   
Advogada  
AARH/DELIC/GLIC1

ÁREA GOVERNO: (11) 4800-4800 / 4899 | [licitacoes@wcs.com.br](mailto:licitacoes@wcs.com.br)  
Gerente de Negócios: Juliana Abreu | (11) 94341-1396 | [juliana.abreu@wcs.com.br](mailto:juliana.abreu@wcs.com.br)  
Matriz | São Paulo - Av. Francisco Matarazzo, 1752 – Água Branca - CEP 05001-100 - Tel. 3879.9400



para empresas que não podem parar

ANEXO II  
AO CONTRATO OCS Nº 551/2016  
E SRM Nº 4400002374

SERVIÇO DE CHAMADAS FRANQUEADAS (STFC-0800)			
SERVIÇOS MENSAIS			
Tipo de Telefone e Serviço de acordo com a origem da chamada	Quantidade de minutos	Preço por minuto (em R\$)	Preço Total Mensal (em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D = B x C)
1. Fixo Local	13.226	R\$ 0,06	R\$ 793,56
2. Fixo Intra-estadual	4.693	R\$ 0,15	R\$ 703,95
3. Fixo Interestadual	295.211	R\$ 0,15	R\$ 44.281,65
4. Móvel Local	2.536	R\$ 0,53	R\$ 1.344,08
5. Móvel Intra-estadual	819	R\$ 0,53	R\$ 434,07
6. Móvel Interestadual	42.010	R\$ 0,53	R\$ 22.265,30
Preço Total Mensal Estimado (E = D1 + D2 + D3 + D4 + D5 + D6):			R\$ 69.822,61
Preço Total Estimado do Subtotal 1 (60 x E):			R\$ 4.189.356,60
ENTRONCAMENTOS SIP			
SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E REMANEJAMENTO			
Serviço	Quantidade	Preço unitário (em R\$)	Preço Total (em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D = B x C)
7. Instalação de infraestrutura para acesso do sistema de telefonia na Unidade Funcional do EDSERJ	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00
8. Instalação de infraestrutura digital para acesso do sistema de telefonia no Data Center Alternativo do BNDES.	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00
9. Ativação de canal de voz bidirecional IP (SIP) na Unidade Funcional do EDSERJ	60	R\$ 5,00	R\$ 300,00
10. Ativação de canal de voz bidirecional IP (SIP) no SITE DE CONTINGÊNCIA do BNDES	60	R\$ 5,00	R\$ 300,00
11. Remanejamento de infraestrutura e enlaces de dados da Unidade Funcional do BNDES no Rio de Janeiro para endereço dentro do mesmo município.	3	R\$ 100,00	R\$ 300,00
Preço Estimado do Subtotal 2 (D7 + D8 + D9 + D10 + D11):			R\$ 900,00

Viviane C. Bicudo de Mello  
Advogada  
AARH/DELIC/OLIC1

ÁREA GOVERNO: 11 4800-4800 / 4899 - [contato@wcs.com.br](mailto:contato@wcs.com.br)  
Gerente de Negócios: Juliana Abreu - 11 98341-1396 - [juliana.abreu@wcs.com.br](mailto:juliana.abreu@wcs.com.br)  
Matriz | São Paulo - Av. Francisco Matarazzo, 1752 - Água Branca - CEP 05001-100 - Tel. 3879-9400



**WCS**

para empresas que não podem parar

ANEXO II  
 AO CONTRATO OCS Nº 554/2016  
 E SRM Nº 49.000.2374

39  
M

ENTRONCAMENTOS SIP			
SERVIÇOS MENSAIS			
Serviço	Quantidade	Preço unitário	Preço Total Mensal
		(em R\$)	(em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D= B x C)
12. Preço Mensal de assinatura do Serviço STFC 0800 para um número telefônico (Código de acesso Não Geográfico)	10	R\$ 100,00	R\$ 1.000,00
13. Preço Mensal da assinatura de canal de voz bidirecional IP (SIP) na Unidade Funcional do EDSERJ	60	R\$ 46,10	R\$ 2.766,00
14. Preço Mensal da assinatura de canal de voz bidirecional IP (SIP) no SITE DE CONTINGÊNCIA do BNDES	60	R\$ 34,43	R\$ 2.065,80
15. Assinatura, sustentação e gerência proativa de cada acesso SIP e respectivos equipamentos e meios necessários na Unidade Funcional do EDSERJ.	1	R\$ 60,18	R\$ 60,18
16. Assinatura, sustentação e gerência proativa de cada acesso SIP e respectivos equipamentos e meios necessários no SITE DE CONTINGÊNCIA do BNDES.	1	R\$ 237,07	R\$ 237,07
Preço Total Mensal Estimado (E = D12 + D13 + D14 + D15 + D16):			R\$ 6.129,05
Preço Total Estimado do Subtotal 3 (60 x E):			R\$ 367.743,00
SERVIÇOS ADICIONAIS			
SERVIÇOS MENSAIS			
Serviço	Quantidade	Preço unitário	Preço Total Mensal
		(em R\$)	(em R\$)
(A)	(B)	(C)	(D= B x C)
17. Restrição de Área de Origem ativos	10	R\$ 10,00	R\$ 100,00
18. Restrição por Tipo de Terminal de Origem ativos	10	R\$ 10,00	R\$ 100,00
19. Configuração de Intercepção com Mensagem Personalizada ativas	50	R\$ 10,00	R\$ 500,00
Preço Total Mensal Estimado (E = D17 + D18 + D19)			R\$ 700,00
Preço Total Estimado do Subtotal 4 (60 x E):			R\$ 42.000,00
PREÇO GLOBAL TOTAL ESTIMADO EM R\$ (SUBTOTAL 1 + SUBTOTAL 2 + SUBTOTAL 3 + SUBTOTAL 4)			R\$ 4.599.999,60

ÁREA GOVERNO: 11 4800-4800 / 4899 | licitacoes@wcs.com.br  
 Gerente de Negócios: Juliana Abreu | 11 94341-1396 | juliana.abreu@wcs.com.br  
 Matriz | São Paulo - Av. Francisco Matarazzo, 1752 - Água Branca - CEP 05001-100 - Tel 3879-4400

Viviane C. Bicludo de Mello  
 Advogada  
 AARH/DELIC/CLIC1

**WCS**

para empresas que não podem parar

ANEXO II  
AO CONTRATO OCS Nº 5541/2016  
E SRM Nº 9400002374

O Licitante Wireless Comm Services Ltda. declara ter ciência e aceitar todas as exigências do Edital do Pregão Eletrônico em referência, bem como todas as condições de execução do objeto, propondo sua execução pelo valor global de R\$ **4.599.999,60** (quatro milhões quinhentos e noventa e nove mil reais e sessenta centavos), observados os valores unitários cotados nas planilhas acima.


Declara, outrossim, que o valor proposto inclui todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto.

Em atendimento ao item 4.13.1.1 apresentamos as Especificações dos Serviços:

- A WCS utilizará Conexão ponto a ponto Layer 2 em Fibra Óptica com conversor de borda Óptico / Ethernet no padrões IEEE 802.3u e IEEE 802.3z (100Base-TX e 1000Base-Tx), entre as unidades do BNDS para concentrador WCS Rio de Janeiro de modo a atender as necessidades do tráfego para o transporte de Voz contratado;
- Os troncos utilizaram protocolo de sinalização SIP e os protocolos RTP e SRTP para transmissão de voz, suportando o tráfego de dados (modem e fax) compatíveis com os padrões T.30, T.38, V.90 e V.92 e suportar o codec G.711;
- Nosso concentrador de voz está localizado na Rua Voluntários da Pátria, nº 360 – Botafogo, Rio de Janeiro;
- Nosso SBC utiliza plataforma Dialogic® BorderNet™ 4000 SBC;
- Interconexão Dedicada TCP/IP com BackBone WCS;
- Conexão RJ45.

Por fim, o Licitante Wireless Comm Services Ltda. informa que a validade da presente Proposta é de 60 (sessenta) dias.

Rio de Janeiro, 16 de novembro de 2016.


  
Juliana Abreu Pereira da Silva  
Gerente de Negócios-Governo  
CPF nº 283.559.988-63  
RG 29.784.614-0

**09 520 219 / 0001 - 96**  
**WIRELESS COMM SERVICES LTDA.**  
Av. Francisco Matarazzo, 1752 - Sala 1810  
Água Branca - CEP 05001-200  
**SÃO PAULO - SP**

  
Viviane C. Bicudo de Mello  
Advogada  
AARH/DELIC/GLIC1

ÁREA GOVERNO: 11 4800-4800 / 4809 | [licitacoes@wcs.com.br](mailto:licitacoes@wcs.com.br)  
Gerente de Negócios: Juliana Abreu | 11 94141-1396 | [juliana.abreu@wcs.com.br](mailto:juliana.abreu@wcs.com.br)  
Matriz | São Paulo - Av. Francisco Matarazzo, 1752 - Água Branca - CEP 05001-100 - Tel. 3870-9400

**ANEXO III AO CONTRATO OCS Nº 551/2016**

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

41  
M

**ANEXO III – MINUTAS DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA  
REPRESENTANTE LEGAL E PARA PROFISSIONAIS**

**MINUTA A**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL**

\_\_\_\_\_, por seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA**


O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 551/2016 - SRM 4400002374, celebrado em \_\_/\_\_/\_\_), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do **BNDES**, signatário do Contrato ora referido.

**CLÁUSULA SEGUNDA**

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

I. listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 551/2016.

### CLÁUSULA TERCEIRA


O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

### Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 551/2016, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 551/2016, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço, seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

42  
B

### Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 551/2016, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

### CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

### CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

### CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e abrangem as informações presentes e futuras.


### CLÁUSULA OITAVA

O **RESPONSÁVEL** se compromete, no âmbito do **CONTRATO** objeto do presente Termo, a apresentar às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** declaração individual de adesão e aceitação das Cláusulas do **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** para Profissionais, de cada integrante ou participante da Equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato OCS nº 551/2016.

De Acordo,

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	OCS nº 551/2016 Contrato SRM nº 4400002374

Representante Legal do Contratado:

\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Cargo/Função: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Documento de Identidade (número, data, emissor): \_\_\_\_\_

### **MINUTA B**

#### **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS**


\_\_\_\_\_, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA**

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 551/2016 - SRM 4400002374 celebrado em \_\_/\_\_/\_\_), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA**



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

43  
14

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

I. listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado por sociedade que preste serviço às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 551/2016.

### CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

#### Parágrafo Único


Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 551/2016, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 551/2016, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade destas, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este

*[Handwritten signature]*



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

#### Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** adotará todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

#### CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

#### CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

#### CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação da prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 551/2016, e abrangem as informações presentes e futuras.

De Acordo,

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Profissionais da Equipe:

\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Cargo/Função: \_\_\_\_\_


CPF: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Documento de Identidade (número, data, emissor): \_\_\_\_\_



44  
M

## **ANEXO IV AO CONTRATO OCS Nº 551/2016**

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)
	Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	OCS nº 551/2016 Contrato SRM nº 4400002374

LS  
M

**ANEXO IV – MINUTAS DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA  
SUBCONTRATAÇÃO**

**MINUTA D**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL DO  
SUBCONTRATADO**

\_\_\_\_\_, por seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias **BNDES Participações S.A. - BNDESPAR** e Agência Especial de Financiamento Industrial - **FINAME**, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA**


O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão de sua contratação pela sociedade \_\_\_\_\_ para a prestação de parcela dos serviços do Contrato OCS nº 551/2016 (SRM 4400002374) às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do **BNDES**, signatário do Contrato ora referido.

**CLÁUSULA SEGUNDA**

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

I. listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;

X

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)</p> <p>Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1</p> <p>OCS nº 551/2016</p> <p>Contrato SRM nº 4400002374</p>
---	---

II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 551/2016.

### CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.


#### Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 551/2016, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 551/2016, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço, seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES)
	Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
OCS nº 551/2016 Contrato SRM nº 4400002374	

46  
14

### Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 551/2016, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

### CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

### CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

### CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e a sociedade \_\_\_\_ e abrangem as informações presentes e futuras.

De Acordo,

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Representante Legal do Subcontratado:

\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Cargo/Função: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Documento de Identidade (número, data, emissor): \_\_\_\_\_

