



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SÃO PAULO
Rua Peixoto Gomide, 768 - Bairro Jardim Paulista - CEP 01409-903 - São Paulo - SP - www.jfsp.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 13058056/2026

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA - LEI 14.133/2021

SERVIÇOS CONTÍNUOS SEM MÃO DE OBRA EXCLUSIVA E DE COMPRAS - LICITAÇÕES

versão maio/2025

Processo Administrativo n.º 0002606-92.2024.4.03.8001

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço telefônico fixo-comutado (STFC) na submodalidade discagem direta a ramal (DDR), incluindo o fornecimento, a instalação e a ativação de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia VoIP, utilizando link bidirecional de protocolo SIP, prestado de forma contínua, sem a necessidade de alocação de mão de obra exclusiva.

1.2. Contratação de serviço de sistema telefônico digital centralizado, unificado e seguro em nuvem (Central Telefônica IP como Serviço – CTIP-SaaS, "Software as a Service"), hospedado em ambiente da CONTRATADA, prestado de forma contínua, sem a necessidade de alocação de mão de obra exclusiva.

1.3. Ambos os serviços serão prestados nos termos da Tabela 01 abaixo e conforme as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço telefônico fixo-comutado (STFC) na submodalidade discagem direta a ramal (DDR), incluindo o fornecimento, a instalação e a ativação de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia VoIP, utilizando link bidirecional de protocolo SIP.	27731	Mês	12	R\$ 103.560,00	R\$ 1.242.720,00
2	Serviço de sistema telefônico digital centralizado, unificado e seguro em nuvem (Central Telefônica IP como Serviço – CTIP-SaaS, "Software as a Service"), hospedado em ambiente da CONTRATADA.	18627	Mês	12	R\$ 110.943,99	R\$ 1.331.327,88
TOTAL ESTIMADO:						R\$ 2.574.047,88

Tabela 01.

1.3.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar - ETP.

1.3.2. O prazo de vigência da contratação é de 01 (um) ano contado da data de assinatura, podendo ser prorrogado por até 10 anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3.2.1. Trata-se de serviços enquadrados como contínuos.

1.3.2.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.3.2.3. O prazo de ativação/implantação de até 60 (sessenta) dias está contido no horizonte de planejamento da prestação continuada.

1.3.3. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 2.574.047,88 (dois milhões, quinhentos e setenta e quatro mil e quarenta e sete reais e oitenta e oito centavos)**, conforme custos unitários apostos na Tabela 01 acima.

1.3.4. Será exigida, obrigatoriamente, a realização de PROVA DE CONCEITO (POC) pela licitante classificada em primeiro lugar, como condição

indispensável à adjudicação do ITEM 2 (CTIP-SaaS).

1.3.4.1. A exigência tem caráter eliminatório e visa comprovar a viabilidade prática da solução ofertada frente aos requisitos técnicos, operacionais e funcionais definidos neste Termo de Referência.

1.3.4.2. As LICITANTES que não possuírem solução plenamente funcional e aderente a tais requisitos não devem participar do certame, sob pena de desclassificação.

1.3.4.3. Os detalhes da POC estão descritos no ANEXO I-A.

1.4. Aquisição de aparelhos telefônicos IP dos Tipos 01 e 02, conforme Tabela 02 abaixo, em conformidade com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATMAT	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	Aquisição de aparelho telefônico IP - Tipo 01	453584	Unidade	882	R\$ 738,46	R\$ 651.321,72
4	Aquisição de aparelho telefônico IP - Tipo 02	453584	Unidade	638	R\$ 738,46	R\$ 471.137,48
TOTAL ESTIMADO:						R\$ 1.122.459,20

Tabela 02.

1.4.1. Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar - ETP.

1.4.2. O prazo de vigência da contratação é de 165 (cento e sessenta e cinco) dias corridos, contados da assinatura do contrato, abrangendo as etapas de entrega, instalação, configuração, testes, migração, recebimento definitivo e pagamento, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021.

1.4.2.1. Trata-se de fornecimentos enquadrados como não contínuos ou contratados por escopo.

1.4.2.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4.2.3. Findo este prazo e recebidos os bens, encerra-se a obrigação de entrega (escopo), permanecendo apenas as obrigações de garantia técnica.

1.4.3. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 1.122.459,20 (um milhão, cento e vinte e dois mil quatrocentos e cinquenta e nove reais e vinte centavos)**, conforme custos unitários apostos na Tabela 02 acima.

Pesquisa de Preços

1.5. Para a pesquisa de preços foram observadas as disposições do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

1.5.1. Foi realizada pesquisa no Banco de Preços pretendendo-se obter contratos celebrados nos 12 (doze) meses.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação é necessária para atender à Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo na oferta de serviços de telefonia digital (IP) a magistrados(as) e servidores(as), permitindo comunicação interna e externa por meio de voz sobre IP (VoIP), utilizando o protocolo SIP. O sistema deverá garantir criptografia dos dados, eficiência no tráfego de voz e integração com o serviço STFC já contratado, assegurando o atendimento a jurisdicionados, órgãos públicos, entidades e demais destinos nacionais e internacionais.

2.1.1. A modernização permitirá a futura adoção de novas tecnologias de conectividade com o provedor público de serviços, por meio de circuitos dedicados, possibilitando a migração gradual dos contratos de STFC (DDR) para uma nova topologia, sem impacto na operação atual. A solução deverá garantir disponibilidade contínua (24x7), conforme as normas da ANATEL, incluindo o atendimento durante os plantões judiciais, exceto em casos de força maior ou caso fortuito.

2.1.2. Tal contratação viabilizará uma eventual futura unificação contratual, possibilitando, a exemplo do STFC na modalidade Longa Distância Nacional e Internacional (LDN/LDI), uma maior oferta de tráfego em uma única conexão lógica dedicada, trazendo economia de escala e maior competitividade em futuras disputas licitatórias, bem como a centralização da gestão. Considerando ainda a garantia do atendimento a diversos setores, objetiva-se com essa contratação elevar os índices de qualidade na prestação dos serviços de telefonia, ao criar um ambiente de alta disponibilidade e eficiência para sustentação dos serviços disponibilizados e utilizados através do sistema de telefonia, proporcionando mobilidade para os magistrados e servidores em ambiente institucional ou em trabalho remoto.

2.1.3. Objetiva-se, com a presente contratação, mitigar o risco de indisponibilidade de peças e suprimentos para manutenção atual da infraestrutura que está em processo de desatualização, promovendo a sustentação, qualidade, confiabilidade e disponibilidade dos serviços jurisdicionais, mantendo a solução atualizada, sob suporte técnico, com elevado padrão de desempenho e produtividade.

2.1.4. Outrossim, objetiva-se, com a presente contratação, atender as previsões relativas à Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

2.1.5. Finalmente, o objeto referenciado possui afinidade com os seguintes objetivos do Anexo da Resolução CNJ n.º 325 de 29/06/2020, que dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências, com alinhamento aos seguintes macrodesafios nacionais:

2.1.5.1. Garantia dos direitos de cidadania, pela maior facilidade de contato dos cidadãos com as áreas da Justiça Federal da 3ª Região, mesmo que seja realizado via trabalho remoto.

2.1.5.2. Fortalecimento da relação institucional da Justiça Federal com a sociedade, pois proporcionará maior concentração de esforços na prestação jurisdicional.

2.1.5.3. Agilidade e produtividade na prestação jurisdicional, pela simplificação da disponibilidade de ferramentas de produtividade a Magistrados(as) e servidores(as), usuários do sistema.

2.1.5.4. Enfrentamento à corrupção e à improbidade administrativa, em razão do controle automatizado e absoluto no registro de ligações telefônicas efetuados pelos usuários.

2.1.5.5. Promoção da sustentabilidade, pela dispensa da produção de relatórios impressos, podendo ser gerados eletronicamente.

2.1.5.6. Aperfeiçoamento da gestão da Justiça criminal, pelo isolamento da comunicação telefônica de Magistrados(as) e servidores(as) com órgãos, entidades e jurisdicionados, preservando suas identidades e privacidades, mesmo que seja realizado via trabalho remoto.

2.1.5.7. Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária, pela disponibilização de novas ferramentas de controle de utilização do sistema, com o benefício da centralização de recursos automatizados.

2.1.5.8. Aperfeiçoamento da gestão orçamentária e financeira, pela disponibilização de novas ferramentas que permitirá maior controle de despesas, com o benefício da centralização de recursos automatizados.

2.1.5.9. Fortalecimento da estratégia de TIC e de proteção de dados, oferecimento de chamadas seguras, confiáveis e avançadas de criptografia de ponta-a-ponta (E2EE).

2.1.5.10. Fortalecimento da segurança e proteção institucional, pela mesma razão exposta no aperfeiçoamento da gestão da Justiça criminal.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. Das denominações:

3.1.1. AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL): entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e atualmente vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações, criada pela Lei n.º 9.472, de 16 de Julho de 1997.

3.1.2. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT): entidade privada e sem fins lucrativos responsável pela elaboração das Normas Brasileiras (NBR), membro fundador da “International Organization for Standardization” (Organização Internacional de Normalização - ISO), da “Comisión Panamericana de Normas Técnicas” (Comissão Pan-Americana de Normas Técnicas - Copant), da “Asociación Mercosur de Normalización” (Associação Mercosul de Normalização - AMN), e também membro da “International Electrotechnical Commission” (Comissão Eletrotécnica Internacional - IEC), reconhecida por diversos instrumentos legais como Foro Nacional de Normalização.

3.1.3. CENTRAL TELEFÔNICA IP em nuvem – Software as a Service (CTIP-SaaS): é o sistema telefônico digital centralizado, composto por software como serviço (SaaS), que operará de forma compatível à central privada de comutação telefônica, interligando a central de comutação telefônica da rede convergente de telecomunicações do STFC à rede local de comunicação de dados (“Local Area Network” - LAN) da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo.

3.1.4. CÓDIGO NACIONAL (CN): elemento numérico que identifica uma área geográfica específica do território nacional, e tem formato padronizado composto por 2 (dois) caracteres numéricos.

3.1.5. CÓDIGO DO PAÍS: elemento numérico que identifica um país específico numa área geográfica específica, definido pela União Internacional de Telecomunicações - UIT.

3.1.6. CÓDIGO DE SELEÇÃO DA OPERADORA (CSP): elemento numérico do Plano de Numeração que identifica a PRESTADORA DO STFC nas modalidades Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), definido pela ANATEL.

3.1.7. CONTRATADA: signatária de CONTRATO com a Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo, oriundos do certame licitatório.

3.1.8. CONTRATANTE: Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo.

3.1.9. CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA (CREA): autarquia criada pela Lei n.º 5.194, de 24 de dezembro de 1966, regulada pelo Decreto n.º 23.569, de 11 de dezembro de 1933, pertencente ao sistema do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (CONFEA), responsável pela verificação, fiscalização e aperfeiçoamento do exercício e das atividades das áreas profissionais da engenharia, agronomia e geociências, zelando pela

defesa da sociedade e do desenvolvimento sustentável do país, observados os princípios éticos profissionais.

3.1.10. ENTRONCAMENTO BIDIRECIONAL OU LINK SIP BIDIRECIONAL: Enlace lógico que interliga a CTIP-SaaS a uma central de comutação telefônica da rede convergente de Telecomunicações do STFC ou outros dispositivos da PRESTADORA DO SFTC, utilizado tanto para o tráfego de entrada como para o tráfego de saída. Seu dimensionamento é medido pela quantidade de canais digitais bidirecionais (trancos), e pode ser fornecido por meio físico ou por meio virtual.

3.1.11. FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO: servidor ou unidade responsável por auxiliar o gestor do contrato na fiscalização dos aspectos administrativos da execução contratual, quando a complexidade ou as peculiaridades do contrato recomendarem a fiscalização administrativa de forma separada, ou quando se tratar de contrato de serviço com dedicação exclusiva de mão de obra.

3.1.12. FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO: servidor com conhecimento do escopo contratual, designado para auxiliar o gestor do contrato na fiscalização dos aspectos técnicos do produto ou serviço contratado, sendo responsável por acompanhar a execução dos serviços e o cumprimento das demais obrigações contratuais, a fim de aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da entrega do produto ou da prestação dos serviços estão compatíveis com os parâmetros e níveis de qualidade previstos no instrumento contratual. Caberá ao fiscal técnico, no bojo do processo administrativo referente ao contrato por ele fiscalizado, registrar todas as ocorrências, providências adotadas e eventuais inobservâncias do instrumento contratual verificadas no exercício de suas atribuições, para posterior análise e adoção de providências que ultrapassem sua alçada, pela área gestora do contrato. Caberá ao fiscal técnico realizar e registrar todos os atos necessários à regular instrução do Processo de Fiscalização Técnica, durante a execução do contrato, no âmbito de suas atribuições, encaminhando o processo ao gestor e, quando necessário, à área financeira.

3.1.13. GESTOR DO CONTRATO: titular da área responsável pelo gerenciamento do processo de fiscalização da execução contratual, ao qual cabe, dentre outras atribuições, exceto quando houver disposição normativa ou contratual específica em contrário: acompanhamento das atividades exercidas pelos fiscais; instrução processual dos requerimentos da contratada e dos procedimentos de alteração e prorrogação contratual; adoção de providências, nos casos de inadimplemento contratual, inclusive para instauração de procedimento de apuração de falta contratual e de extinção dos contratos; aderência às normas e atendimento às diretrizes e obrigações contratuais; e recebimento definitivo do objeto, observadas as competências definidas em cada unidade gestora.

3.1.14. INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS (IBAMA): autarquia federal dotada de personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério do Meio Ambiente (MMA), conforme Art. 2º da Lei nº 7.735, de 22 de fevereiro de 1989, criada para integrar a gestão ambiental do país, com a missão de formular e implementar políticas públicas ambientais visando proteger o meio ambiente e promover o desenvolvimento socioeconômico sustentável.

3.1.15. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR): documento utilizado pela Administração para a medição dos serviços executados durante a vigência contratual, que viabilizará a aferição mensal da qualidade da prestação e do desempenho, e a eventual glosa no pagamento, conforme modelo disponível no ANEXO I-B.

3.1.16. LIGAÇÃO FIXO-FIXO LOCAL: realização de chamadas em área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local.

3.1.17. LIGAÇÃO FIXO-MÓVEL (VC1): realização de chamadas destinadas a usuário do Serviço Móvel Pessoal (SMP) que se encontre dentro da área de registro de origem da chamada (mesmo CN), com valor de comunicação 1.

3.1.18. LIGAÇÃO FIXO-MÓVEL (VC2): realização de chamadas destinadas a usuário do Serviço Móvel Pessoal (SMP) que se encontre em outra área de registro de origem da chamada, porém na mesma área de mobilidade, com valor de comunicação 2.

3.1.19. LIGAÇÃO FIXO-MÓVEL (VC3): realização de chamadas destinadas a usuário do Serviço Móvel Pessoal (SMP) que se encontre em outra área de mobilidade e de registro de origem da chamada, com valor de comunicação 3.

3.1.20. ORDEM DE SERVIÇO (OS): documento utilizado pela Administração para solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos contratos de prestação de serviços, que deverá estabelecer quantidades, estimativas, prazos e custos da atividade a ser executada, e possibilitar a verificação de sua conformidade, conforme modelo disponível no ANEXO I-C.

3.1.21. PRESTADORA DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC): pessoa jurídica que mediante concessão, permissão ou autorização pode prestar o STFC.

3.1.22. PREPOSTO: profissional do quadro permanente da contratada, com poderes para representá-la, nos termos definidos no Manual de Fiscalização de Contratos.

3.1.23. PROVA DE CONCEITO: teste prático realizado em ambiente controlado para demonstrar que uma solução proposta atende aos requisitos técnicos e operacionais definidos neste termo de referência, permitindo que a CONTRATANTE avalie seu desempenho, suas funcionalidades e sua compatibilidade antes da contratação.

3.1.24. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC): serviço disponibilizado pela PRESTADORA DO STFC, visando facilitar a comunicação com o usuário.

3.1.25. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP): definido como o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares) e de estações móveis para outras estações, caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma área de registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo.

3.1.26. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC): definido no Plano Geral de Outorga como o serviço de telecomunicações prestado em regime público e em regime privado, e objeto de, respectivamente, concessão ou permissão e autorização que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, chamada a chamada, semipermanente e permanente, por meio de procedimentos automáticos ou semiautomáticos.

3.1.27. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LOCAL (STFC-LOCAL): modalidade do STFC destinada à comunicação

entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local. Pode ser prestado na submodalidade Discagem Direta a Ramal (STFC-DDR) com uso de tecnologia VoIP em protocolo SIP, aplicável à presente contratação.

3.1.28. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (STFC-LDN): modalidade do STFC destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local.

3.1.29. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (STFC-LDI): modalidade do STFC destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto no exterior.

3.1.30. SESSION INITIATION PROTOCOL (SIP): Protocolo de Inicialização de Sessão, um protocolo de código aberto, que possibilita a comunicação por meio de uma rede de telecomunicação convergente ou pela internet, para estabelecer e encerrar chamadas telefônicas, independentemente da mídia utilizada, seja áudio, vídeo ou texto, com segurança e qualidade.

3.1.31. TELEFONIA IP: serviço de transmissão de voz e outros sons através de uma rede de telecomunicação convergente ou pela internet, que a transporta por meio de comutação de pacotes de dados baseada no protocolo de rede “Internet Protocol” (IP).

3.1.32. USER AGENT (UA): ou agente usuário, também chamado de Terminal IP, que se trata de um sistema computacional, em hardware ou software, que emula o aparelho telefônico em suas funções e finalidades, transmitindo e recepcionando os sinais de voz como pacotes de dados no protocolo de rede “Internet Protocol” (IP), e que também opera em SIP.

3.1.33. VOICE OVER INTERNET PROTOCOL (VoIP): Voz sobre Protocolo da Internet, tecnologia de comunicação de voz sobre dados que utiliza protocolos para seu funcionamento, como o SIP, entre outros, que viabiliza a TELEFONIA IP.

3.2. Quantidade de licenças, de ramais por Unidade e dos locais de entrega e instalação:

3.2.1. Os quantitativos de licenças de tecnologia virtualizada previstos para o ambiente da CONTRATANTE são, por ITEM:

ITEM:	NATUREZA DAS LICENÇAS:	Quantidade:
1	(Vide subitem 3.2.6)	-
2	Licença de uso do sistema integrado virtual de TELEFONIA IP em nuvem da Contratada (SaaS) para comunicação centralizada, unificada e segura entre telefones IP, aplicações de softphones, e softphones web (Terminais IP - UA's)	1
	Licença de uso de troncos IP em nuvem da Contratada (SaaS), baseados em SIP (SIP Register, SIP Trunk, ou SIP Trunk com IP válido)	1.035
	Licença de uso de terminais IP em nuvem da Contratada (SaaS), que operarão com os Ramais IP válidos distribuídos na rede integrada	5.568
	Licença de serviço de backup	1
	Licença de serviço de tarifação e análise de bilhetagem	1
	Licença de URA (Unidade de Resposta Audível)	1
	Sistema de correio de voz com caixas postais por ramal	1
	Sistema de gerenciamento e configuração remota do PABX IP com interface gráfica intuitiva	1
	Tandem para conversão automática do Código de Seleção de Prestadora (CSP)	1
	Sistemas PABX Operação, que executem funções de mesa operadora de telefonista (console)	4
	Sistema de agenda web com identificador de chamadas	1
	Sistema de conta e senha unificado para gerenciamento de acesso	1
	Sistema de bloqueio seletivo de chamadas originadas e recebidas	1
	Interface ATA (Adaptador para Telefone Analógico)	1

Tabela 03.

	Licença de NOC (Network Operations Center)	1
3	Aparelho telefônico IP do Tipo 01 com 12 (doze) meses de garantia	882
4	Aparelho telefônico IP do Tipo 02 com 12 (doze) meses de garantia	638

3.2.2. A distribuição de licenças para os terminais IP será realizada conforme a seguinte organização por Unidade, conforme especificado no ITEM 2:

UNIDADE:	Terminais IP - CTIP-SaaS (ITEM 2):
Americana	64
Andradina	48
Araçatuba	64
Araraquara	86
Assis	64
Avaré	64
Barretos	48
Barueri	72
Bauru	86
Botucatu	64
Bragança Paulista	86
Campinas	192
Caraguatatuba	48
Catanduva	48
Franca	86
Guaratinguetá	64
Guarulhos	144
Itapeva	64
Jales	48
Jaú	48
Jundiaí	72
Limeira	64
Lins	48
Marília	72
Mauá	64
Mogi das Cruzes	72
Osasco	86
Ourinhos	48
Piracicaba	64
Presidente Prudente	86
Registro	48
Ribeirão Preto	320
Santo André	86
Santos	172
São Bernardo do Campo	86
São Carlos	48
São João da Boa Vista	48
São José do Rio Preto	86
São José dos Campos	86
SP – Cível	364
SP – Criminal e Previdenciário	256
SP – Execuções Fiscais	240
SP – JEF	288
SP – PW	72
SP – Sede Administrativa	500
SP – Turmas Recursais	432
São Vicente	64
Sorocaba	96
Taubaté	64
Tupã	48
TOTAIS:	5.568

Tabela 04.

3.2.3. As licenças acima dispostas poderão ser redistribuídas em qualquer tempo, à critério da Administração, conforme a necessidade, dentro do mesmo ITEM 2, respeitando-se o limite máximo em “TOTAIS”.

3.2.4. Os aparelhos telefônicos IP do Tipo 01 e do Tipo 02, ITENS 03 e 04, respectivamente, serão distribuídos nas Unidades da seguinte forma:

UNIDADE:	Quantidade de aparelhos Tipo 01 (ITEM 3)	Quantidade de aparelhos Tipo 02 (ITEM 4)
Americana	16	6
Andradina	17	3
Araçatuba	15	11
Araraquara	12	9
Assis	16	3
Avaré	8	3
Barretos	19	3
Barueri	17	9
Bauru	20	12
Botucatu	18	6
Bragança Paulista	15	6
Campinas	29	29
Caraguatatuba	9	3
Catanduva	8	3
Franca	13	12
Guaratinguetá	15	3
Guarulhos	27	24
Itapeva	23	3
Jales	10	3
Jaú	16	3
Jundiaí	21	9
Limeira	17	6
Lins	6	3
Marília	11	9
Mauá	9	6
Mogi das Cruzes	19	9
Osasco	14	11
Ourinhos	11	6
Piracicaba	13	15
Presidente Prudente	23	14
Registro	11	3
Ribeirão Preto	27	25
Santo André	18	12
Santos	28	25
São Bernardo do Campo	17	14
São Carlos	20	9
São João da Boa Vista	7	3
São José do Rio Preto	19	15
São José dos Campos	26	15
SP - Cível	35	75
SP - Criminal e Previdenciário	44	45
SP - Execuções Fiscais	21	33
SP - JEF	58	36
SP - PW	11	0
SP - Sede Administrativa	9	5
SP - Turmas Recursais	0	46
São Vicente	14	6
Sorocaba	18	17
Taubaté	17	9
Tupã	15	3
TOTAIS:	882	638

Tabela 05.

3.2.5. As Unidades da CONTRATANTE descritas estão localizadas nos seguintes endereços:

AMERICANA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. Campos Sales, 277 - Jd. Girassol - Americana/SP - CEP: 13465-590

ANDRADINA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
R. Santa Teresinha, 787 - Centro - Andradina/SP - CEP: 16901-006

ARAÇATUBA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. Joaquim Pompeu de Toledo, 1.534 - Vila Estádio - Araçatuba/SP - CEP: 16020-050

ARARAQUARA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. Padre Francisco Sales Colturato, 658 - Centro - Araraquara/SP - CEP: 14802-000

ASSIS

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
Rua Vinte e Quatro de Maio, 265 - Centro - Assis/SP - CEP: 19800-030

AVARÉ

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
Largo São João, 60 – Centro – Avaré/SP - CEP: 18700-210

BARRETOS

Fórum Federal e Juizado Especial Adjunto
Avenida 43, 1.016 - Centro - Barretos/SP - CEP: 14780-536

BARUERI

Fórum e Juizado Especial Federal
Av. Piracema, 1362 - Tamboré - Barueri/SP - CEP: 06460-030

BAURU

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Rua Araújo Leite, 39-57 - Vila Universitária - Bauru/SP - CEP: 17012-432

BOTUCATU

Fórum e Juizado Especial Federal de Botucatu
Rua Papoula, 89 – Vila Paraíso – Botucatu/SP - CEP: 18607-143

BRAGANÇA PAULISTA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. dos Imigrantes, 1.411 - Jardim América - Bragança Paulista/SP - CEP: 12902-000

CAMPINAS

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Avenida Aquidabã, 465 - Centro - Campinas/SP - CEP: 13015-210

CARAGUATATUBA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
R. São Benedito, 39 - Centro - Caraguatatuba/SP - CEP: 11660-100

CATANDUVA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
Av. Comendador Antônio Stocco, 81 - Pq. Joaquim Lopes - Catanduva/SP - CEP: 15800-610

FRANCA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. Presidente Vargas, 543 - Cidade Nova - Franca/SP - CEP: 14401-110

GUARATINGUETÁ

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
Av. Gustavo Mollica, 191 - Portal das Colinas - Guaratinguetá/SP - CEP: 12516-010

GUARULHOS

Fórum e Juizado Especial Federal
Av. Salgado Filho, 2.050 - Centro - Guarulhos/SP - CEP: 07115-000

ITAPEVA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
R. Sinhô de Camargo, 240 - Centro - Itapeva/SP - CEP: 18400-550

JALES

Fórum Federal e Juizado Especial Adjunto
R. Seis, 1.837 - Jardim Maria Paula - Jales/SP - CEP: 15704-104

JAÚ

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
R. Edgard Ferraz, 449 - Centro - Jaú/SP - CEP: 17201-440

JUNDIAÍ

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Rua Mario Borin, 125 – Vila Virgínia - Jundiaí/SP – CEP 13201-836

LIMEIRA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
Av. Comendador Agostinho Prada, 2.651 - Jardim Maria Buchi Modeneis - Limeira/SP - CEP: 13482-900

LINS

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
Rua Olavo Bilac, nº 514 - Centro - Lins/SP - CEP: 16400-075

MARÍLIA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
R. Amazonas, 527 - Centro - Marília/SP - CEP: 17509-120

MAUÁ

Fórum e Juizado Especial Federal
Rua Campos Sales, 160 - Vila Bocaina - Mauá/SP - CEP: 09310-040

MOGI DAS CRUZES

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. Henrique Peres, 1.500 – Vila Bernadotti - Mogi das Cruzes/SP - CEP: 08735-400

OSASCO

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Cível
R. Avelino Lopes, 281/291 - Centro - Osasco/SP - CEP: 06090-035

OURINHOS

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. Conselheiro Rodrigues Alves, 365 - Centro - Ourinhos/SP - CEP: 19907-270

PIRACICABA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Av. Mário Dedini, 234 - Vila Rezende - Piracicaba/SP - CEP: 13405-270

PRESIDENTE PRUDENTE

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
R. Ângelo Rotta, 110 - Jardim Petrópolis - Presidente Prudente/SP - CEP: 19060-420

REGISTRO

Fórum Federal e Juizado Especial Federal Adjunto
Av. Clara Gianotti de Souza, 1.539 Bairro CECAP - Registro - SP - CEP: 11900-000

RIBEIRÃO PRETO

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Rua Afonso Taranto, 455 - Nova Ribeirânia - Ribeirão Preto/SP - CEP: 14096-740

SANTO ANDRÉ

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

Av. Pereira Barreto, 1.299 - Bairro Paraíso - Santo André/SP - CEP: 09190-610

SANTOS

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

Praça Barão do Rio Branco, 30 - Centro - Santos/SP - CEP: 11010-040

SÃO BERNARDO DO CAMPO

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

Av. Senador Vergueiro, 3.575 - Rudge Ramos - São Bernardo do Campo/SP - CEP: 09601-000

SÃO CARLOS

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

Av. Dr. Teixeira de Barros, 741 - Vila Prado - São Carlos/SP - CEP: 13574-033

SÃO JOÃO DA BOA VISTA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

Praça Governador Armando Salles de Oliveira, 58 - São João da Boa Vista/SP - CEP: 13870-005

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

Rua dos Radialistas Rio-Pretenses, 1.000 - Nova Redentora - São José do Rio Preto/SP - CEP: 15090-070

SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

R. Dr. Tertuliano Delphim Junior, 522 - Pq. Res. Aquarius - São José dos Campos/SP - CEP: 12246-001

SÃO PAULO – CÍVEL E PREVIDENCIÁRIO

Fórum Federal Cível “Fórum Ministro Pedro Lessa”

Av. Paulista, 1.682 - Bela Vista - São Paulo/SP - CEP: 01310-200

SÃO PAULO – CRIMINAL E PREVIDENCIÁRIO

Fórum Federal Criminal “Fórum Ministro Jarbas Nobre”

Al. Ministro Rocha Azevedo, 25 - Bela Vista - São Paulo/SP - CEP: 01410-001

SÃO PAULO – EXECUÇÕES FISCAIS

Fórum de Execuções Fiscais e das Turmas Recursais

R. João Guimarães Rosa, 215 - Consolação - São Paulo/SP - CEP: 01303-030

SÃO PAULO – JEF

Juizado Especial Federal (JEF) de São Paulo

Av. Paulista, 1.345 - Bela Vista - São Paulo/SP - CEP: 01310-100

SÃO PAULO – PRESIDENTE WILSON

Administrativo – Presidente Wilson

R. Vemag, 668 - Vila Carioca - São Paulo/SP - CEP: 04217-050

SÃO PAULO – SEDE ADMINISTRATIVA

Sede Administrativa “Juiz Federal Luiz Rondon Teixeira de Magalhães”

R. Peixoto Gomide, 768 - Jardim Paulista - São Paulo/SP - CEP: 01409-903

SÃO PAULO – TURMAS RECURSAIS

Fórum de Execuções Fiscais e das Turmas Recursais

R. João Guimarães Rosa, 215 - Consolação - São Paulo/SP - CEP: 01303-030

SÃO VICENTE

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

Rua Antônio Emmerich nº 1.238 - Vila São Jorge - São Vicente/SP - CEP: 11370-000

SOROCABA

Fórum Federal e Juizado Especial Federal

TAUBATÉ

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Rua Marechal Arthur da Costa e Silva, 730, Centro - Taubaté/SP - CEP: 12010-490

TUPÃ

Fórum Federal e Juizado Especial Federal
Rua Aimorés, 1.326 - Centro - Tupã/SP - CEP: 17601-020

3.2.6. A estimativa de tráfego e o dimensionamento do ENTRONCAMENTO BIDIRECIONAL do STFC-DDR, ITEM 1, se dará da seguinte forma:

UNIDADE:	Quantidade de canais SIP simultâneos:	Disponibilid ade de ramais (tronco-chave + faixa):	Tráfego mensal local:		Tráfego mensal LDN/LDI:				
			Fixo-Fixo (minutos):	Fixo-Móvel VC1 (minutos):	Intrarregiona l Fixo-Fixo (minutos):	Intrarregiona l Fixo-Móvel VC2 (minutos):	Inter-regional Fixo-Fixo (minutos):	Inter-regional Fixo-Móvel VC3 (minutos):	Internacional (minutos):
Americana	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Andradina	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Araçatuba	15	100	440	110	-	-	-	-	-
Araraquara	30	100	550	231	-	-	-	-	-
Assis	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Avaré	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Barretos	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Barueri	15	100	132	132	-	-	-	-	-
Bauru	15	100	132	132	-	-	-	-	-
Botucatu	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Bragança Paulista	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Campinas	30	120	1210	330	-	-	-	-	-
Caraguatatub a	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Catanduva	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Franca	15	100	132	132	-	-	-	-	-
Guaratinguet á	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Guarulhos	30	200	1210	330	-	-	-	-	-
Itapeva	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Jales	15	100	176	99	-	-	-	-	-
Jaú	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Jundiaí	15	50	132	66	-	-	-	-	-
Limeira	15	100	132	22	-	-	-	-	-
Lins	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Marília	15	40	132	66	-	-	-	-	-
Mauá	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Mogi das Cruzes	15	50	132	66	-	-	-	-	-
Osasco	30	100	1210	330	-	-	-	-	-
Ourinhos	15	100	319	99	-	-	-	-	-
Piracicaba	30	100	693	154	-	-	-	-	-
Presidente Prudente	30	150	1210	330	-	-	-	-	-
Registro	15	100	154	154	-	-	-	-	-
Ribeirão Preto	30	304	2420	660	-	-	-	-	-
Santo André	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Santos	30	250	1210	330	-	-	-	-	-
São Bernardo do Campo	15	100	946	198	-	-	-	-	-
São Carlos	15	100	264	66	-	-	-	-	-
São João da Boa Vista	15	100	110	55	-	-	-	-	-
São José do Rio Preto	30	80	1210	330	-	-	-	-	-
São José dos Campos	30	100	1210	330	-	-	-	-	-
SP - Cível	30	500	1000	500	-	-	-	-	-

Tabela 06.

SP - Criminal e Previdenciário	30	300	1000	400	-	-	-	-	-
SP - Execuções Fiscais	30	300	2750	253	-	-	-	-	-
SP - JEF	30	400	2310	693	-	-	-	-	-
SP - PW	30	100	704	198	-	-	-	-	-
SP - Sede Administrativa	30	400	1210	660	-	-	-	-	-
SP - Turmas Recursais	60	300	1210	132	-	-	-	-	-
São Vicente	15	60	132	66	-	-	-	-	-
Sorocaba	15	100	132	66	-	-	-	-	-
Taubaté	15	100	319	187	-	-	-	-	-
Tupã	15	100	132	66	-	-	-	-	-
TOTAIS:	1035	6904	28345	8963	0	0	0	0	0

3.2.7. Os quantitativos acima dispostos de canais SIP e a disponibilidade de ramais (tronco-chave + faixa) poderão ser redistribuídos em qualquer tempo, à critério da Administração, conforme a necessidade, dentro do mesmo ITEM, respeitando-se o limite máximo em “TOTAIS”.

3.2.8. A disponibilização do serviço de sistema telefônico digital centralizado em nuvem (Central Telefônica IP como Serviço – CTIP-SaaS), referente ao ITEM 2, será feita de forma remota, sem entrega física de equipamentos, com ativação e habilitação dos ramais diretamente nas Unidades da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo, conforme os quantitativos especificados na Tabela 4.

3.2.9. A entrega, instalação e configuração de todos os ITENS deverá ser previamente agendada com a Seção de Telecomunicações – SUTA da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo, localizada na Rua Peixoto Gomide, 768 – São Paulo/SP – CEP: 01409-903. Contato: (11) 2172-6450 / 6455 / 6445, e-mail: admsp-suta@trf3.jus.br.

3.2.10. A hospedagem do serviço (CTIP-SaaS) deverá ocorrer em infraestrutura de datacenter que garanta desempenho, disponibilidade e qualidade adequados à prestação dos serviços de voz sobre IP (VoIP), independentemente de sua localização geográfica.

3.2.10.1. A CONTRATADA deverá demonstrar, na proposta técnica e na execução contratual, que a solução atenderá continuamente aos seguintes parâmetros mínimos:

3.2.10.1.1. Max One-Way Delay (mouth-to-ear) ≤ 150 ms;

3.2.10.1.2. Jitter médio unidirecional < 30 ms;

3.2.10.1.3. Disponibilidade mensal mínima (SLA) de 99,9%) para o serviço CTIP-SaaS.

3.2.10.2. O atendimento aos requisitos estabelecidos no subitem 3.2.10.1 será verificado:

3.2.10.2.1. Na fase de análise da proposta técnica e Prova de Conceito (POC), cujo não atendimento aos parâmetros mínimos estabelecidos implicará na desclassificação da proposta, nos termos do edital.

3.2.10.2.2. E durante a execução contratual, por meio de medições periódicas, cujo descumprimento dos parâmetros durante a execução contratual implicará na aplicação das penalidades previstas no contrato e eventual glosa de pagamento, conforme níveis de serviço (SLA).

3.2.10.3. A solução deverá ser compatível com integração a redes corporativas baseadas em roteamento IP, devendo a CONTRATADA garantir interoperabilidade com a infraestrutura de rede da CONTRATANTE, incluindo ambientes que utilizem redes privadas gerenciadas por operadoras de telecomunicações, vedada a dependência de pontos de presença específicos ou exclusivos do provedor da solução.

3.2.11. A ativação, a entrega e a configuração do link SIP do STFC-DDR (ITEM 1) deverá ser realizada de forma a garantir a plena integração com a solução CTIP-SaaS (ITEM 2), por meio de interconexão lógica entre as infraestruturas da operadora e do provedor da solução, da seguinte forma:

3.2.11.1. A interconexão deverá ocorrer por meio de uma das seguintes modalidades, sem prejuízo de outras tecnicamente equivalentes:

3.2.11.1.1. Interconexão direta entre a operadora e o ambiente do provedor CTIP-SaaS (ex.: peering privado, interconexão dedicada ou equivalente);

3.2.11.1.2. Interconexão via rede corporativa da CONTRATANTE;

3.2.11.1.3. Interconexão por meio de acesso controlado, desde que atendidos os requisitos de desempenho, segurança e qualidade definidos neste Termo de Referência.

3.2.11.2. Quanto aos requisitos de integração, a CONTRATADA deverá:

3.2.11.2.1. Garantir compatibilidade plena entre o link SIP e a plataforma CTIP-SaaS;

3.2.11.2.2. Assegurar que a interconexão não introduza degradação de qualidade nas comunicações de voz;

3.2.11.2.3. Coordenar, quando necessário, com a operadora do STFC-DDR para viabilizar a integração fim a fim.

3.2.11.3. Quanto à responsabilidade pela integração, a CONTRATADA será responsável por:

3.2.11.3.1. Realizar todos os ajustes necessários à integração entre o link SIP e a solução CTIP-SaaS;

3.2.11.3.2. Garantir a funcionalidade completa dos serviços de voz;

3.2.11.3.3. Resolver eventuais incompatibilidades técnicas entre os ambientes envolvidos.

3.2.12. A entrega dos aparelhos telefônicos IP - Tipo 01, ITEM 3, e dos aparelhos telefônicos IP - Tipo 02, ITEM 4, adquiridos, será realizada nas Unidades previstas no subitem 3.2.5, nas quantidades previstas na Tabela 05, com agendamento prévio pela Seção de Telecomunicações - SUTA da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo, telefone: (11) 2172-6450/6455/6445, e-mail: admsp-suta@trf3.jus.br.

3.3. Descritivo técnico dos ITENS:

3.3.1. Do serviço telefônico fixo-comutado na sub-modalidade discagem direta a ramal (STFC-DDR), LINK SIP, ITEM 1:

3.3.1.1. O ITEM 1 será prestado em nuvem, com ENLACE BIDIRECIONAL dedicado de alta disponibilidade e centralizado para o transporte de chamadas de voz sobre IP (VoIP), utilizando o protocolo SIP, com garantia de qualidade (QoS) e segurança na comunicação.

3.3.1.2. O STFC-DDR deverá atender os seguintes requisitos técnicos de infraestrutura:

3.3.1.2.1. LINK BIDIRECIONAL dedicado de alta disponibilidade para transporte de chamadas VoIP.

3.3.1.2.2. Latência inferior a 50 ms e jitter máximo de 10 ms.

3.3.1.2.3. Redundância para garantia de continuidade dos serviços.

3.3.1.2.4. QoS (Quality of Service) para priorização do tráfego de voz.

3.3.1.2.5. Suporte a IPv4 e IPv6.

3.3.1.3. O STFC-DDR deverá atender os seguintes requisitos técnicos de telefonia:

3.3.1.3.1. Compatibilidade com 50 troncos-chaves SIP.

3.3.1.3.2. Suporte para 5.568 ramais (DDR’s) e 1.035 canais simultâneos SIP.

3.3.1.3.3. Implementação de portabilidade numérica conforme regulamentação vigente da ANATEL do seguinte plano de numeração:

SEQ.	LOCAL	TRONCO-CHAVE	FAIXA DDR	OPERADORA	CANAIS DE E1
1	Americana	(19) 2108-4400	4250 a 4299, 4401 a 4449	VIVO	15
2	Andradina	(18) 3702-3500	3500 a 3599	VIVO	15
3	Araçatuba	(18) 3117-0150	0150 a 0299	VIVO	30
4	Araraquara	(16) 3114-7800	7800 a 7949	VIVO	30
5	Assis	(18) 3302-7900	7900 a 7999	VIVO	15
6	Avaré	(14) 3711-1599	1540 a 1599, 1610 a 1649	VIVO	15
7	Barretos	(17) 3321-5200	5200 a 5299	VIVO	15
8	Barueri	(11) 4568-9000	9000 a 9099	VIVO	15
9	Bauru	(14) 2107-9599	9500 a 9599	VIVO	15
10	Botucatu - JEF	(14)3811-1399	1340 a 1399 , 1620 a 1659	VIVO	15
11	Bragança Paulista	(11) 3404-8700	8700 a 8749, 8500 a 8549	VIVO	15
12	Campinas - Fórum	(19) 3734-7000	7000 a 7119	VIVO	30
13	Caraguatatuba	(12) 3897-3633	3590 a 3689	VIVO	15
14	Catanduva	(17) 3531-3600	3600 a 3659, 3700 a 3739	VIVO	15

Tabela 07.

15	Franca	(16) 2104-5600	5600 a 5699	ALGAR TELECOM	15
16	Guaratinguetá	(12) 3123-1400	1400 a 1499	VIVO	15
17	Guarulhos	(11) 2475-8200	8200 a 8299, 8500 a 8599	VIVO	30
18	Itapeva	(15) 3524-9600	9600 a 9699	VIVO	15
19	Jales	(17) 3624-5900	5900 a 5999	VIVO	15
20	Jaú	(14) 3602-2800	2800 a 2899	VIVO	15
21	Jundiaí	(11) 2136-0100	0100 a 0149	VIVO	15
22	Limeira	(19) 3720-1600	1600 a 1699	VIVO	15
23	Lins	(14) 3533-1999	1900 a 1999	VIVO	15
24	Marília	(14) 3402-3900	3900 a 3939	VIVO	15
25	Mauá	(11) 4548-4999	4900 a 4999	VIVO	15
26	Mogi das Cruzes	(11) 2109-5900	5900 a 5949	VIVO	15
27	Osasco	(11) 2142-8600	8600 a 8699	VIVO	30
28	Ourinhos	(14) 3302-8200	8200 a 8299	VIVO	15
29	Piracicaba	(19) 3412-2100	2050 a 2199	VIVO	30
30	Presidente Prudente	(18) 3355-3900	3450 a 3499, 3900 a 3999	VIVO	30
31	Registro	(13) 3828-1800	1800 a 1899	VIVO	15
32	Ribeirão Preto	(16) 3603-1600	1600 a 1919	VIVO	30
33	Santo André	(11) 3382-9500	9500 a 9599	VIVO	15
34	Santos	(13) 3325-0700	0700 a 0950	VIVO	30
35	São Bernardo do Campo	(11) 4362-8300	8300 a 8399, 8450 a 8499	VIVO	30
36	São Carlos	(16) 2106-9250	9150 a 9299	VIVO	30
37	São João da Boa Vista	(19) 3638-2900	2900 a 2999	VIVO	15
38	São José do Rio Preto	(17) 3216-8800	8800 a 8879	VIVO	30
39	São José dos Campos	(12) 3925-8800	8800 a 8899	VIVO	30
40	São Paulo - Cível	(11) 2172-4200	4200 a 4699	VIVO	90
41	São Paulo - Criminal e Previdenciário	(11) 2172-6600	6600 a 6899	VIVO	30
12	São Paulo - Execuções Fiscais	(11) 2172-3600	3600 a 3899	VIVO	30
13	São Paulo - JEF	(11) 2927-0150	0150 a 0549	VIVO	60
44	São Paulo - Presidente Wilson	(11) 2202-9700	9700 a 9799	VIVO	30
45	São Paulo - Sede Administrativa	(11) 2172-6200	6150 a 6549	VIVO	60
46	São Paulo - Turmas Recursais	(11) 2766-8700	8700 a 8999	ALGAR TELECOM	60
47	São Vicente	(13) 3569-2099	2040 a 2099	VIVO	15
48	Sorocaba	(15) 3414-7750	7650 a 7699, 7750 a 7799	VIVO	15
49	Taubaté	(12) 3609-5600	5600 a 5699	VIVO	15
50	Tupã	(14) 3404-4300	4300 a 4399	VIVO	15

3.3.1.3.4. O serviço deve ser prestado em observância às condições acordadas, permitindo um controle eficiente dos custos de telefonia.

3.3.1.3.5. O serviço deve possuir compatibilidade com as principais plataformas IP-PBX.

3.3.1.4. O STFC-DDR deverá ser compatível com os seguintes Protocolos e Normas Exigidas:

3.3.1.4.1. RFC’s para Sinalização e Controle SIP:

3.3.1.4.1.1. RFC 791 – Internet Protocol – Define o protocolo de internet versão IPV4, que é a base para roteamento e comunicação de dados na internet.

3.3.1.4.1.2. RFC 3261 – Session Initiation Protocol (SIP) – Define o SIP, protocolo de sinalização usado para iniciar, manter e encerrar chamadas VoIP.

3.3.1.4.1.3. RFC 3262 – Provisional Response Acknowledgment (PRACK) – Adiciona confiabilidade às respostas provisórias no SIP, garantindo sua entrega).

3.3.1.4.1.4. RFC 3264 – Offer/Answer Model with SDP – Regula a negociação de codecs e parâmetros de mídia entre dispositivos SIP.

3.3.1.4.1.5. RFC 3311 – Update Method – Permite modificar parâmetros de sessão SIP sem precisar encerrar e reiniciar a chamada.

3.3.1.4.1.6. RFC 3323 – Privacy Mechanism for SIP – Estabelece mecanismos para ocultar informações de chamadas, garantindo privacidade.

3.3.1.4.1.7. RFC 3325 – P-Asserted-Identity – Autentica e identifica chamadas em redes confiáveis, prevenindo spoofing.

3.3.1.4.1.8. RFC 3515 – SIP Refer Method – Define o método REFER, usado para transferência de chamadas no SIP.

3.3.1.4.1.9. RFC 3665 – SIP Service Examples – Apresenta exemplos práticos de implementação do SIP em diferentes cenários.

3.3.1.4.1.10. RFC 4028 – Session Timer – Introduz um temporizador para sessões SIP, garantindo que chamadas ativas sejam verificadas periodicamente.

3.3.1.4.1.11. RFC's para Transmissão de Áudio e Vídeo (RFC 3550 – RTP Real-time Transport Protocol) – Especificação do RTP, protocolo fundamental para transporte de áudio e vídeo em tempo real.

3.3.1.4.1.12. RFC 4733 – DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency) in RTP – Define o transporte de tons DTMF via RTP para interatividade em chamadas VoIP.

3.3.1.4.1.13. RFC's para Qualidade de Serviço e Segurança (RFC 3581 – SIP "rport") – Ajuda na compatibilidade com NAT, garantindo que os pacotes SIP retornem corretamente para o remetente.

3.3.1.4.1.14. RFC 3711 – SRTP (Secure RTP) – Define o SRTP, protocolo para criptografar áudio e vídeo em transmissões VoIP.

3.3.1.4.1.15. RFC 5245 – ICE (Interactive Connectivity Establishment) – Usa múltiplos caminhos para superar barreiras NAT e melhorar a conectividade VoIP.

3.3.1.4.1.16. RFC 5923 – SIP and TCP/TLS – Permite o uso de SIP sobre conexões seguras TCP/TLS, melhorando a segurança das chamadas.

3.3.1.4.1.17. RFCs para Portabilidade Numérica (RFC 4694 – Number Portability Parameters for SIP) – Define como a portabilidade numérica deve ser tratada no SIP para facilitar a migração de números.

3.3.1.4.1.18. RFC 8224 – Secure Telephony Identity (STIR) – Protocolo de autenticação de chamadas SIP, prevenindo fraudes como caller ID spoofing.

3.3.1.4.2. O STFC-DDR deverá ainda ser prestado de acordo com as seguintes condições:

3.3.1.4.2.1. Operar sob o protocolo SIP, com suporte aos CODECS - G.711a, G.711u, G.729a/b, utilizando tecnologia SIP Register, SIP Trunk ou SIP Trunk com IP válido, em conformidade com as normas reguladoras da ANATEL.

3.3.1.4.2.2. Suporte aos quantitativos mínimos de canais digitais SIP para o ENTRONCAMENTO BIDIRECIONAL e troncos-chave, conforme dimensionamento especificado neste Termo de Referência, devendo ser ofertado nas modalidades LOCAL (fixo-fixo e fixo-móvel, VC1), LDN (fixo-fixo intrarregional, fixo-fixo inter-regional e fixo-móvel VC2/VC3) e LDI (internacional).

3.3.1.4.2.3. O DDR consiste na discagem e completamento automático da ligação diretamente ao ramal chamado, sem necessidade de intervenção manual de operadora manual ou telefonista.

3.3.1.4.2.4. O plano de numeração dos terminais disponibilizados pela CONTRATADA deve seguir o padrão E.164, conforme a recomendação ITU-T (Telecommunication Standardization Sector), e estar em conformidade com as normas reguladoras da ANATEL.

3.3.1.4.2.5. Garantir um SLA (Service Level Agreement) de no mínimo 99,9 % (noventa e nove inteiros e nove décimos por cento).

3.3.1.4.2.6. Cada Unidade atendida pelo STFC-DDR deve estar associada a uma área de numeração que possua seu CÓDIGO NACIONAL (CN), conforme definido no Plano Geral de Códigos Nacionais (PGCN), a ser regulamentado na forma da Resolução n.º 768, de 19 de agosto de 2024 da ANATEL e suas eventuais alterações.

3.3.1.4.2.7. Em caso de alteração do PGCN por norma da ANATEL, a localidade da Unidade passará a ser referenciada conforme a nova regulamentação e seu eventual novo CN.

3.3.1.4.2.8. O perfil de tráfego telefônico indicado neste Termo de Referência servirá apenas como subsídio para a elaboração das propostas pelas licitantes e para a aferição da proposta mais vantajosa à Administração, sem gerar qualquer obrigação para a CONTRATANTE, sendo os pagamentos efetuados exclusivamente pelos serviços efetivamente prestados.

3.3.1.4.2.9. As instalações e configurações do STFC-DDR devem ser concluídas e prontas para operação no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir do protocolo da ORDEM DE SERVIÇO, observando-se as normas e regulamentos da ANATEL, normas da ABNT, legislações vigentes da União, protocolos das empresas concessionárias e autorizadas, recomendações dos fabricantes de equipamentos e protocolos internacionais reconhecidos, na ausência de normas da ABNT.

3.3.1.4.2.9.1. Para atender à demanda prevista, a CONTRATADA deverá fornecer equipamentos, licenças, materiais principais e acessórios, bem como suporte técnico especializado necessário à instalação, manutenção, operação, gerenciamento de configuração, resolução de falhas, otimização de desempenho, controle de segurança lógica e monitoramento 24x7 do link SIP e dos equipamentos de telecomunicações da solução, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

3.3.1.4.2.9.2. A solução deverá ser disponibilizada de forma unificada em ambiente virtualizado em nuvem, sendo hospedada em infraestrutura de datacenter que assegure alta disponibilidade e continuidade operacional, devendo atender a requisitos equivalentes ao padrão TIER III (Uptime Institute) ou RATED-3 (ANSI/TIA-942), ou superior.

3.3.1.4.2.10. A CONTRATADA deverá fornecer um tronco-chave com sua respectiva faixa de ramal para cada Unidade, localizada em seu respectivo município, conforme a quantidade descrita individualmente neste Termo de Referência.

3.3.1.4.2.11. A execução dos serviços terá início com o funcionamento do entroncamento SIP na Unidade, encerrando-se apenas com eventual desativação do serviço, conforme previsto no Termo de Contrato, no edital e neste Termo de Referência.

3.3.1.4.2.12. As chamadas locais fixo-fixo de cada tronco-chave e sua faixa de ramais devem ser comutadas localmente, conforme as áreas locais de cada município, em conformidade com a regulação do STFC.

3.3.1.4.2.13. As chamadas locais fixo-móvel (VC1) de cada tronco-chave e sua faixa de ramais devem ser comutadas localmente dentro das respectivas áreas do mesmo CN da localidade, conforme a regulação do STFC.

3.3.1.4.2.14. As chamadas de longa distância fixo-fixo, fixo-móvel (VC2 e VC3) e internacionais devem ser comutadas de acordo com a respectiva área de cada tronco-chave e sua faixa de ramais, conforme a regulação do STFC.

3.3.1.4.2.15. A CONTRATADA deve adotar todas as medidas técnicas e operacionais necessárias para garantir que as ligações recebidas nas Unidades da CONTRATANTE sejam entregues corretamente, conforme a modalidade adequada e a regulação do STFC.

3.3.1.4.2.16. Caso seja necessário a mudança do endereço de hospedagem da CTIP-SaaS, a CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA do STFC-DDR com, no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias corridos de antecedência.

3.3.1.4.2.16.1. Juntamente com o comunicado de mudança, a CONTRATANTE deverá formalizar a solicitação à CONTRATADA do STFC-DDR por meio da ORDEM DE SERVIÇO, para que a alteração do endereço de hospedagem seja realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

3.3.1.4.2.17. A partir do início da manobra do link SIP do STFC-DDR, referente à mudança do endereço de hospedagem da CTIP-SaaS, o procedimento deverá ser concluído em até 24 (vinte e quatro) horas, salvo em caso de justificativa devidamente apresentada e aceita pela CONTRATANTE.

3.3.1.4.2.18. Eventuais alterações de planos de numeração serão realizadas pela CONTRATADA em caso de necessidade legal, técnica ou operacional, incluindo solicitações da CONTRATANTE, sem ônus adicionais.

3.3.1.4.2.19. A CONTRATADA deve fornecer a solução em conformidade com as especificações deste Termo de Referência, garantindo sua compatibilidade com as aplicações e dispositivos da CONTRATANTE, sem custos adicionais.

3.3.1.4.2.20. Considera-se perfeito funcionamento da solução sua total aderência às especificações deste Termo de Referência, ao cumprimento das boas práticas recomendadas pelo fabricante dos dispositivos fornecidos e ao atendimento das exigências da legislação vigente.

3.3.1.4.2.21. Os serviços serão considerados indisponíveis em caso de interrupção total ou parcial do ENTRONCAMENTO BIDIRECIONAL, dos números do plano de numeração ou de qualquer anomalia que comprometa o roteamento das ligações telefônicas.

3.3.1.4.2.22. A indisponibilidade será contabilizada a partir da notificação formal da CONTRATANTE à CONTRATADA sobre a interrupção, até o restabelecimento completo do serviço às condições normais de operação. Alternativamente, poderá ser contada a partir da comunicação da CONTRATADA à CONTRATANTE sobre a falha identificada.

3.3.1.4.2.23. A CONTRATADA deve garantir o sigilo e a inviolabilidade das comunicações, assegurando que apenas as exceções previstas na legislação vigente para a quebra de sigilo de telecomunicações sejam observadas.

3.3.1.4.2.24. CONTRATADA deverá cumprir todas as responsabilidades previstas na Lei nº 9.472/1997, no Plano Geral de Outorgas (PGO) aprovado pelo Decreto nº 6.654/2008, no Contrato de Concessão/Permissão/Autorização firmado com a ANATEL e em demais normas aplicáveis aos serviços prestados.

3.3.1.4.2.25. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE quaisquer vantagens e descontos tarifários praticados no mercado para o plano de serviços contratado, desde que sejam mais vantajosos para a CONTRATANTE.

3.3.1.4.2.26. Caso sejam aplicados descontos comerciais ou correções no documento de cobrança, a CONTRATADA deverá apresentar um documento aditivo correspondente, garantindo a correta liquidação da despesa.

3.3.1.4.2.27. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE comprovação dos valores vigentes na data de emissão dos documentos de cobrança.

3.3.1.4.2.28. Havendo viabilidade técnica, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos, um sistema online que permita à CONTRATANTE acessar informações detalhadas sobre as faturas mensais, possibilitando um acompanhamento e controle eficaz do uso dos serviços.

3.3.1.4.2.29. A CONTRATANTE efetuará o pagamento dos serviços prestados somente após conferência, aceitação e aprovação dos documentos de cobrança pelos gestores ou fiscais do contrato. A fiscalização dos serviços será realizada por servidores designados, conforme previsto no Manual de Fiscalização de Contratos da CONTRATANTE.

3.3.1.4.2.30. Caso sejam identificadas falhas, irregularidades ou imperfeições nos serviços prestados, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA por

escrito para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

3.3.1.4.2.31. CONTRATANTE fornecerá todas as informações e esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATADA para a execução dos serviços.

3.3.1.4.2.32. A CONTRATANTE poderá rejeitar total ou parcialmente qualquer serviço prestado em desacordo com o contrato, exigindo providências imediatas para correção. Além disso, realizará o acompanhamento contínuo dos serviços, reportando falhas detectadas e encaminhando eventuais apontamentos à autoridade competente para as devidas providências.

3.3.1.4.2.33. Os valores do STFC-DDR poderão ser tarifados com base no tempo de utilização (por minuto) ou em planos de chamadas ilimitadas. Esses valores deverão incluir todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, contribuições e encargos sociais, respeitando as normas de tarifação da ANATEL.

3.3.1.4.2.34. A CONTRATADA do STFC-DDR deverá fornecer todas as especificações técnicas necessárias para a configuração de seu link SIP na plataforma CTIP-SaaS, além de prestar suporte técnico e participar da realização de testes junto à equipe da CONTRATANTE.

3.3.2. Do serviço de sistema telefônico digital centralizado, unificado e seguro em nuvem (Central Telefônica IP como Serviço – CTIP-SaaS, "Software as a Service"), ITEM 2:

3.3.2.1. A solução do ITEM 2 será implementado em ambiente de nuvem, com enlace bidirecional dedicado, centralizado e de alta disponibilidade, destinado ao transporte de chamadas de voz sobre IP (VoIP), utilizando o protocolo SIP, com garantia de qualidade (QoS) e segurança na comunicação, devendo garantir:

3.3.2.1.1. Suporte via navegador web, aplicativo móvel e softphone.

3.3.2.1.2. Gerenciamento centralizado e remoto, com interface gráfica intuitiva.

3.3.2.1.3. Integração com sistemas corporativos e plataformas de mensageria e colaboração, por meio de APIs abertas, documentadas e seguras, incluindo, no mínimo, suporte a padrões REST e Webhooks.

3.3.2.1.4. Criação de aplicativos personalizados e automação de processos.

3.3.2.1.5. A solução deverá possuir alta disponibilidade, com SLA mínimo mensal de 99,9%, sendo hospedada em infraestrutura de datacenter que assegure continuidade operacional e resiliência compatíveis com ambientes críticos.

3.3.2.2. Como a CTIP-SaaS deverá ser uma solução de telefonia baseada em nuvem, a CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, gerenciamento e hospedagem de toda a infraestrutura necessária para a operação da tecnologia.

3.3.2.3. Quanto ao licenciamento e capacidade da CTIP-SaaS, a CONTRATADA deverá fornecer os seguintes recursos, devidamente licenciados e operacionais:

3.3.2.3.1. 5.568 (cinco mil, quinhentos e sessenta e oito) licenças de ramais IP's, com suporte a dualidade.

3.3.2.3.2. 1.035 (um mil e trinta e cinco) licenças de canais para troncos IP SIP, possibilitando a interconexão da central telefônica em nuvem à rede pública da PRESTADORA DO STFC, devendo o sistema ser compatível com os modos de conexão SIP Register, SIP Trunk e SIP Trunk com autenticação por IP, assegurando flexibilidade para integração com diferentes tipos de enlaces SIP.

3.3.2.3.3. 01 (uma) URA (Unidade de Resposta Audível).

3.3.2.3.4. 01 (um) sistema de correio de voz com caixas postais por ramal.

3.3.2.3.5. Entroncamento bidirecional por gateways E1/SIP, quando necessário.

3.3.2.3.6. 01 (uma) Tandem para conversão automática do Código de Seleção de Prestadora (CSP).

3.3.2.3.7. 04 (quatro) sistemas de operação PABX, que executem funções de mesa operadora de telefonista (console).

3.3.2.3.8. 01 (um) sistema de agenda web com identificador de chamadas.

3.3.2.3.9. 01 (um) sistema de conta e senha unificado para gerenciamento de acesso.

3.3.2.3.10. 01 (um) sistema de bloqueio seletivo de chamadas originadas e recebidas.

3.3.2.3.11. 01 (uma) interface ATA (Adaptador para Telefone Analógico).

3.3.2.3.12. 5.568 (cinco mil quinhentos e sessenta e oito) licenças de softphone e/ou interface web e app para telefones móveis.

3.3.2.4. A CTIP-SaaS deverá ser composta de um conjunto robusto de segurança, continuidade e escalabilidade para garantir alta disponibilidade, proteção contra ataques e flexibilidade no eventual crescimento da solução.

3.3.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, no mínimo, dois acessos simultâneos aos sistemas de gerenciamento da solução contratada, incluindo sistema de gerenciamento e configuração, o sistema de tarifação (tarifador), o sistema de backup e o Centro de Operações (NOC), incluindo:

3.3.2.5.1. Painel de administração e configuração da central telefônica IP.

3.3.2.5.2. 01 (um) sistema de tarifação web e análise de bilhetes de chamadas.

3.3.2.5.3. 01 (um) sistema de backup automatizado (backup diário das configurações, registros e banco de dados).

3.3.2.5.4. Sistema NOC (Network Operation Center) com monitoramento 24x7.

3.3.2.5.5. Suporte técnico com resposta rápida para incidentes críticos.

3.3.2.6. Se necessário, a CONTRATADA deverá fornecer orientações técnicas ou suporte de configuração para integração com a infraestrutura existente, como switches e roteadores.

3.3.2.7. A solução deverá permitir a realização de chamadas de voz e vídeo, além de oferecer recursos avançados de comunicação unificada, garantindo escalabilidade, segurança e integração com outras plataformas empresariais e redes sociais.

3.3.2.8. A solução deverá suportar integração via API's (Interface de Programação de Aplicações) com plataformas empresariais, ferramentas de comunicação corporativa e redes sociais. Isso garantirá interoperabilidade entre sistemas e possibilitará a automação eficiente de processos.

3.3.2.9. A CTIP-SaaS deve operar integralmente sobre o protocolo IP, permitido quando necessário a utilização de ENTRONCAMENTO BIDIRECIONAL por meio de gateways conversores de link de E1 para link SIP.

3.3.2.10. Para garantir continuidade, alta disponibilidade e sobrevivência da solução CTIP-SaaS, a infraestrutura da CONTRATADA deverá ser projetada com foco nos seguintes pilares:

3.3.2.10.1. Da redundância e recuperação:

3.3.2.10.1.1. Servidores Redundantes e Failover Automático: Implementação de servidores redundantes em cluster Ativo-Ativo ou Ativo-Passivo, com mecanismo de failover automático para garantir a continuidade dos serviços, incluindo a alta disponibilidade do PBX IP.

3.3.2.10.1.2. RAID e Storage Redundante: Utilizar RAID-1/5/10 e replicação para evitar perda de dados.

3.3.2.10.1.3. Backups Automatizados: Realização de backup diário das configurações do PBX, banco de dados de chamadas e logs.

3.3.2.10.1.4. Testes de Failover Periódicos: Simulações para validação da recuperação automática ocorra corretamente e com rapidez.

3.3.2.10.1.5. Plano de Disaster Recovery (DRP): Procedimentos bem definidos para restaurar o serviço rapidamente após falhas críticas.

3.3.2.10.2. Monitoramento e suporte:

3.3.2.10.2.1. Monitoramento 24x7: Uso de ferramentas de monitoramento proativo para detecção antecipada de falhas.

3.3.2.10.2.2. Suporte Técnico Rápido: Canais de atendimento para resolução de incidentes críticos.

3.3.2.10.2.3. Proteção contra Ataques SIP: Firewall VoIP com regras específicas para SIP/RTP, proteção contra SIP Flood e ataques de negação de serviço, DoS (Denial of Service) e DDOS (Distributed Denial of Service).

3.3.2.10.3. Segurança em tempo real:

3.3.2.10.3.1. Proteção contra Ataques SIP: Firewall VoIP com regras específicas, proteção contra SIP Flood, DoS e DDoS..

3.3.2.10.3.2. Criptografia SIP/TLS e SRTP: Proteção da sinalização e mídia de voz.

3.3.2.10.3.3. Criptografia de áudio (RTP): Obrigatoriedade de uso de SRTP.

3.3.2.10.3.4. Criptografia de dados de repouso: Uso de AES-256 pelo provedor.

3.3.2.10.3.5. Criptografia de Ponta a Ponta (end-to-end): Para chamadas e dados de configuração do sistema.

3.3.2.10.4. Nível de serviço e localização:

3.3.2.10.4.1. SLA (Service Level Agreement) mínimo de 99,9%.

3.3.2.10.4.2. A infraestrutura de hospedagem da solução deverá observar os requisitos de alta disponibilidade e continuidade operacional estabelecidos no subitem 3.3.1.4.2.9.2 deste Termo de Referência.

3.3.2.10.4.3. O fornecedor deve apresentar certificados digitais válidos emitidos por autoridade confiável.

3.3.2.10.4.4. Autenticação Multifator: O serviço deverá implementar autenticação multifator (MFA) obrigatória para todos os acessos ao painel administrativo e às interfaces dos usuários finais. A autenticação deverá exigir pelo menos dois fatores distintos, combinando, por exemplo, senha (algo que o usuário sabe), aplicativo autenticador ou biometria (algo que o usuário possui ou é), a fim de garantir maior segurança contra acessos não autorizados.

3.3.2.10.4.5. Senhas fortes e controle de acesso: Uso de políticas rígidas para senhas e segmentação de privilégios.

3.3.2.10.4.6. Permitir criação de Perfis Restritivos e Segregação de Funções (SoD), com implementação obrigatória.

3.3.2.10.4.7. Sessões inativas devem ser automaticamente encerradas após tempo configurável.

3.3.2.10.4.8. QoS e priorização de tráfego: Configuração de Qualidade de Serviço (QoS) para priorizar pacotes de voz na rede e evitar jitter/latência.

3.3.2.10.4.9. Disponibilidade e continuidade: Energia Ininterrupta (UPS/Nobreaks) a infraestrutura deverá contar com sistemas UPS de dupla conversão para estabilização da energia e prevenção de desligamentos abruptos.

3.3.2.10.4.10. Geradores de emergência: Disponibilidade Energia Ininterrupta (UPS) Sistema de dupla conversão automática para suportar longos períodos sem energia da concessionária.

3.3.2.10.4.11. Suporte técnico rápido: O fornecedor deverá disponibilizar canais de atendimento para a resolução de problemas críticos, incluindo telefone, portal eletrônico, e-mail e atendimento em regime de plantão.

3.3.2.10.4.12. Suporte a crescimento ilimitado: Deve suportar expansão de chamadas simultâneas sem degradação de qualidade.

3.3.2.10.5. A CTIP-SaaS deverá possuir compatibilidade técnica e possuir os seguintes recursos avançados:

3.3.2.10.5.1. Suporte aos Codecs G.711a, G711u, G729a/b.

3.3.2.10.5.2. Suporte a RFC – 3261.

3.3.2.10.5.3. Suporte a supressão de silêncio/ruído de conforto.

3.3.2.10.5.4. Suporte a criptografia e autenticação TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, SIP Digest cliente/servidor, RADIUS Digest.

3.3.2.10.5.5. Capacidade de terminação e mediação RTP/SRTP.

3.3.2.10.5.6. Compatibilidade com redes IPv4 e IPv6.

3.3.2.10.5.7. Suporte transporte com TLS.

3.3.2.10.5.8. Suporte a VLAN para conexão com localidades remotas.

3.3.2.10.5.9. Suporte a manipulação de cabeçalho SIP.

3.3.2.10.5.10. Suporte a roteamento estático configurável.

3.3.2.10.5.11. O sistema deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.

3.3.2.10.5.12. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN.

3.3.2.10.5.13. O sistema deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS).

3.3.2.10.5.14. Deve suportar media anchoring.

3.3.2.10.5.15. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo.

3.3.2.10.5.16. O sistema deve fornecer cancelamento de eco conforme o padrão G.168.

3.3.2.10.5.17. O transporte de áudio deve ser compatível com RTP e SRTP.

3.3.2.10.5.18. O controle deve ser realizado através dos protocolos SIP e SSIP.

3.3.2.10.5.19. A sinalização FXS deve ser compatível com Loop-Start.

3.3.2.10.5.20. A sinalização DTMF deve ser compatível com In Band, RFC 2833 e SIP INFO.

3.3.2.10.5.21. O sistema deve permitir monitoramento via SNMP v2 e SNMP v3.

3.3.2.10.5.22. A solução deve garantir QoS utilizando os métodos DiffServ, TOS, e 802.1p/Q.

3.3.2.10.5.23. A solução deve ser compatível com os protocolos DHCP, DNS Client, HTTP e HTTPS.

3.3.2.10.5.24. A solução VoIP deve incluir SIP Proxy, RTP Proxy, buffer de jitter, Voice Activity Detection (VAD), e Comfort Noise Generator (CNG).

3.3.2.10.6. Integração com sistemas externos:

3.3.2.10.6.1. Suporte a APIs: Compatibilidade com CRM e ERP, Microsoft Teams, WhatsApp Business, Zendesk, entre outros.

3.3.2.10.7. Restrições tecnológicas:

3.3.2.10.7.1. Vedado o uso de soluções baseadas em código aberto, como Asterisk, FreeSWITCH ou similares, total ou parcialmente.

3.3.2.10.8. As configurações são consideradas mínimas e deverão estar licenciadas e disponíveis, incluindo todos os componentes e aplicações necessárias para o perfeito funcionamento da tecnologia, bem como certificado digital, VM's (Virtual Machines), VPN's (Virtual Private Networks), sistema operacional e demais softwares necessários.

3.3.2.10.9. O sistema deve garantir acesso remoto a todas as soluções ofertadas, permitindo o controle total em todas as funcionalidades da tecnologia disponibilizada.

3.3.2.10.10. Para todos os acessos que exigem autenticação por login e senha, a solução deverá disponibilizar, na tela de login, a funcionalidade “Esqueci minha senha”, permitindo ao usuário receber um link de redefinição de senha no e-mail previamente cadastrado, de forma segura e controlada.

3.3.2.10.11. Se houver mais de três tentativas falhas consecutivas de redefinição de senha, a funcionalidade deverá ser temporariamente bloqueada por 60 (sessenta) segundos, como medida de proteção contra tentativas de ataque por força bruta.

3.3.2.10.12. O sistema deverá notificar o usuário sempre que seu login for acessado a partir de um novo dispositivo (computador, smartphone ou outro terminal), permitindo que o usuário bloqueie imediatamente o acesso não reconhecido, como medida de segurança contra acessos indevidos.

3.3.2.10.13. A solução deverá garantir interoperabilidade plena e permitir a troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo entre usuários do sistema, sem necessidade de software externo.

3.3.2.10.14. As três mídias (texto, voz e vídeo) devem estar disponíveis na mesma interface, garantindo sigilo das comunicações internas e armazenamento do histórico de mensagens trocadas.

3.3.2.10.15. As licenças de uso das ferramentas do sistema de comunicação devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso.

3.3.2.10.16. As ferramentas de comunicação, devem garantir mobilidade, permitindo que os usuários acessem os recursos a partir de qualquer smartphone, por meio de um aplicativo específico e de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional, desde que utilize os navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox ou Google Chrome.

3.3.2.10.17. As soluções ofertadas devem estar rigorosamente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, garantindo a proteção e a privacidade dos dados tratados.

3.3.2.10.18. A solução deve ser totalmente homologada pelo fabricante e não pode ter base em código aberto.

3.3.2.10.19. A solução deve ser desenvolvida, licenciada e homologada por um fabricante reconhecido no mercado de telecomunicações e acompanhada de documentação oficial.

3.3.2.10.20. Os equipamentos devem ser fornecidos com licenças oficiais e suporte técnico especializado direto do fabricante, devendo-se garantir atualizações, correções de segurança e a inclusão de atendimento remoto e presencial.

3.3.2.10.21. A solução não pode depender de suporte comunitário ou de terceiros não credenciados.

3.3.2.10.22. Deve possuir interface gráfica intuitiva, permitindo acesso integral às funções de administração e configuração dos sistemas.

3.3.2.10.23. A solução de configuração do sistema da CTIP-SaaS deve incluir todas as funcionalidades básicas homologadas pela ANATEL e, adicionalmente, atender aos seguintes requisitos mínimos:

3.3.2.10.23.1. Configuração do redirecionamento de chamadas por meio da funcionalidade “siga-me” para chamadas internas e externas.

3.3.2.10.23.2. Definição de ações para chamadas recebidas quando o ramal estiver na condição de "Não responde".

3.3.2.10.23.3. Definição de ações para chamadas recebidas quando o ramal estiver na condição de "Ocupado".

3.3.2.10.23.4. Definição de ações para chamadas recebidas quando o ramal estiver na condição de "Chamada em espera".

3.3.2.10.23.5. Definição de ações para chamadas recebidas quando o ramal estiver na condição de "Não perturbe".

3.3.2.10.23.6. Rechamada automática (Redial).

3.3.2.10.23.7. Configuração de siga-me com agendamento prévio por data e horário, permitindo no mínimo 30 agendamentos futuros por ramal.

3.3.2.10.23.8. Acesso pleno à rede pública.

3.3.2.10.23.9. Função Chefe/Secretária.

3.3.2.10.23.10. Formação de grupo de busca.

3.3.2.10.23.11. Captura de chamadas entre ramais do mesmo grupo.

3.3.2.10.23.12. Linha executiva.

3.3.2.10.23.13. Linha de emergência.

3.3.2.10.23.14. Serviço noturno.

3.3.2.10.23.15. Estacionamento de chamadas.

3.3.2.10.23.16. Chamada em espera (pêndulo).

3.3.2.10.23.17. Conferência entre chamadas internas e externas.

3.3.2.10.24. A CTIP-SaaS deve oferecer ainda os seguintes recursos avançados:

3.3.2.10.24.1. Rechamada automática para ramais ausentes: permite programação manual via código no aparelho ou configuração automática pelo sistema.

3.3.2.10.24.2. Rechamada automática para ramais ocupados: notificação automática quando o ramal estiver disponível.

3.3.2.10.24.3. Roteamento de chamadas para outro ramal quando não houver resposta.

3.3.2.10.24.4. Configuração de roteamento de chamadas internas e externas para outro ramal quando o ramal estiver ocupado.

3.3.2.10.24.5. Discagem Direta a Ramal (DDR).

3.3.2.10.25. A CTIP-SaaS deve apresentar a seguinte conformidade e qualidade das chamadas:

3.3.2.10.25.1. Conformidade dos troncos digitais com as normas da ANATEL, garantindo compatibilidade plena entre a operadora e o sistema ofertado.

3.3.2.10.25.2. Obedecer integralmente às normas técnicas e regulatórias aplicáveis às condições de operação e funcionamento do serviço, conforme disposições dos órgãos competentes, comprováveis mediante documentação técnica e resultados obtidos da Prova de Conceito (POC).

3.3.2.10.25.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os certificados digitais necessários para o sistema contratado, admitindo-se o padrão ICP-Brasil ou certificados de padrão internacional X.509v3 emitidos por autoridades certificadoras públicas reconhecidas internacionalmente, desde que assegurem os requisitos de confidencialidade, integridade e autenticidade das comunicações (TLS/SRTP/HTTPS).

3.3.2.10.25.4. Permitir a utilização dos ramais por meio de aparelhos telefônicos IP's físicos via protocolo SIP, bem como a operação em web-phone (via navegador) e softphone emulador de telefone digital, ambos também via protocolo SIP.

3.3.2.10.25.5. A solução deverá permitir o uso simultâneo de até cinco dispositivos, incluindo telefones IP e/ou softphones, webfone, garantindo que uma chamada recebida no ramal toque em todos os dispositivos ao mesmo tempo e, assim que a chamada for atendida, os demais dispositivos deverão cessar o

toque, assegurando que apenas um permaneça ativo na conversação. Além disso, o usuário poderá realizar chamadas a partir de qualquer um dos dispositivos vinculados ao seu ramal.

3.3.2.10.25.6. A solução deve permitir que, caso os ramais não sejam atendidos após um número pré-determinado de toques, as chamadas sejam automaticamente redirecionadas para os terminais das telefonistas.

3.3.2.10.25.7. A solução deverá permitir a operação completa de todos os ramais por meio de interface web, softphone, aparelhos físicos e aplicativos móveis.

3.3.2.10.25.8. A solução deverá permitir integração com ferramentas de mensagens de mídias sociais como o Facebook Messenger, WhatsApp, Microsoft Teams e Telegram, possibilitando as seguintes funcionalidades:

3.3.2.10.25.8.1. Recebimento de mensagens de chat.

3.3.2.10.25.8.2. Integração por meio de API's oficiais (Application Programming Interfaces).

3.3.2.10.25.8.3. Estabelecimento de até 05 (cinco) sessões simultâneas.

3.3.2.10.25.8.4. A CONTRATANTE será responsável por contratar uma empresa especializada para disponibilizar a conta corporativa do WhatsApp ou realizar a contratação diretamente com a administradora da rede social, se aplicável.

3.3.2.10.25.8.5. A solução deverá integrar-se ao Microsoft Teams, garantindo compatibilidade com a versão E5 e permitindo a geração e o recebimento de chamadas telefônicas via plataforma de comunicação.

3.3.2.10.25.8.6. O licenciamento do Microsoft Teams será de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.3.2.10.25.8.7. O sistema contratado deverá permitir o encaminhamento de chamadas dentro do Microsoft Teams, garantindo plena funcionalidade para os usuários.

3.3.2.10.25.8.8. A integração do sistema deverá ser realizada de forma segura, utilizando criptografia para proteção dos dados transmitidos durante as chamadas.

3.3.2.10.25.8.9. A plataforma deverá garantir comunicação segura, utilizando os seguintes protocolos e métodos de proteção:

3.3.2.10.25.8.9.1. TLS (Transport Layer Security) e SRTP (Secure Real-time Transport Protocol), assegurando criptografia de ponta a ponta da sinalização e mídia.

3.3.2.10.25.8.9.2. ZRTP (Zimmermann Real-Time Transport Protocol) ou SDES (Security Descriptions for Media Streams), eliminando a dependência de uma chave PKI (Public Key Infrastructure).

3.3.2.10.25.8.9.3. A CONTRATADA deverá garantir que a integração com o Microsoft Teams seja transparente e sem interrupções, não comprometendo a usabilidade dos serviços já existentes.

3.3.2.10.25.8.10. A tecnologia ofertada deverá garantir conformidade com as regulamentações de comunicação da CONTRATANTE, permitindo auditoria completa das chamadas realizadas e registro detalhado das interações na plataforma integrada.

3.3.2.10.25.8.11. O sistema deverá registrar logs de acessos, alterações de configuração e eventos de segurança.

3.3.2.10.25.8.12. Os log's devem conter: IP de origem, usuário, data, hora e ação executada.

3.3.2.10.25.8.13. Os log's devem estar disponíveis para exportação em formato compatível com SIEM (Security Information and Event Management) / SOC (Security Operations Center).

3.3.2.10.25.8.14. Retenção mínima de 12 (doze) meses dos registros, com possibilidade de extensão.

3.3.2.10.26. A CTIP-SaaS deve operar em data center e apresentar a seguinte conformidade com certificações:

3.3.2.10.26.1. ISO 27001 (Segurança da Informação).

3.3.2.10.26.2. ISO 22301 (Continuidade de negócios).

3.3.2.10.26.3. SOC 2 Tipo II (Segurança Operacional).

3.3.2.10.26.4. A infraestrutura de hospedagem da solução deverá atender aos requisitos de alta disponibilidade e continuidade operacional estabelecidos no subitem 3.3.1.4.2.9.2 deste Termo de Referência.

3.3.2.10.27. A CTIP-SaaS deve apresentar as seguintes características de escalabilidade e expansão:

3.3.2.10.27.1. O sistema deve ser escalável, permitindo a ampliação de pelo menos 30% na quantidade final de licenças de ramais sem impactar na operação.

3.3.2.10.27.2. A solução deve suportar a adição de pelo menos cinco sites remotos, cada um com seu próprio plano de numeração DDR.

3.3.2.10.27.3. A solução deve permitir a criação de ramais virtuais (softphones ou extensões SIP sem um dispositivo físico) para configurar a funcionalidade de siga-me externo, garantindo que esses ramais redirecionem chamadas automaticamente para números externos fixos ou móveis.

3.3.2.10.27.4. O sistema deverá permitir a inclusão de pelo menos dois links adicionais de tronco SIP, possibilitando a conexão com operadoras distintas ou a ampliação da capacidade. Caso seja necessária a expansão do tronco SIP, esta será realizada mediante aditamento contratual.

3.3.2.10.27.5. O PABX deve suportar múltiplos links SIP simultâneos, distribuindo chamadas conforme regras de roteamento (Least Cost Routing, Load Balancing).

3.3.2.10.28. A solução de telefonia em nuvem (CTIP-SaaS) a ser contratada deverá atender, no mínimo, às seguintes RFC's (Request for Comments) relevantes para garantir a interoperabilidade, segurança, qualidade e integração com outras plataformas:

3.3.2.10.28.1. Do protocolo SIP (Session Initiation Protocol), essenciais para a sinalização e controle das chamadas VoIP:

3.3.2.10.28.1.1. RFC 3261 – SIP: Protocolo de Iniciação de Sessão.

3.3.2.10.28.1.2. RFC 3264 – Modelo de Oferta/Resposta com o Protocolo de Descrição de Sessão (SDP).

3.3.2.10.28.1.3. RFC 3515 – Método SIP REFER (para controle de chamadas).

3.3.2.10.28.1.4. RFC 3389 – CNG (Ruído de Conforto), relevante para qualidade de chamadas.

3.3.2.10.28.2. Da transmissão de dados em tempo real (RTP, RTCP), essenciais para garantir a transmissão de mídia (voz) em tempo real, especialmente em chamadas VoIP:

3.3.2.10.28.2.1. RFC 3550 – RTP / RTCP: Protocolo de Transporte em Tempo Real / Protocolo de Controle de Transporte em Tempo Real.

3.3.2.10.28.2.2. RFC 3711 – SRTP: Secure Real-time Transport Protocol (para criptografar mídia).

3.3.2.10.28.2.3. RFC 4961 – RTP Simétrico / RTCP Simétrico (para uso em conexões com NAT).

3.3.2.10.28.2.4. RFC 8108 – Enviando Múltiplos Fluxos RTP em uma Sessão RTP Única (útil para chamadas com múltiplos participantes).

3.3.2.10.28.3. Da Qualidade de Serviço (QoS), essenciais para garantir a qualidade das chamadas de voz:

3.3.2.10.28.3.1. RFC 2474 – Definição do Campo de Serviços Diferenciados no cabeçalho IPv4 e IPv6.

3.3.2.10.28.3.2. RFC 2475 – Arquitetura para Serviços Diferenciados.

3.3.2.10.28.3.3. RFC 2597 – Grupo PHB de Encaminhamento Assegurado (para garantir prioridade nas chamadas).

3.3.2.10.28.3.4. RFC 2598 – Expedited Forwarding PHB (para garantir prioridade para chamadas de voz).

3.3.2.10.28.4. Da segurança, essenciais para garantir a criptografia e segurança das chamadas e dados:

3.3.2.10.28.4.1. RFC 3711 – SRTP: Secure Real-time Transport Protocol (para proteger a mídia em tempo real).

3.3.2.10.28.4.2. RFC 5246 – TLS (Transport Layer Security) 1.2 (para proteção das comunicações).

3.3.2.10.28.4.3. RFC 5389 – STUN: Traversal Utilities for NAT (para atravessar NATs e firewalls).

3.3.2.10.28.4.4. RFC 5245 – ICE: Interactive Connectivity Establishment (para conexões seguras e NAT traversal).

3.3.2.10.28.5. Da integração com redes sociais e comunicação em tempo real, como WhatsApp, Microsoft Teams, Instagram e Facebook que depende de APIs específicas dessas plataformas para integração de sistemas, essenciais para integração com APIs externas, como APIs de redes sociais e sistemas de terceiros:

3.3.2.10.28.5.1. RFC 2976 – SIP Info (para transportar informações de controle adicionais, incluindo integração com sistemas externos).

- 3.3.2.10.28.5.2. RFC 3326 – Campo de Cabeçalho de Razão para SIP (para gerenciar o estado e informações de controle).
- 3.3.2.10.28.5.3. RFC 3327 – Extensão do SIP para Registrar Contatos Não-Adjacentes.
- 3.3.2.10.28.5.4. A comunicação com essas plataformas pode se beneficiar de RFC’s que tratam de integração de mensagens em tempo real e protocolos de comunicação em tempo real:
- 3.3.2.10.28.5.4.1. RFC 6455 – WebSocket Protocol (essencial para comunicação bidirecional em tempo real via navegadores).
- 3.3.2.10.28.5.4.2. RFC 7118 – WebSocket Protocol como Transporte para SIP (essencial para integrar SIP com WebSockets em tempo real).
- 3.3.2.10.28.5.4.3. RFC 3428 – SIP Extension for Instant Messaging (para extensões de mensagens instantâneas no SIP).
- 3.3.2.10.28.6. Da infraestrutura de rede e conectividade, essenciais para garantir que a infraestrutura de rede suporte adequadamente as comunicações VoIP:
- 3.3.2.10.28.6.1. RFC 2507 – Compressão de Cabeçalhos IP.
- 3.3.2.10.28.6.2. RFC 2508 – Compressão de Cabeçalhos IP/UDP/RTP para Links Seriais de Baixa Velocidade (relevante caso haja necessidade de otimização de tráfego).
- 3.3.2.10.28.6.3. RFC 5246 – TLS (Transport Layer Security) para criptografar as comunicações de rede.
- 3.3.2.10.28.7. Das funcionalidades avançadas de controle de chamadas, essenciais para a implementação de URA, console de telefonista e recursos de gestão de chamadas:
- 3.3.2.10.28.7.1. RFC 5589 – Controle de Chamadas SIP: Transferência.
- 3.3.2.10.28.7.2. RFC 3891 – Cabeçalho SIP Replaces (para substituição de chamadas).
- 3.3.2.10.28.7.3. RFC 4028 – Temporizadores de Sessão no SIP (para controlar o tempo de chamadas).
- 3.3.2.10.28.7.4. RFC 6026 – Correção do Tratamento de Transações para Respostas 2xx a Solicitações SIP INVITE.
- 3.3.2.10.28.8. Da integração com o Microsoft Teams, plataforma popular de comunicação e colaboração, especialmente no ambiente corporativo, essenciais para a sua garantia:
- 3.3.2.10.28.8.1. Integração via APIs do Microsoft Graph (não diretamente uma RFC, mas um requisito para integração com o Teams).
- 3.3.2.10.28.8.2. RFC 3398 – Mapeamento ISUP para SIP (para integração com sistemas legados de telefonia e PABX).
- 3.3.2.10.28.8.3. RFC 5445 – SIP Express Router (SIP Proxy) que pode ajudar na integração entre plataformas de comunicação.
- 3.3.2.10.29. Da descrição da URA (Unidade de resposta Audível) da CTIP-SaaS, que atenda no mínimo, os seguintes requisitos:
- 3.3.2.10.29.1. Deve permitir a configuração de mensagens e menus de atendimento diferenciados para cada tronco principal das Unidades, suportando, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos por Unidade.
- 3.3.2.10.29.2. A solução poderá integrar o PABX em nuvem com ferramentas de automação, incluindo recursos baseados em inteligência artificial, quando disponíveis, visando à otimização do atendimento, garantindo escalabilidade, segurança e interoperabilidade com sistemas internos, sem que tais recursos sejam obrigatórios para o atendimento aos requisitos mínimos da solução.
- 3.3.2.10.29.3. A URA deverá suportar os tipos Receptiva, Ativa, Reversa, além de funcionalidades avançadas como conversão de texto em fala (TTS - Text-to-Speech) e reconhecimento automático de voz (ASR - Automatic Speech Recognition).
- 3.3.2.10.29.4. Deve oferecer suporte à transcrição automática de voz para texto (STT - Speech-to-Text) e à síntese de fala (TTS - Text-to-Speech) para conversação natural e interativa.
- 3.3.2.10.29.5. A URA deverá ser capaz de se comunicar com APIs externas para consultar e atualizar informações em CRMs, ERPs, bancos de dados, gateways e outras plataformas empresariais.
- 3.3.2.10.29.6. A integração com sistemas via API deverá realizar no mínimo as seguintes aplicações:
- 3.3.2.10.29.6.1. Consulta de dados em tempo real – Exemplo: Verificar status de solicitações, serviços prestados, data de pagamento, protocolos de atendimento.
- 3.3.2.10.29.6.2. Autenticação de usuários – Integração com APIs de segurança (OAuth, JWT, LDAP, etc.) para validar clientes antes de liberar acesso a

serviços.

3.3.2.10.29.6.3. Atualização de registros – Possibilidade de alterar informações do cliente, como endereço, telefone ou preferências de atendimento.

3.3.2.10.29.7. A URA deverá permitir a utilização de webhooks para enviar e receber notificações em tempo real, por exemplo:

3.3.2.10.29.7.1. Notificar um sistema CRM quando um cliente finaliza um atendimento.

3.3.2.10.29.7.2. Enviar alertas após a conclusão de eventos, por meio de canais de comunicação disponíveis, tais como mensageria, e-mail ou outros meios integrados.

3.3.2.10.29.7.3. Acionar uma API para registrar a interação do cliente e gerar relatórios.

3.3.2.10.29.8. A URA deverá permitir integração via APIs com sistemas externos, podendo, quando aplicável, suportar integração com múltiplos canais de comunicação para evolução do atendimento.

3.3.2.10.29.9. A solução poderá suportar múltiplos canais de comunicação, conforme disponibilidade da plataforma e necessidade da CONTRATANTE.

3.3.2.10.29.10. A URA poderá utilizar APIs de IA e Processamento de Linguagem Natural (PLN) para interações mais avançadas e personalizadas.

3.3.2.10.29.11. A URA deverá permitir integração via API para acesso a dados e geração de relatórios, podendo, quando aplicável, disponibilizar recursos para acompanhamento operacional.

3.3.2.10.29.12. Principais métricas via API:

3.3.2.10.29.12.1. Tempo médio de atendimento e espera.

3.3.2.10.29.12.2. Número de chamadas atendidas e abandonadas.

3.3.2.10.29.12.3. Análise de interações, quando disponível, para suporte à melhoria contínua do atendimento.

3.3.2.10.29.12.4. Relatórios integrados com BI e Analytics.

3.3.2.10.29.13. Deve suportar multiusuários e ramais virtuais, permitindo flexibilidade e expansão da solução.

3.3.2.10.29.13.1. A solução poderá disponibilizar recursos de interpretação de comandos de voz para automação de interações, quando aplicável.

3.3.2.10.29.13.2. Para garantir conectividade e flexibilidade, a solução deverá disponibilizar APIs RESTful, SIP/WebRTC e Webhooks, permitindo a integração com plataformas de IA e demais sistemas corporativos.

3.3.2.10.29.13.3. A solução deverá permitir integração com plataformas de inteligência artificial de mercado, por meio de APIs, sem dependência de fornecedor específico.

3.3.2.10.29.13.4. A solução poderá permitir encaminhamento automatizado de chamadas com base em regras configuráveis.

3.3.2.10.29.14. Deve ser fornecido um pacote de 5.000 sessões de IA mensais, consumidas conforme a necessidade de processamento das interações na URA.

3.3.2.10.29.15. A URA deve oferecer atendimento automático digital, com menu interativo para encaminhamento de chamadas de forma autônoma, sem intervenção da telefonista.

3.3.2.10.29.16. A seleção das mensagens deverá ser realizada por meio de uma interface web ou software de configuração, permitindo a personalização e alteração das mensagens conforme necessário.

3.3.2.10.29.17. A CONTRATADA deverá fornecer todas as ferramentas necessárias para configuração e operação da URA.

3.3.2.10.29.18. Será responsabilidade da CONTRATADA a instalação, programação e gravação das mensagens da URA.

3.3.2.10.29.19. Todas as mensagens deverão ser gravadas pela CONTRATADA em estúdio profissional ou geradas por TTS, garantindo clareza e alta qualidade de audição.

3.3.2.10.29.20. A URA deve contar com um portal de administração dedicado, permitindo à CONTRATANTE total autonomia para configurar e modificar os parâmetros do sistema conforme necessário.

3.3.2.10.29.21. Deve permitir a configuração de, no mínimo, três (03) mensagens de atendimento automatizado distintas e independentes para cada uma das cinquenta (50) Unidades, possibilitando a definição de calendários personalizados, incluindo datas e horários de funcionamento para cada mensagem.

- 3.3.2.10.29.22. A solução deve permitir a configuração de mensagens personalizadas, incluindo:
- 3.3.2.10.29.22.1. Mensagem de boas-vindas e identificação, para recepção inicial do usuário.
 - 3.3.2.10.29.22.2. Mensagem noturna, para informar o horário de atendimento e alternativas de contato.
 - 3.3.2.10.29.22.3. Mensagens para eventos esporádicos, ajustáveis conforme a necessidade da CONTRATANTE.
- 3.3.2.10.29.23. Após a reprodução completa de cada mensagem, a solução deve possibilitar o transbordo da chamada, permitindo:
- 3.3.2.10.29.23.1. Encaminhamento para um ramal específico.
 - 3.3.2.10.29.23.2. Encaminhamento para um grupo de ramais.
 - 3.3.2.10.29.23.3. Finalização automática da chamada (desconexão).
- 3.3.2.10.29.24. A solução deve permitir a configuração de menus distintos para horário comercial, período fora do expediente e feriados, sendo gerenciados por meio do portal de administração do serviço.
- 3.3.2.10.29.25. Deve oferecer a opção de retorno ao menu anterior, além das opções do Menu Principal, facilitando a navegação do usuário.
- 3.3.2.10.29.26. Os anúncios de áudio devem ser gerenciáveis pelo portal de administração do serviço, permitindo o upload e a substituição dinâmica de trechos de áudio conforme necessário.
- 3.3.2.10.29.27. A solução deve oferecer recursos para acompanhamento e melhoria do atendimento, incluindo:
- 3.3.2.10.29.27.1. Gravação e transcrição automática de chamadas, garantindo auditoria e conformidade.
 - 3.3.2.10.29.27.2. Dashboards e relatórios analíticos, apresentando KPIs de desempenho, tendências e insights preditivos para otimização do atendimento.
 - 3.3.2.10.29.27.3. Recursos de monitoramento e acompanhamento operacional, quando disponíveis.
- 3.3.2.10.29.28. A solução deve atender aos mais altos padrões de segurança, incluindo:
- 3.3.2.10.29.28.1. Criptografia de ponta a ponta para proteção de dados, utilizando TLS 1.3+ e AES-256.
 - 3.3.2.10.29.28.2. Conformidade com a legislação aplicável de proteção de dados, incluindo a LGPD.
 - 3.3.2.10.29.28.3. Controle de acesso baseado em funções (RBAC - Role-Based Access Control), permitindo a gestão granular de permissões para usuários administradores e operadores.
- 3.3.2.10.29.29. A solução deve permitir a configuração automática da comutação entre mensagens distintas com base em datas e horários específicos, possibilitando períodos diferenciados para cada uma das 50 unidades.
- 3.3.2.10.29.30. A solução deve possibilitar a divulgação automática de mensagens diferentes para o mesmo tronco-chave, conforme horários pré-definidos.
- 3.3.2.10.29.31. O sistema deverá ser capaz de reconhecer números digitados pelo usuário, direcionando automaticamente a chamada para o departamento ou setor correspondente com base na opção selecionada.
- 3.3.2.10.29.31.1. O sistema poderá encaminhar a chamada a um ramal ou grupo de ramais, conforme a configuração definida, ou executar uma ação específica, como reprodução de informações gravadas, ativação de um processo automatizado ou redirecionamento para um menu adicional.
- 3.3.2.10.29.32. O sistema deverá interpretar as opções digitadas pelo usuário, com um (1) ou dois (2) dígitos, associando corretamente os números inseridos às opções correspondentes do menu de atendimento, garantindo o direcionamento adequado da chamada ou a execução da ação correspondente.
- 3.3.2.10.29.33. A solução deve permitir a associação do transbordo das opções digitadas a um grupo de ramais, com a possibilidade de configuração nos seguintes modos:
- 3.3.2.10.29.33.1. Prioritário: encaminhamento para ramais seguindo uma ordem de prioridade predefinida.
 - 3.3.2.10.29.33.2. Simultâneo: todos os ramais do grupo tocam ao mesmo tempo, permitindo que o primeiro a atender receba a chamada.
- 3.3.2.10.29.34. Quanto à implantação e à ativação gradual das funcionalidades da URA, deverão ser observados:

3.3.2.10.29.34.1. A solução de URA deverá atender integralmente a todos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, independentemente do momento de sua ativação.

3.3.2.10.29.34.2. Na fase inicial de implantação, a CONTRATADA deverá configurar e disponibilizar, no mínimo, as funcionalidades básicas da URA, compreendendo os recursos essenciais para atendimento automatizado, tais como menus de navegação, reprodução de mensagens, roteamento de chamadas e integração com ramais e grupos de atendimento.

3.3.2.10.29.34.3. As funcionalidades adicionais e avançadas, incluindo recursos de automação, integração com sistemas externos, inteligência artificial, analytics e outros previstos neste Termo de Referência, poderão ser ativadas posteriormente, conforme necessidade da CONTRATANTE, mediante solicitação formal e agendamento prévio entre as partes.

3.3.2.10.29.34.4. A CONTRATADA deverá garantir que todas as funcionalidades previstas estejam disponíveis para configuração e ativação durante a vigência contratual, sem prejuízo dos níveis de serviço estabelecidos.

3.3.2.10.29.34.5. A ativação das funcionalidades adicionais não poderá implicar indisponibilidade da solução nem degradação dos serviços em operação, devendo ser realizada de forma controlada, planejada e preferencialmente em janelas de manutenção previamente acordadas entre as partes, com comunicação prévia à CONTRATANTE e observância integral dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

3.3.2.10.29.34.5.1. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de mitigação de riscos durante o processo de ativação, incluindo, quando aplicável, a possibilidade de reversão (rollback) de alterações, testes prévios em ambiente controlado e monitoramento contínuo, garantindo a estabilidade, continuidade e integridade dos serviços em produção.

3.3.2.10.29.35. A solução poderá oferecer fluxos automatizados de atendimento, baseados em regras configuráveis e/ou recursos de inteligência artificial, quando disponíveis, permitindo a evolução do atendimento tradicional para modelos mais interativos. Assim, os fluxos descritos nos subitens a seguir constituem exemplos ilustrativos de funcionamento, não sendo obrigatória a sua implementação literal, desde que a solução atenda aos requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência:

3.3.2.10.29.35.1. Boas vindas e Identificação - Frase com saudações iniciais e apresentação das opções de atendimento.

3.3.2.10.29.35.2. URA - “Para agilizar o seu atendimento, informe/fale/digite o número do seu CPF ou número de telefone.”

3.3.2.10.29.35.3. Sob reconhecimento de intenção:

3.3.2.10.29.35.3.1. URA IA: "Como posso te ajudar?"

3.3.2.10.29.35.3.2. O interlocutor responde com uma frase livre, como: "Preciso falar no setor xyz."

3.3.2.10.29.35.3.3. A IA processa a frase, reconhece a intenção e direciona a chamada corretamente.

3.3.2.10.29.35.4. Em Autoatendimento Inteligente:

3.3.2.10.29.35.4.1. URA IA: Entendi que você quer falar no setor XYZ. Se estiver correto, aguarde que vou te transferir, senão me corrija.

3.3.2.10.29.35.4.2. Se o interlocutor disse “Sim”, a IA prossegue para o diagnóstico avançado.

3.3.2.10.29.35.4.3. Se disser “Não”, a IA orienta o processo passo a passo.

3.3.2.10.29.35.4.4. Caso o usuário responda "Sim", a IA deverá transferir a chamada para um atendimento humano, podendo direcioná-la para uma telefonista ou para o ramal associado à opção previamente definida.

3.3.2.10.29.36. As funcionalidades avançadas, incluindo recursos de inteligência artificial, integração omnichannel e analytics, deverão ser consideradas complementares, não sendo obrigatórias para atendimento aos requisitos mínimos desta contratação.

3.3.2.10.30. A CTIP-SaaS deverá oferecer sistema de tarifação web e de análise de bilhetes de chamadas que atenda os seguintes requisitos mínimos:

3.3.2.10.30.1. O sistema de tarifação deve atender a todas as exigências e especificações do sistema de análise de bilhetes estabelecidas neste termo de referência.

3.3.2.10.30.2. O sistema deve ser totalmente compatível com o sistema operacional Windows 11 Pro ou versões superiores, garantindo suporte contínuo a atualizações e novas versões.

3.3.2.10.30.3. O sistema deve ser compatível com a solução CTIP-SaaS, tanto nos ambientes da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA, garantindo a operação plena de todas as funcionalidades especificadas neste termo de referência.

3.3.2.10.30.4. O sistema deve ser compatível com todas as tarifas homologadas pela ANATEL e permitir a emissão e exportação de bilhetes e relatórios em formatos padronizados.

3.3.2.10.30.5. A CONTRATADA deve fornecer todos os recursos necessários para a operação da solução, incluindo o sistema operacional, o gerenciador de banco de dados e demais softwares essenciais.

- 3.3.2.10.30.6. O sistema deve incluir uma solução de backup acessível via interface web, permitindo ao administrador consultar, cadastrar e restaurar backups em um servidor externo da CONTRATANTE.
- 3.3.2.10.30.7. O sistema deve permitir gerenciamento e tarifação de todos os ramais cadastrados na solução.
- 3.3.2.10.30.8. Possuir uma interface web intuitiva para cadastro de informações e geração de relatórios detalhados.
- 3.3.2.10.30.9. Oferecer monitoramento de custos e análise de desempenho por meio de relatórios gerenciais customizáveis.
- 3.3.2.10.30.10. Realizar bilhetagem automática e em tempo real, armazenando os registros em memória não volátil para garantir a segurança e integridade dos dados, mesmo em casos de falha elétrica.
- 3.3.2.10.30.11. Gerar bilhetes em formato texto, compatíveis para exportação/importação em bancos de dados, garantindo interoperabilidade com outras ferramentas de gestão.
- 3.3.2.10.30.12. Possibilitar o agendamento automático da emissão de relatórios, incluindo envio por e-mail.
- 3.3.2.10.30.13. Emitir relatórios com dados de, no mínimo, 12 (doze) meses de bilhetagem.
- 3.3.2.10.30.14. A solução deve permitir o cadastro da estrutura organizacional da CONTRATANTE em múltiplos níveis, além de viabilizar a geração de relatórios segmentados por nível.
- 3.3.2.10.30.15. Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas com base em origem, destino, data, horário e duração.
- 3.3.2.10.30.16. Permitir criação e atribuição de perfis de acesso para usuários, operadores e administradores.
- 3.3.2.10.30.17. Oferecer banco de dados para edição e inserção de tarifas de chamadas locais, serviços especiais (0300), tarifas reduzidas, tarifas zero (0800, 102), chamadas para celulares (VC1, VC2, VC3), chamadas interurbanas (LDN, LDI) e internacionais.
- 3.3.2.10.30.18. Deve permitir personalização de formulários de relatórios, incluindo campos como nome, matrícula, conta, centro de custo, setor, cargo e e-mail.
- 3.3.2.10.30.19. Possibilitar alteração, exclusão e pesquisa de dados cadastrados (ramais, contas, usuários, etc.).
- 3.3.2.10.30.20. Permitir a pesquisa de todos os dados cadastrados, como ramais, nomes, números de contas, centros de custos, entre outros.
- 3.3.2.10.30.21. Permitir a associação dos dados cadastrados entre números de contas, usuários e centros de custo.
- 3.3.2.10.30.22. Permitir acesso remoto via HTTPS, garantindo compatibilidade com os navegadores Edge, Firefox e Chrome.
- 3.3.2.10.30.23. Armazenar os bilhetes por um período mínimo de 12 (doze) meses.
- 3.3.2.10.30.24. Oferecer a retarificação dos valores dos bilhetes das chamadas registradas, considerando data, horário e período.
- 3.3.2.10.30.25. Permitir a emissão de relatórios contendo todos os tipos de tarifas homologadas pela ANATEL.
- 3.3.2.10.30.26. Suportar a exportação de bilhetes nos formatos .xls, .xml e .pdf.
- 3.3.2.10.30.27. Possuir um sistema próprio de backup, permitindo a geração e restauração de cópias de segurança local ou remotamente.
- 3.3.2.10.30.28. Permitir a atualização manualmente e automática das tarifas.
- 3.3.2.10.30.29. Permitir a atualização manual e automática da versão dos programas e seus componentes.
- 3.3.2.10.30.30. Permitir que o operador selecione o destino do backup.
- 3.3.2.10.30.31. Atender todas as unidades remotas, permitindo a configuração de, no mínimo, cinco logins de administrador e cinco logins de operador por unidade.
- 3.3.2.10.30.32. Garantir que administradores tenham acesso a todos os sistemas de bilhetagem, enquanto operadores possam acessar apenas suas respectivas unidades.
- 3.3.2.10.30.33. O sistema deve ser apresentado em português e oferecer relatórios detalhados, incluindo: chamadas originadas e recebidas por ramal, conta, centro de custo, usuário, período, tipo de chamada, CSP da operadora, além de estatísticas de chamadas não atendidas e transferidas.

- 3.3.2.10.30.34. Emitir relatórios com filtros aplicáveis a todos os tipos de tarifas homologadas pela ANATEL, abrangendo chamadas originadas e recebidas na rede corporativa.
- 3.3.2.10.30.35. Emitir relatórios de chamadas originadas por conta, destacando aquelas com custo superior a um valor determinado.
- 3.3.2.10.30.36. Totalizar chamadas originadas, organizadas por centro de custo e conta.
- 3.3.2.10.30.37. Listar chamadas recebidas não atendidas, organizadas por ramal.
- 3.3.2.10.30.38. Relatório de chamadas originadas e recebidas, classificadas por site e origem.
- 3.3.2.10.30.39. Listagem de chamadas recebidas por site de destino.
- 3.3.2.10.30.40. Relatório de chamadas originadas e recebidas, organizadas por ramal.
- 3.3.2.10.30.41. Relatório de chamadas originadas e recebidas, detalhadas por ramal individual e grupo de ramais.
- 3.3.2.10.30.42. Relatório de chamadas originadas por conta individual e grupo de contas.
- 3.3.2.10.30.43. Relatório de chamadas originadas e recebidas, organizadas por usuário e grupo de usuários.
- 3.3.2.10.30.44. Relatório de chamadas originadas e recebidas por centro de custo.
- 3.3.2.10.30.45. Relatório de chamadas originadas e recebidas por período.
- 3.3.2.10.30.46. Relatório de chamadas recebidas a cobrar.
- 3.3.2.10.30.47. Relatório de chamadas originadas e recebidas, classificadas por tipo de chamada (LDN, LDI, VC1, VC2, VC3, Local, chamadas a cobrar e rede corporativa).
- 3.3.2.10.30.48. Relatório de chamadas originadas por Código de Seleção de Prestadora (CSP) da operadora.
- 3.3.2.10.30.49. Relatório de chamadas originadas e recebidas pela rede corporativa.
- 3.3.2.10.30.50. Totalização de chamadas originadas e recebidas.
- 3.3.2.10.30.51. Estatísticas detalhadas e combinadas, permitindo filtros por ramal, centro de custo, período, data, valor e tipo de chamada.
- 3.3.2.10.30.52. Estatísticas de chamadas originadas por LDN/LDI.
- 3.3.2.10.30.53. Estatísticas de chamadas não atendidas.
- 3.3.2.10.30.54. Listagem de ramais.
- 3.3.2.10.30.55. Listagem de usuários.
- 3.3.2.10.30.56. Listagem de contas, individualmente e por grupo.
- 3.3.2.10.30.57. Relatório por número discado.
- 3.3.2.10.30.58. Relatório por duração das chamadas.
- 3.3.2.10.30.59. Relatório de chamadas transferidas.
- 3.3.2.10.30.60. Relatório por transferência de chamadas.
- 3.3.2.10.30.61. Relatório de chamadas transferidas pela funcionalidade "Siga-me", incluindo o número de origem, o número do ramal que atendeu e o número do ramal para o qual foi transferida.
- 3.3.2.10.30.62. O sistema de bilhetagem deve identificar os seguintes parâmetros das chamadas efetuadas através de troncos unidirecionais e bidirecionais, permitindo a emissão de relatórios programáveis:
- 3.3.2.10.30.62.1. Número do assinante chamado em todos os tipos de chamadas.

- 3.3.2.10.30.62.2. Número do ramal que originou a chamada.
- 3.3.2.10.30.62.3. Registro da data e horário de início e término da chamada.
- 3.3.2.10.30.62.4. Registro da duração e do custo da chamada.
- 3.3.2.10.30.63. Todos os relatórios devem permitir a personalização de filtros por período, data, horário, tipo de chamada, conta e usuário.
- 3.3.2.10.30.64. Os operadores devem ter permissão para consultar informações cadastradas, emitir relatórios e cadastrar/excluir registros de usuários, conforme o perfil de acesso atribuído pelo administrador.
- 3.3.2.10.30.65. O sistema deve possuir tecnologia suficiente para atender às capacidades inicial e final especificadas.
- 3.3.2.10.31. A CTIP-SaaS deve contar com um sistema de correio de voz, oferecendo caixas postais que atendam, no mínimo, aos seguintes requisitos mínimos:
 - 3.3.2.10.31.1. Disponibilizar uma caixa postal de correio de voz para todos os ramais em todas as Unidades.
 - 3.3.2.10.31.2. O sistema de caixa postal deve ser independente do sistema de música ou mensagem de espera.
 - 3.3.2.10.31.3. Permitir o redirecionamento de chamadas dos ramais para a caixa postal (correio de voz).
 - 3.3.2.10.31.4. Permitir que o usuário acesse e ouça mensagens gravadas digitando um código de acesso ou clicando no ícone da caixa de mensagens.
 - 3.3.2.10.31.5. Disponibilizar navegação pela caixa postal para gerenciar e ouvir as mensagens gravadas.
 - 3.3.2.10.31.6. Permitir que o usuário exclua mensagens do ramal quando necessário.
 - 3.3.2.10.31.7. Permitir que o chamador grave uma mensagem de recado.
 - 3.3.2.10.31.8. Permitir o envio automático de notificações ao usuário quando do recebimento de nova mensagem de voz, por meio de, no mínimo, um dos seguintes canais: e-mail, SMS,Microsoft Tems ou notificação push.
 - 3.3.2.10.31.8.1. No caso de notificação por e-mail, a solução deverá permitir, opcionalmente, o encaminhamento da mensagem de voz como anexo em formato de áudio.
 - 3.3.2.10.31.9. Acesso Remoto: Permitir que os usuários ouçam mensagens de qualquer lugar via portal web, aplicativo móvel ou ligação telefônica.
 - 3.3.2.10.31.10. Transcrição Automática: Converter mensagens de voz em texto para facilitar a leitura via e-mail ou aplicativo.
 - 3.3.2.10.31.11. Armazenamento na Nuvem: Salvamento das mensagens em um servidor seguro, com tempo de retenção configurável.
 - 3.3.2.10.31.12. Encaminhamento de Mensagens: Possibilidade de redirecionar mensagens de voz para outros usuários ou grupos dentro da organização.
 - 3.3.2.10.31.13. Integração com Softphones e Aplicativos: Permitir acesso direto às mensagens via aplicativos de comunicação corporativa.
 - 3.3.2.10.31.14. Áudio Personalizado: Permitir a gravação de saudações personalizadas para diferentes horários ou condições (ex.: horário comercial, feriados).
 - 3.3.2.10.31.15. Caixas Postais Compartilhadas: Criar caixas de correio de voz para equipes, permitindo acesso compartilhado.
 - 3.3.2.10.31.16. Prioridade e Classificação de Mensagens: Permitir marcar mensagens como urgentes ou categorizá-las para melhor organização.
 - 3.3.2.10.31.17. Autoapagamento e Retenção Configurável: Definir regras automáticas para exclusão de mensagens após determinado período.
 - 3.3.2.10.31.18. Integração com Chatbots e Assistentes Virtuais: Permitir que assistentes virtuais processem ou respondam mensagens automaticamente.
- 3.3.2.10.32. A CTIP-SaaS deve possuir (01) um sistema de gerenciamento e configuração remota que atenda aos seguintes requisitos mínimos:
 - 3.3.2.10.32.1. A aplicação responsável pela manutenção e gerenciamento remoto deve permitir a configuração completa de todas as funcionalidades da tecnologia contratada.
 - 3.3.2.10.32.2. A interface de gerenciamento para sistemas virtualizados, tanto nos ambientes da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA, deve ser baseada em navegador web (browser). O acesso deve ser possível via internet a partir de qualquer microcomputador fornecido pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deve informar as especificações mínimas de hardware e software necessárias para garantir o funcionamento adequado da interface.

- 3.3.2.10.32.3. O sistema de gerenciamento e configuração deve permitir acesso completo à configuração dos ramais, bem como a todas as funcionalidades disponíveis na central telefônica.
- 3.3.2.10.32.4. Arquitetura em Nuvem: O sistema deve ser totalmente baseado em nuvem, acessível via web e compatível com diferentes dispositivos.
- 3.3.2.10.32.5. Disponibilizar alta Disponibilidade: Deve garantir redundância e tolerância a falhas para evitar interrupções no serviço.
- 3.3.2.10.32.6. Interface Intuitiva: O painel de administração deve ser amigável, com dashboards interativos e relatórios em tempo real.
- 3.3.2.10.32.7. Multitenancy: Suporte a múltiplas unidades com isolamento seguro dos dados.
- 3.3.2.10.32.8. Segurança e Autenticação: Implementação de autenticação multifator (MFA), criptografia de dados e permissões de acesso baseadas em funções (RBAC).
- 3.3.2.10.32.9. Criação e Configuração de Ramais: Permitir adicionar, editar e excluir ramais de forma simples.
- 3.3.2.10.32.10. Criação e Configuração de usuários: Permitir adicionar, editar e excluir usuários de forma simples.
- 3.3.2.10.32.11. Possibilidade de configurar, no mínimo, 10 (dez) logins de administradores, cada um com perfis e políticas de acesso diferenciadas, e 2 (dois) logins de operadores com acesso restrito por tronco-chave (site).
- 3.3.2.10.32.12. Permitir criar políticas de acesso individuais para cada site, limitando o login ao site desejado.
- 3.3.2.10.32.13. O administrador não deverá ter acesso nem permissão para definir a senha do usuário. A senha deverá ser gerada automaticamente e enviada ao e-mail do usuário para criação e autenticação segura.
- 3.3.2.10.32.14. Somente o administrador pode alterar a política de acesso dos operadores cadastrados.
- 3.3.2.10.32.15. Permitir que cada usuário altere sua própria senha, independentemente do nível de acesso.
- 3.3.2.10.32.16. Associação de usuários aos ramais de forma simples.
- 3.3.2.10.32.17. Integração com Diretórios Corporativos: Suporte a LDAP, Active Directory e Single Sign-On (SSO).
- 3.3.2.10.32.18. Redirecionamento de Chamadas: Configuração personalizada para horários específicos ou ausência do usuário.
- 3.3.2.10.32.19. Controle de Permissões: Definir quem pode realizar chamadas externas, gravar chamadas ou acessar recursos avançados.
- 3.3.2.10.32.20. O sistema deve permitir o bloqueio de chamadas originadas para números com prefixos específicos, como 0300, 0900, 130, 134, entre outros, sem restrição quanto à quantidade de prefixos configuráveis.
- 3.3.2.10.32.21. O sistema deve permitir o bloqueio de Códigos de Seleção de Prestadora (CSP) de operadoras, possibilitando a restrição de, no mínimo, 50 CSP por unidade.
- 3.3.2.10.32.22. Configuração de Rotas e Planos de Discagem:
- 3.3.2.10.32.22.1. Planos de Discagem Personalizados: Criar regras de roteamento com base em horários, números de destino e preferências de operadora.
- 3.3.2.10.32.22.2. Integração com Operadoras: Suporte para múltiplos provedores VoIP e SIP Trunking.
- 3.3.2.10.32.22.3. Bloqueio de Chamadas: Restrições para chamadas internacionais ou números específicos.
- 3.3.2.10.32.22.4. Failover de Chamadas: Encaminhamento automático para outro número ou operadora em caso de falha.
- 3.3.2.10.32.23. Funcionalidades Avançadas de Chamadas:
- 3.3.2.10.32.23.1. URA (Unidade de Resposta Audível): Configuração de menus interativos para direcionamento automático de chamadas.
- 3.3.2.10.32.23.2. Gravação de Chamadas: Opção de gravação automática ou manual, com armazenamento na nuvem e tempo de retenção configurável.
- 3.3.2.10.32.23.3. Monitoramento e Escuta: Supervisores podem ouvir chamadas em tempo real para fins de treinamento ou auditoria.
- 3.3.2.10.32.23.4. Filas de Atendimento: Distribuição de chamadas entre agentes de forma eficiente.

3.3.2.10.32.23.5. Conferência Telefônica: Criação de salas de conferência com controle de participantes e gravação opcional.

3.3.2.10.32.24. Relatórios e Monitoramento:

3.3.2.10.32.24.1. Relatórios Detalhados: Estatísticas de chamadas por ramal, tempo médio de atendimento, chamadas perdidas, etc.

3.3.2.10.32.24.2. Painel em Tempo Real: Exibição de chamadas ativas, status de ramais e alertas de falhas.

3.3.2.10.32.24.3. Exportação de Dados: Geração de relatórios em formatos como CSV, PDF e XLS.

3.3.2.10.32.24.4. Integração com BI: Conexão com ferramentas como Power BI e Google Data Studio para análise avançada.

3.3.2.10.32.25. Integrações e APIs:

3.3.2.10.32.25.1. API Aberta: Permitir integração com CRMs, ERPs e plataformas de comunicação (Microsoft Teams, WhatsApp, etc.).

3.3.2.10.32.25.2. Webhooks: Disparo de notificações automáticas para eventos específicos, como chamadas perdidas.

3.3.2.10.32.25.3. Integração com Softphones e Aplicativos Móveis: Compatibilidade com apps para chamadas VoIP.

3.3.2.10.32.26. Segurança e Conformidade:

3.3.2.10.32.26.1. Criptografia de Chamadas: Suporte a protocolos como TLS e SRTP.

3.3.2.10.32.26.2. Logs de Auditoria: Registro detalhado de todas as ações no sistema.

3.3.2.10.32.26.3. Conformidade com Regulamentações: Atendimento às normas da ANATEL, LGPD e GDPR.

3.3.2.10.32.26.4. Atualização e Backup: O sistema deve permitir a atualização de software, execução e restauração de backup, além de possibilitar o reinício e o desligamento remoto do sistema.

3.3.2.10.32.26.5. Conectividade: A solução deve permitir conexão remota via LAN e WAN, utilizando endereçamento IP fixo ou dinâmico para comunicação entre hosts.

3.3.2.10.32.27. Funcionalidades Mínimas - A solução deve oferecer, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

3.3.2.10.32.27.1. Gerenciamento e Configuração: Possibilitar o gerenciamento, configuração e manutenção de todas as funcionalidades da tecnologia contratada.

3.3.2.10.32.27.2. Acesso aos Parâmetros: Garantir acesso a todos os parâmetros e funcionalidades disponíveis da tecnologia contratada.

3.3.2.10.32.27.3. Bloqueio de Chamadas: Permitir o bloqueio de chamadas externas, incluindo locais, móveis, de longa distância nacional (LDN) e internacional (LDI), chamadas a cobrar e bloqueio total dos ramais. Deve ser possível configurar permissões e bloqueios personalizados para cada tipo de ligação.

3.3.2.10.32.27.4. Gerenciamento de Ramais: Permitir inclusão, exclusão e modificação de números de ramal via software.

3.3.2.10.32.27.5. Monitoramento de Ocupação: Exibir o estado de ocupação de todos os ramais da central telefônica.

3.3.2.10.32.27.6. Monitoramento do Equipamento: Disponibilizar informações como versão do software, modelo do sistema, endereço(s) IP(s), data e horário do sistema.

3.3.2.10.32.27.7. Configuração de Links: Possibilitar a configuração dos links da operadora pública.

3.3.2.10.32.27.8. Roteamento e Transferência: Permitir configuração de tabelas de roteamento de ramais e transferência automática de chamadas externas para outro ramal.

3.3.2.10.32.27.9. Rotas Corporativas: Permitir configuração de rotas corporativas.

3.3.2.10.32.27.10. Rotas Tandem: Possibilitar configuração das rotas da Tandem.

3.3.2.10.32.27.11. Detecção de Falhas: Identificar falhas no sistema.

3.3.2.10.32.27.12. Identificação de Canais com Defeito: Detectar canais defeituosos.

3.3.2.10.32.27.13. Identificação de Canais Livres: Monitorar canais disponíveis.

3.3.2.10.32.27.14. Monitoramento de Ocupação de Canais: Identificar o nível de ocupação dos canais.

3.3.2.10.32.27.15. Total de Canais Disponíveis: Exibir o número total de canais disponíveis no sistema.

3.3.2.10.32.27.16. Monitoramento de Links da Operadora: Acompanhar o estado dos links da operadora pública.

3.3.2.10.32.27.17. Monitoramento de Ramais: Exibir o estado dos ramais da central telefônica.

3.3.2.10.32.27.18. Controle Remoto: Permitir o desligamento e reinicialização remota das plataformas descritas neste termo de referência.

3.3.2.10.33. A CTIP-SaaS deve possuir (01) um sistema Tandem que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

3.3.2.10.33.1. Incorporação automática do Código de Seleção de Prestadora (CSP) da operadora nas chamadas.

3.3.2.10.33.2. Conversão automática do número para o CSP configurado: Garante que, independentemente do código inserido pelo usuário, a chamada será redirecionada para o CSP configurado no sistema.

3.3.2.10.33.3. Configuração de rotas corporativas: Permitir definir e gerenciar as rotas das chamadas dentro da rede corporativa, incluindo chamadas locais, de longa distância e internacionais.

3.3.2.10.33.4. Roteamento dinâmico: Ajustar automaticamente as rotas das chamadas conforme a carga de tráfego, otimização de custos ou falhas na rede.

3.3.2.10.33.5. Configuração do Código de Seleção de Prestadora (CSP): Permitir a definição de CSPs para chamadas específicas, como chamadas de longa distância nacional (LDN) ou internacional (LDI). Interligação dos sistemas virtualizados nos ambientes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, visando à otimização das linhas. Isso inclui funções específicas para troca de informações entre esses sistemas, denominadas Linhas de Junção.

3.3.2.10.33.6. Interligação de Sistemas Virtualizados:

3.3.2.10.33.6.1. Linhas de Junção: Função que permite a interligação entre os sistemas de telefonia virtualizados nos ambientes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, otimizando a comunicação entre as duas redes e a troca de informações entre elas.

3.3.2.10.33.6.2. Comunicação eficiente entre sistemas distintos: Facilita a troca de dados e a coordenação entre diferentes sistemas de telefonia, mesmo que estejam fisicamente localizados em diferentes lugares.

3.3.2.10.33.7. Gerenciamento de Tráfego e Capacidade:

3.3.2.10.33.7.1. Controle e monitoramento do tráfego de chamadas: Permitir o monitoramento em tempo real do tráfego de chamadas, identificando sobrecargas ou falhas na rede.

3.3.2.10.33.7.2. Detecção de falhas e recuperação: O sistema pode identificar falhas nas rotas e realizar a recuperação automática, garantindo alta disponibilidade.

3.3.2.10.33.8. Possuir um equipamento Tandem para conversão automática de Código de Seleção de Prestadora (CSP).

3.3.2.10.33.9. Personalização e Configuração:

3.3.2.10.33.9.1. Configuração de permissões e bloqueios de chamadas: Permite configurar bloqueios de chamadas externas, como chamadas locais, móveis, LDN, LDI, chamadas a cobrar e outros tipos, com personalização para cada tipo de chamada.

3.3.2.10.33.9.2. Gerenciamento de número de ramal: Inclui a possibilidade de adicionar, excluir ou modificar números de ramal via software.

3.3.2.10.33.10. Monitoramento e Relatórios:

3.3.2.10.33.10.1. Visualização do estado dos ramais e da operadora: Oferece recursos para monitorar a ocupação dos ramais e a disponibilidade dos links da operadora pública.

3.3.2.10.33.10.2. Relatórios detalhados de chamadas: Gera relatórios detalhados sobre o tráfego de chamadas, incluindo chamadas originadas e recebidas por tipo, centro de custo, ramal, etc.

3.3.2.10.33.11. Segurança e Acesso:

3.3.2.10.33.11.1. Acesso remoto: O sistema permite o gerenciamento remoto via LAN ou WAN, garantindo a capacidade de monitorar e configurar as rotas e o tráfego de chamadas de qualquer local com acesso à rede.

3.3.2.10.33.11.2. Segurança na comunicação: A comunicação entre sistemas é protegida, assegurando a privacidade e integridade dos dados durante o

tráfego de chamadas.

3.3.2.10.34. Requisitos mínimos para o sistema operação da CTIP-SaaS (console):

3.3.2.10.34.1. O sistema de operação da CTIP-SaaS, mesa operadora para telefonista (console) devem ser terminais com design gráfico intuitivo e amigável, permitindo que os operadores atendam e encaminhem chamadas com facilidade.

3.3.2.10.34.2. O sistema deverá ser baseado em sistema operacional Windows 11 Pro ou superior, ou contar com interface web compatível com os principais navegadores de mercado.

3.3.2.10.34.3. A CONTRATADA deve fornecer 04 (quatro) licenças de PABX de operação, para desempenharem funções de mesa operadora (console).

3.3.2.10.34.4. Visibilidade em tempo real: O console deve exibir informações atualizadas sobre o status das chamadas, ramais ocupados e chamadas em espera.

3.3.2.10.34.5. Funcionalidades de Atendimento de Chamadas:

3.3.2.10.34.5.1. Atendimento de chamadas: Permitir o atendimento de chamadas recebidas de forma rápida, com funcionalidades como "atender", "rejeitar" e "encaminhar".

3.3.2.10.34.5.2. Encaminhamento de chamadas: O operador deve ser capaz de transferir chamadas para outros ramais ou grupos de ramais.

3.3.2.10.34.5.3. Colocar chamadas em espera: Permitir ao operador colocar chamadas em espera e retomar o atendimento de forma prática.

3.3.2.10.34.5.3.1. Música em espera: O sistema deve permitir a reprodução de música de espera para chamadas internas e externas que forem retidas pela telefonista ou estiverem em processo de consulta e/ou transferência entre ramais.

3.3.2.10.34.5.3.2. As chamadas não atendidas pela operadora dentro de um prazo máximo de 20 segundos devem ser redirecionadas automaticamente para um ramal previamente definido.

3.3.2.10.34.6. Gerenciamento e Monitoramento de Ramais:

3.3.2.10.34.6.1. Visualização do status de ramais: O operador deve conseguir ver o status dos ramais (ocupado, disponível, em chamada, etc.) para tomar decisões rápidas sobre redirecionamento.

3.3.2.10.34.6.2. Chamada em espera e visualização do tempo de espera: Mostrar o tempo de espera das chamadas e permitir ao operador identificar e gerenciar chamadas em espera.

3.3.2.10.34.6.3. Pesquisar ramais: O sistema deve permitir que o operador pesquise rapidamente por ramais ou departamentos específicos para encaminhamento de chamadas.

3.3.2.10.34.6.4. Identificar os troncos e os números dos ramais.

3.3.2.10.34.6.5. Funcionalidade de Grupo e Filtragem de Chamadas.

3.3.2.10.34.6.6. Atendimento de chamadas em grupo: Permitir que o operador atenda chamadas de grupos de ramais ou filas de chamadas, distribuindo o tráfego de chamadas entre os operadores disponíveis.

3.3.2.10.34.6.7. Filtragem de chamadas: O operador deve poder filtrar e priorizar chamadas com base em critérios como tipo de chamada, ramal de origem ou destino, entre outros.

3.3.2.10.34.7. Funcionalidades Avançadas:

3.3.2.10.34.7.1. Controle de chamadas em espera e fila: O sistema deve permitir o controle de chamadas que estão em espera e na fila, notificando os operadores sobre a ordem das chamadas.

3.3.2.10.34.7.2. Intercomunicação entre operadores: O operador pode se comunicar com outros operadores ou departamentos diretamente por meio de um sistema de intercomunicação.

3.3.2.10.34.7.3. Criação de notas e registros: Permitir que o operador registre informações ou notas sobre chamadas ou usuários, para referências futuras.

3.3.2.10.34.8. Integração com Outros Sistemas:

3.3.2.10.34.8.1. Integração com diretórios: O console de telefonista deve integrar-se ao diretório da empresa para facilitar a pesquisa e o encaminhamento de chamadas.

3.3.2.10.34.8.2. Integração com sistemas de CRM: Permitir a visualização de informações do cliente durante o atendimento, integrando-se ao sistema de CRM da empresa para otimizar o atendimento.

3.3.2.10.34.9. Acesso Remoto e Flexibilidade:

3.3.2.10.34.9.1. Acesso via navegador web: O sistema de console deve ser acessível via navegador web, permitindo que os operadores atendam chamadas de qualquer lugar com acesso à internet.

3.3.2.10.34.9.2. Suporte para múltiplos dispositivos: O sistema deve ser compatível com diferentes dispositivos, incluindo desktops, laptops e dispositivos móveis.

3.3.2.10.34.9.3. Acesso remoto seguro: O operador deve poder acessar o sistema de forma segura através de uma rede privada, com autenticação adequada.

3.3.2.10.34.10. Relatórios e Estatísticas:

3.3.2.10.34.10.1. Geração de relatórios de desempenho: O sistema deve permitir que os operadores e supervisores gerem relatórios detalhados sobre o tráfego de chamadas, tempos de espera, chamadas perdidas, e tempo médio de atendimento.

3.3.2.10.34.10.2. Estatísticas em tempo real: Exibir dados de desempenho em tempo real, como número de chamadas atendidas, em espera, ou transferidas.

3.3.2.10.34.11. Segurança e Controle de Acesso:

3.3.2.10.34.11.1. Controle de Permissões: O sistema deve permitir a definição de diferentes níveis de acesso, com restrições específicas para operadores, supervisores e administradores. O acesso ao sistema deve ser autorizado somente por meio de autenticação com login e senha.

3.3.2.10.34.11.2. Registro de atividades: O sistema deve registrar as atividades dos operadores, garantindo auditoria e rastreabilidade das ações realizadas no sistema.

3.3.2.10.34.12. Suporte a Chamadas Emergenciais e Prioridades:

3.3.2.10.34.12.1. Gestão de chamadas prioritárias: O sistema deve permitir a identificação e o tratamento de chamadas de emergência ou de alta prioridade, para garantir que sejam atendidas com a devida urgência.

3.3.2.10.34.12.2. Alertas em tempo real: Enviar alertas ao operador sobre chamadas críticas ou em caso de falhas no sistema.

3.3.2.10.34.13. O sistema deve permitir agenda de contatos com capacidade para, no mínimo, 4.000 números.

3.3.2.10.34.14. Deve haver sinalização visual e sonora para chamadas recebidas, para que a telefonista possa identificar e atender as chamadas de forma seletiva.

3.3.2.10.34.15. Permitir transferência de chamadas, com ou sem consulta prévia ao destinatário.

3.3.2.10.34.16. Permitir estacionamento de chamadas com capacidade para pelo menos 6 posições, permitindo o gerenciamento eficiente de múltiplas chamadas simultâneas.

3.3.2.10.34.17. O sistema deve permitir a utilização de headset para o atendimento das chamadas.

3.3.2.10.34.18. O sistema deve permitir a transferência das chamadas para qualquer ramal da rede corporativa virtualizada. Além disso, deve ser possível encaminhar as chamadas para um grupo de ramais ou redirecioná-las para o serviço noturno, caso este esteja ativado.

3.3.2.10.34.19. O sistema deve permitir operadora criar e editar a agenda de contatos diretamente no sistema e realizar chamadas a partir dessa agenda ou digitando manualmente o número.

3.3.2.10.34.20. O sistema deve permitir a configuração do Serviço Noturno, tanto manual quanto automaticamente.

3.3.2.10.35. A solução deverá incluir (01) um sistema de agenda web com identificador de chamadas integrado à CTIP-SaaS, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

3.3.2.10.35.1. O sistema de agenda e identificador de chamadas integrado a central telefônica deve oferecer funcionalidades essenciais para gestão eficiente de contatos, chamadas e histórico de comunicação.

3.3.2.10.35.2. O sistema deve identificar e exibir o número e/ou nome do contato cadastrado ao receber ou realizar chamadas.

3.3.2.10.35.3. Armazena informações sobre chamadas recebidas, realizadas e perdidas.

3.3.2.10.35.4. Permite marcar chamadas como importantes, spam ou urgentes.

3.3.2.10.35.5. Permitir que cada ramal pode ter uma agenda própria, além de uma agenda compartilhada por Unidade ou setor.

3.3.2.10.35.6. Acesso e edição da agenda via softphone, navegador web e aplicativo móvel.

3.3.2.10.35.7. A busca da agenda deve permitir a aplicação de filtros para pesquisa de contatos, por número de telefone e nome do contato, além de possibilitar o cadastro e a importação de informações para a base de dados da solução.

3.3.2.10.35.8. A agenda deve centralizar os registros de contatos, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número de telefone, nome do contato e endereço.

3.3.2.10.35.9. O sistema deve suportar um mínimo de cinco mil registros, sendo gerenciado por meio de uma interface web.

3.3.2.10.35.10. Organização por grupos, setores ou etiquetas personalizadas.

3.3.2.10.35.11. Deve possibilitar o agendamento de eventos com definição de data e horário.

3.3.2.10.35.12. A agenda deve permitir a realização de chamadas diretamente a partir dos contatos cadastrados.

3.3.2.10.36. A solução deve possuir (01) um sistema de conta e senha unificado, com os seguintes requisitos mínimos, garantindo as seguintes características de segurança e controle de acesso:

3.3.2.10.36.1. Ao configurar uma conta de acesso, o sistema deverá gerar uma senha padrão e permitir que o usuário a altere pela interface da aplicação web, softphone ou pelo teclado do ramal. A alteração da senha deverá ser replicada para todas as unidades da tecnologia contratada.

3.3.2.10.36.2. O sistema deve permitir que o usuário altere a senha da conta tanto pelo teclado do aparelho telefônico quanto pelo aplicativo emulador de telefone.

3.3.2.10.36.3. Se necessário o administrador do sistema de configuração e gerenciamento poderá redefinir a senha da conta pelo software de configuração, restaurando-a para uma senha padrão da aplicação.

3.3.2.10.36.4. O sistema deve permitir que o usuário utilize a mesma conta e senha em todas as Unidades descritas neste Termo de Referência. Essa funcionalidade visa possibilitar a realização de chamadas em outros sites utilizando as mesmas credenciais do site de origem, mantendo os privilégios previamente definidos para a conta, além de eliminar a necessidade de criar contas adicionais para visitantes.

3.3.2.10.36.5. Funcionamento de conta setorial - Possibilidade de configurar um ramal associado a uma conta setorial, permitindo conexões simultâneas em pelo menos cinco (5) dispositivos distintos, incluindo telefones IP físicos, softphones/webphones e app's para telefones móveis.

3.3.2.10.36.6. O gerenciamento de contas deverá ser centralizado, permitindo que o administrador geral do sistema crie, exclua ou altere contas de qualquer site de forma remota.

3.3.2.10.36.7. Deve ser possível a inclusão e exclusão de contas de acesso exclusivamente pelo sistema de gerenciamento e configuração da aplicação.

3.3.2.10.36.8. Mediante autorização do administrador do sistema, todas as contas de login (ramais) da solução de comunicações unificadas devem possuir acesso às contas setoriais previamente vinculadas, a fim de permitir o uso compartilhado por departamentos ou equipes.

3.3.2.10.36.9. Cada usuário recebe uma conta SIP (Session Initiation Protocol) com um identificador único (usuário) e uma senha segura para autenticação. O PABX verifica essas credenciais antes de autorizar a realização de chamadas.

3.3.2.10.36.10. Cada usuário deve possuir identificador único.

3.3.2.10.36.11. A senha seja gerada de forma segura para evitar acessos não autorizados.

3.3.2.10.36.12. O usuário deve fornecer suas credenciais ao registrar um softphone, telefone IP ou outro dispositivo compatível.

3.3.2.10.36.13. A solução deve permitir a realização de chamadas telefônicas externas mediante a digitação de um código de acesso e senha. O sistema valida as credenciais antes de permitir a realização de chamadas.

3.3.2.10.36.14. O sistema deve garantir controle de privilégio de acesso para diferentes tipos de chamadas, como, local, fixo, móvel (VC1, VC2 e VC3), longa distância nacional (LDN) e longa distância internacional (LDI).

3.3.2.10.36.15. O PABX mantém o registro do usuário ativo enquanto a sessão está válida.

3.3.2.10.36.16. Caso a sessão expire, um novo login é necessário.

3.3.2.10.36.17. Utilização de criptografia SIP-TLS e SRTP para proteger chamadas.

3.3.2.10.36.18. Políticas de senha forte e bloqueio de conta após tentativas falhas.

3.3.2.10.36.19. Logs e Auditoria: Registro detalhado de chamadas e acessos com armazenamento seguro.

3.3.2.10.36.20. Alta Disponibilidade Multi-Região: O provedor SaaS deve operar em múltiplos data centers.

3.3.2.10.36.21. Definição de permissões para chamadas locais, nacionais e internacionais.

3.3.2.10.36.22. Integração com sistemas de bilhetagem para tarifação e monitoramento do uso.

3.3.2.10.37. Deverá ser disponibilizado um (01) sistema de bloqueio seletivo de chamadas recebidas e originadas (blacklist) na CTIP-SaaS com os seguintes requisitos mínimos:

3.3.2.10.37.1. O Sistema de Bloqueio Seletivo de Chamadas deverá ser uma funcionalidade integrada à central telefônica que permite restringir chamadas indesejadas, impedindo a realização ou o recebimento de ligações de números específicos ou de determinadas categorias. Esse recurso é essencial para controle de segurança e gestão eficiente da telefonia corporativa.

3.3.2.10.37.2. O Sistema de Bloqueio Seletivo de Chamadas (Blacklist) deve proporcionar maior controle, segurança e eficiência operacional, prevenindo chamadas fraudulentas ou indesejadas.

3.3.2.10.37.3. Caso seja necessário para a funcionalidade de blacklist, a CONTRATADA deverá fornecer um Gateway SBC (em formato de software ou hardware) para validar e aplicar o bloqueio de números específicos. O Gateway SBC deverá realizar consultas no banco de dados da CONTRATANTE para verificar se o número da chamada entrante está na lista de prefixos bloqueados.

3.3.2.10.37.4. Se a utilização de um Gateway SBC for requerida, sua implantação e manutenção serão de responsabilidade exclusiva da empresa vencedora do certame.

3.3.2.10.37.5. O sistema de bloqueio seletivo de chamadas deve ainda:

3.3.2.10.37.5.1. Permitir cadastrar números específicos ou faixas numéricas para bloqueio.

3.3.2.10.37.5.2. Possibilidade de restringir chamadas por tipos, como ligações internacionais, interurbanas ou para números de serviços tarifados (ex.: 0900).

3.3.2.10.37.5.3. O sistema deverá possuir base de dados interna e suportar o bloqueio ilimitado de números e prefixos por localidade.

3.3.2.10.37.5.4. O sistema deve permitir a configuração de diferentes categorias de acesso, assegurando o controle sobre as chamadas realizadas, com a possibilidade de restringir ou liberar cada ramal conforme os tipos de chamadas permitidas.

3.3.2.10.37.5.5. Configuração diferenciada por ramal, departamento ou unidade organizacional.

3.3.2.10.37.5.6. Bloqueio de chamadas originadas - Impedir chamadas recebidas de números cadastrados na blacklist.

3.3.2.10.37.5.7. Bloqueio de chamadas saídas - Restringir chamadas realizadas para determinados números ou tipos de destino.

3.3.2.10.37.5.8. Bloqueio Total ou Parcial – Pode impedir chamadas por completo ou redirecioná-las para URA (Unidade de Resposta Audível) ou caixa postal.

3.3.2.10.37.5.9. Interface Web de Administração – Gerenciamento via painel de controle acessível por navegador.

3.3.2.10.37.5.10. Logs e Relatórios de Tentativas de Chamada – Registro detalhado de chamadas bloqueadas, incluindo data, hora, número e motivo do bloqueio.

3.3.2.10.37.5.11. Política de Permissões – Controle de acesso para definir quais usuários ou administradores podem configurar a blacklist.

3.3.2.10.37.5.12. Criptografia de Dados – Proteção das configurações e logs do sistema.

3.3.2.10.37.5.13. Integração com Listas Externas – Suporte para importação de listas de números bloqueados de bancos de dados externos (ex.: ANATEL, bases de fraudes telefônicas).

3.3.2.10.37.5.14. Atualização Automática – Possibilidade de manter a blacklist sempre atualizada com base em políticas predefinidas.

3.3.2.10.37.5.15. Proteção contra fraudes: A solução deve ter limite de chamadas simultâneas, detecção de chamadas suspeitas e bloqueio de números não autorizados, com:

3.3.2.10.37.5.15.1. O sistema deve possuir detecção de chamadas fraudulentas (Ex.: spoofing, robocalls).

3.3.2.10.37.5.15.2. Proteção contra ataques DoS/DDoS nos servidores de comunicação.

3.3.2.10.37.5.15.3. Mecanismo de rate limiting e bloqueio automático em caso de anomalias.

3.3.2.10.37.5.16. Teste e Validação:

3.3.2.10.37.5.16.1. O provedor deve submeter-se a testes de penetração independentes a cada 12 meses.

3.3.2.10.37.5.16.2. Disponibilizar relatórios de segurança (pentest, análise de vulnerabilidades) mediante solicitação.

3.3.2.10.37.5.16.3. Equipe técnica deverá possuir certificações reconhecidas (ex: CISSP, CEH, OSCP).

3.3.2.10.37.5.17. Continuidade e Recuperação – O fornecedor deve manter e apresentar:

3.3.2.10.37.5.17.1. Plano de Continuidade de Negócios (BCP).

3.3.2.10.37.5.17.2. Plano de Recuperação de Desastres (DRP).

3.3.2.10.37.5.17.3. RTO (tempo para retomada) máximo: 15 minutos.

3.3.2.10.37.5.17.4. RPO (perda aceitável de dados): máximo 5 minutos.

3.3.2.10.37.5.18. Governança e Gestão:

3.3.2.10.37.5.18.1. A solução deve oferecer painel administrativo seguro com controle granular.

3.3.2.10.37.5.18.2. Relatórios periódicos de uso, segurança e desempenho devem ser disponibilizados.

3.3.2.10.37.5.18.3. Auditorias externas e compliance devem ser permitidas pelo contratante.

3.3.2.10.37.5.18.4. Compatível com PABX em Nuvem e PABX IP – Funciona com sistemas baseados em SIP e VoIP.

3.3.2.10.37.5.18.5. API para Integração com Outros Sistemas – Permite sincronização com soluções de segurança e monitoramento.

3.3.2.10.37.5.18.6. Funcionalidade Multidispositivo – Aplicável a telefones IP, softphones e aplicativos móveis.

3.3.2.10.38. Deve ser disponibilizada (01) uma interface ATA (Adaptador para Telefone Analógico) compatível com o protocolo SIP, que atenda aos seguintes requisitos mínimos:

3.3.2.10.38.1. Conectividade e interfaces: Porta Ethernet (RJ-45): Suporte a conexão 10Base-T, compatível com configuração de rede via DHCP, PPPoE ou IP estático.

3.3.2.10.38.2. Interface analógica – Porta FXS (Foreign Exchange Subscriber): Uma porta RJ-11 para conexão de telefones analógicos, máquinas de fax ou PABX analógicos. Deve oferecer suporte à inversão de polaridade, bem como ajuste de tensão e impedância para compatibilidade com diferentes dispositivos.

3.3.2.10.38.3. Compatibilidade: Total integração com a CTIP-SaaS fornecida pela CONTRATADA, garantindo a conversão dos CODECs em sinal analógico para recepção e transmissão de fax.

3.3.2.10.38.4. Porta Ethernet (RJ-45): Para conexão à rede IP. Pode ser uma ou mais portas, suportando velocidades 10/100/1000 Mbps.

3.3.2.10.38.5. Protocolos e Codecs Suportados:

3.3.2.10.38.5.1. Protocolos de sinalização: SIP (Session Initiation Protocol) para compatibilidade com servidores VoIP.

3.3.2.10.38.5.2. Codecs de áudio: G.711, G.729, G.722, G.726, Opus, entre outros, garantindo qualidade de voz e eficiência de banda.

3.3.2.10.38.5.3. Suporte a T.38: Para envio e recebimento de fax via VoIP.

3.3.2.10.38.6. Recursos Funcionais:

3.3.2.10.38.6.1. Discagem por tom (DTMF): Suporte para diferentes métodos de envio de tons (RFC2833, SIP INFO, In-band).

3.3.2.10.38.6.2. Identificação de chamadas (Caller ID): Compatível com padrões como FSK e DTMF.

3.3.2.10.38.6.3. Suporte a múltiplas contas SIP: Possibilidade de configurar mais de uma conta VoIP no mesmo ATA.

3.3.2.10.38.6.4. QoS (Quality of Service): Priorização de tráfego de voz para evitar latências e quedas na qualidade.

- 3.3.2.10.38.6.5. Echo Cancellation (Cancelamento de Eco): Redução de eco para melhorar a qualidade da chamada.
- 3.3.2.10.38.7. Gerenciamento e Segurança:
 - 3.3.2.10.38.7.1. Interface Web: Configuração via navegador para facilitar a administração.
 - 3.3.2.10.38.7.2. Provisionamento remoto: Suporte a TR-069, HTTP/HTTPS, TFTP ou FTP para configuração automatizada.
 - 3.3.2.10.38.7.3. Segurança: Suporte a criptografia TLS e SRTP para chamadas seguras.
 - 3.3.2.10.38.7.4. O provedor deve fornecer uma lista de portas e protocolos para configuração segura no firewall da CONTRATANTE.
 - 3.3.2.10.38.7.5. Firewall embutido: Proteção contra ataques e tentativas de acesso não autorizado.
 - 3.3.2.10.38.7.6. Proteção contra acessos suspeitos: Bloqueio automático de IPs suspeitos baseado em detecção de comportamento anômalo e tentativas de login maliciosas.
 - 3.3.2.10.38.7.7. Monitoramento de tráfego VoIP: Implementar alertas para picos anormais de chamadas.
 - 3.3.2.10.38.7.8. Teste de segurança recorrente: Realizar pentests e auditorias na configuração da rede e acessos ao VoIP.
- 3.3.2.10.38.8. Alimentação e Dimensões:
 - 3.3.2.10.38.8.1. Fonte de alimentação externa ou PoE (Power over Ethernet), dependendo do modelo.
 - 3.3.2.10.38.8.2. Tamanho compacto para fácil instalação em mesas ou racks.
- 3.3.2.10.39. A Solução deve ter (01) sistema de backup que atenda no mínimo, os seguintes requisitos:
 - 3.3.2.10.39.1. O sistema deve garantir a integridade, disponibilidade e recuperação dos dados e configurações da solução de comunicações unificadas. Ele deve ser projetado para minimizar impactos operacionais em caso de falhas, ataques cibernéticos ou perda de dados.
 - 3.3.2.10.39.2. Os sistemas devem ser disponibilizados por meio de software ou interface de gerenciamento acessível via navegador web (WEB browser), permitindo ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em um servidor externo da CONTRATANTE.
 - 3.3.2.10.39.3. O acesso à interface de gerenciamento deve ser controlado por login, restringindo o acesso apenas a usuários autorizados mediante autenticação com senha.
 - 3.3.2.10.39.4. O sistema de backup deve ser compatível com Windows 11 Pro e versões superiores.
 - 3.3.2.10.39.5. Utilização de storage distribuído em nuvem com redundância para proteção contra falhas.
 - 3.3.2.10.39.6. Suporte a backups incrementais e completos, reduzindo o consumo de banda e tempo de recuperação.
 - 3.3.2.10.39.7. Replicação de dados entre múltiplos data centers para alta disponibilidade.
 - 3.3.2.10.39.8. Backup Automático Programado: Agendamento regular para salvar configurações, registros de chamadas e arquivos de áudio (gravações).
 - 3.3.2.10.39.9. Backup Manual sob Demanda: Opção de execução manual para casos específicos de alteração ou manutenção.
 - 3.3.2.10.39.10. Backup Diferencial e Incremental: Captura apenas alterações desde o último backup, otimizando o uso de recursos.
 - 3.3.2.10.39.11. Permitir a emissão e restauração de toda a base de dados armazenada.
 - 3.3.2.10.39.12. A solução deverá garantir a integridade e disponibilidade dos dados, durante o procedimento de backup e restauração.
 - 3.3.2.10.39.13. Após um backup/restauração, o sistema deve informar o status do procedimento realizado.
 - 3.3.2.10.39.14. O sistema deve possuir rotina automática de cópia de segurança da base de dados.
 - 3.3.2.10.39.15. Possibilidade de agendamento automáticos em periodicidades configuráveis (diário, semanal, mensal).
 - 3.3.2.10.39.16. Para garantia da integridade dos dados, não permitir o procedimento de execução/restauração de backup enquanto houver outro usuário conectado ao sistema.

- 3.3.2.10.39.17. Todas as comunicações, devem ser criptografadas AES-256 para proteger os backups armazenados
- 3.3.2.10.39.18. Transmissão Segura (TLS/SSL) durante a replicação e recuperação dos backups.
- 3.3.2.10.39.19. Política de retenção configurável, permitindo armazenamento por períodos específicos (ex.: 30, 60, 90 dias ou conforme política da empresa).
- 3.3.2.10.39.20. Procedimento de restauração simplificado, permitindo a recuperação rápida de configurações e dados em caso de falhas.
- 3.3.2.10.39.21. O sistema deve permitir a restauração total ou parcial dos backups de forma controlada e segura.
- 3.3.2.10.39.22. Testes periódicos de integridade, garantindo que os backups estejam utilizáveis quando necessário.
- 3.3.2.10.39.23. Alertas e logs detalhados sobre status dos backups, falhas ou tentativas de acesso não autorizado.
- 3.3.2.10.39.24. Dashboard centralizado para monitoramento em tempo real da execução e disponibilidade dos backups.
- 3.3.2.10.39.25. Notificações via e-mail ou mensagens para administradores em caso de falha na rotina de backup.
- 3.3.2.10.39.26. Compatibilidade com PABX IP baseado em SIP e soluções de comunicação unificada.
- 3.3.2.10.39.27. Deve ser possível realizar cópias e restauração dos dados do tarifador separadamente dos dados de configuração da central telefônica, incluindo bilhetes de chamadas, dados cadastrados e outras informações relacionadas.
- 3.3.2.10.39.28. Suporte para exportação e importação de configurações em formatos padrão (ex.: JSON, XML, CSV).
- 3.3.2.10.40. CTIP-SaaS deverá possuir funcionalidade ativa de monitoramento de rede do tipo Network Operation Center (NOC), permitindo a visualização do estado dos equipamentos e serviços ofertados, incluindo disponibilidade, processamento, consumo de entrada e saída das interfaces de rede, disponibilidade dos enlaces, além de suporte aos protocolos IP e/ou Simple Network Management Protocol (SNMP), visando atender a CONTRATANTE, com as seguintes características:
 - 3.3.2.10.40.1. Possibilidade de gerenciamento remoto e centralizado via NOC, para ativação em servidor da CONTRATANTE, oferecendo uma interface amigável, customizável e atualizável de acordo com as características da rede de Telefonia IP ativada por meio da CTIP-SaaS.
 - 3.3.2.10.40.2. Registro e armazenamento dos históricos de alarmes pelo período mínimo de 90 (noventa) dias.
 - 3.3.2.10.40.3. Armazenamento dos dados coletados de itens monitorados, contendo a média, valor mínimo, valor máximo e último valor registrado de cada hora, pelo período mínimo de 1 (um) ano.
 - 3.3.2.10.40.4. Identificação de falhas no desempenho dos equipamentos e serviços monitorados.
 - 3.3.2.10.40.5. Monitoramento contínuo da disponibilidade e do processamento dos equipamentos, consumo de entrada e saída das interfaces de rede e disponibilidade dos links, prevendo, futuramente, o acompanhamento de variáveis como aplicações, serviços e/ou processos de servidores e ativos.
 - 3.3.2.10.40.6. Gerenciamento do Service Level Agreement (SLA) de disponibilidade dos equipamentos monitorados, segmentado por prestador de serviço.
 - 3.3.2.10.40.7. Detecção de falhas nos equipamentos e serviços monitorados por meio do recebimento de traps SNMP, com suporte às versões 1, 2 e 3 do protocolo SNMP.
 - 3.3.2.10.40.8. O “appliance” de monitoramento (gerente da rede) fornecido pela CONTRATADA deve possuir mecanismos de confirmação que garantam a entrega dos alertas (“traps” SNMP) ao NOC ativado.
 - 3.3.2.10.40.9. O appliance de monitoramento (gerente da rede), fornecido pela CONTRATADA, deverá contar com mecanismos de buffer para armazenamento temporário dos alertas e coletas recebidos, garantindo a integridade das informações em caso de indisponibilidade na conectividade com o NOC ativado.
 - 3.3.2.10.40.10. Monitoramento de desempenho por meio de coletas SNMP, com suporte às versões 1, 2 e 3 do protocolo SNMP.
 - 3.3.2.10.40.11. Monitoramento de métricas de desempenho da rede, como latência, perda de pacotes e jitter entre os pontos da rede.
 - 3.3.2.10.40.12. Identificação da largura de banda de dados utilizada por cada canal de voz.
 - 3.3.2.10.40.13. O sistema deve garantir conformidade com a RFC 1157 - Simple Network Management Protocol (SNMP), assegurando a compatibilidade com monitoramento e gerenciamento de rede.
 - 3.3.2.10.40.14. Fornecimento de informações detalhadas sobre chamadas VoIP.

3.3.2.10.40.15. Identificação proativa de equipamentos e serviços que apresentem nível de utilização elevado ou fora dos parâmetros aceitáveis, por meio de alertas automatizados para todos os itens monitorados.

3.3.2.10.40.16. A solução deverá disponibilizar um dashboard acessível via web, com navegação intuitiva e compatível com os principais navegadores do mercado, permitindo o acesso remoto às informações sobre o monitoramento dos equipamentos e serviços pela CONTRATANTE.

3.3.2.10.40.17. A solução deverá permitir a geração de relatórios técnicos contendo gráficos e dados detalhados sobre o desempenho da rede monitorada e fornecer, no mínimo, as seguintes informações:

3.3.2.10.40.17.1. Relação de todos os incidentes identificados no período, incluindo a causa, solução aplicada e o equipamento/serviço que apresentou a falha.

3.3.2.10.40.17.2. Gráfico comparativo da quantidade de tickets registrados, segmentado por site ou por equipamento/serviço monitorado.

3.3.2.10.40.17.3. Relação de todas as indisponibilidades de equipamentos/serviços identificadas no período, contendo as seguintes informações: equipamento/serviço afetado, data de início, data de fim, duração e responsável pela interrupção.

3.3.2.10.40.17.4. Service Level Agreement (SLA) de disponibilidade dos equipamentos e serviços monitorados.

3.3.2.10.40.17.5. Service Level Agreement (SLA) de disponibilidade dos fornecedores de serviço, incluindo, por exemplo, a PRESTADORA DO STFC.

3.3.2.10.40.17.6. Relatório de desempenho dos equipamentos monitorados, considerando a utilização de processamento, memória, ocupação de disco e tráfego de rede.

3.3.2.10.40.17.7. Gráfico comparativo apresentando a utilização média e o pico de consumo versus a capacidade do recurso monitorado.

3.3.2.10.40.17.8. Relatório detalhado da utilização de banda total, incluindo tráfego de entrada e saída.

3.3.2.10.40.18. As coletas de dados deverão ser realizadas de forma a garantir alta disponibilidade e escalabilidade, permitindo o aumento da base coletada mediante a aplicação de novos coletores, mantendo um único portal de acesso aos dados. Para isso, deverão ser utilizadas as seguintes técnicas:

3.3.2.10.40.18.1. Troca de pacotes ICMP (Internet Control Message Protocol).

3.3.2.10.40.18.2. Teste de conexão em porta TCP (Transmission Control Protocol) ou UDP (User Datagram Protocol).

3.3.2.10.40.18.3. Coleta de informações via SNMP padrão. (Simple Network Management Protocol).

3.3.2.10.40.18.4. Coleta de informações por meio de agente de monitoramento da CONTRATADA, instalado nos equipamentos da CONTRATANTE.

3.3.2.10.41. Licenças de Softphone ou Interface Web Homologadas:

3.3.2.10.41.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, licenças de softphone e/ou interface web e app's para telefones móveis destinadas à operação dos 5.568 (cinco mil quinhentos e sessenta e oito) ramais SIP, plenamente compatíveis com a solução de Central Telefônica IP em Nuvem (CTIP-SaaS), e atender as exigências dos itens 3.3.2.10.25.8.3 e 3.3.2.10.36.5, ambos deste Termo de Referência.

3.3.2.10.41.2. As licenças fornecidas deverão atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

3.3.2.10.41.2.1. Permitir a utilização plena dos ramais SIP, incluindo a realização e o recebimento de chamadas, identificação de chamadas, funcionalidades básicas de telefonia e integração com os serviços contratados.

3.3.2.10.41.2.2. Ser oficialmente homologadas, certificadas ou desenvolvidas pelo próprio fornecedor da solução, ou por seu detentor de direitos, garantindo total compatibilidade técnica, estabilidade operacional, suporte oficial e atualização contínua.

3.3.2.10.41.2.3. Estar integralmente contempladas no escopo da contratação, incluindo licenciamento, atualizações evolutivas e corretivas, correções de falhas, patches de segurança e suporte técnico durante toda a vigência contratual, observados os níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

3.3.2.10.41.2.4. Possibilitar sua utilização em ambientes compatíveis com sistemas operacionais e navegadores amplamente utilizados no mercado, conforme especificações técnicas do fornecedor, sem a exigência de aquisição adicional de licenças ou módulos para seu pleno funcionamento.

3.3.2.10.41.2.5. Atender aos requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e privacidade, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), bem como com as normas internas da Justiça Federal da 3ª Região aplicáveis.

3.3.2.10.41.2.6. Permitir, quando aplicável, a auditoria técnica e operacional, inclusive quanto a controles de acesso e registros de eventos relevantes, em consonância com as políticas de segurança institucional da CONTRATANTE.

3.3.3. Dos aparelhos telefônicos IP do Tipo 1, ITEM 3, e seus requisitos mínimos:

3.3.3.1. Os aparelhos fornecidos deverão ser compatíveis com todas as características e funcionalidades do ITEM 2 (CTIP-SaaS), garantindo pleno funcionamento dos recursos de voz, sinalização e integração com a plataforma.

3.3.3.2. Quanto aos requisitos gerais, deverão oferecer:

3.3.3.2.1. Suporte ao protocolo SIP (RFC 3261);

3.3.3.2.2. Alimentação via PoE (IEEE 802.3af) ou equivalente, com opção de fonte externa para alimentação alternativa AC 100V-240V;

3.3.3.2.3. Interface de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps;

3.3.3.2.4. Suporte a VLAN, QoS e priorização de tráfego de voz;

3.3.3.2.5. Configuração de rede via DHCP e suporte a IP dinâmico;

3.3.3.2.6. Configuração via interface web (browser) e/ou diretamente no dispositivo.

3.3.3.3. Quanto à interface do usuário, os aparelhos deverão possuir display gráfico ou interface equivalente que permita a visualização de:

3.3.3.3.1. Identificação de chamadas;

3.3.3.3.2. status de linhas/ramais;

3.3.3.3.3. menus de configuração e operação;

3.3.3.3.4. data e hora.

3.3.3.4. Quanto às funcionalidades de voz, deverão efetuar:

3.3.3.4.1. Realização e recebimento de chamadas;

3.3.3.4.2. Transferência de chamadas (assistida e não assistida);

3.3.3.4.3. Retenção de chamadas (hold);

3.3.3.4.4. Rediscagem;

3.3.3.4.5. Identificação de chamadas (caller ID);

3.3.3.4.6. Viva-voz (handsfree);

3.3.3.5. Os aparelhos deverão disponibilizar meios de operação por teclas físicas, teclas programáveis e/ou interface gráfica, permitindo:

3.3.3.5.1. Atender e encerrar chamadas;

3.3.3.5.2. Ajuste de volume;

3.3.3.5.3. Acesso ao menu do aparelho;

3.3.3.5.4. Acesso às funcionalidades de telefonia, tais como transferência, retenção e rediscagem;

3.3.3.5.5. Que as funcionalidades sejam acessadas por teclas físicas dedicadas, teclas programáveis ou interface no display, não sendo obrigatória a existência de teclas dedicadas específicas para cada função.

3.3.3.6. Os aparelhos deverão possuir suporte à atualização de software/firmware por meio da rede (LAN ou equivalente), preferencialmente de forma centralizada.

3.3.3.7. Os aparelhos deverão suportar codecs compatíveis com VoIP corporativo, tais como G.711, G.722 ou equivalentes.

3.3.3.8. Os aparelhos deverão oferecer recursos adicionais como:

3.3.3.8.1. Suporte a uso com monofone e headset;

3.3.3.8.2. Suporte à atualização de firmware via rede;

3.3.3.8.3. Possibilidade de uso em mesa ou fixação em parede.

3.3.3.9. Os aparelhos deverão oferecer suporte a mecanismos de segurança compatíveis com ambientes corporativos, incluindo criptografia de sinalização e mídia (ex.: TLS e SRTP).

3.3.3.10. Os aparelhos deverão possuir 2 (duas) interfaces Ethernet com switch interno, ou arquitetura equivalente.

3.3.3.11. Os aparelhos deverão suportar, no mínimo, o idioma Português.

3.3.3.12. Os aparelhos deverão ser homologados pela ANATEL, conforme regulamentação vigente.

3.3.3.13. Os aparelhos deverão oferecer garantia mínima de 12 (doze) meses.

3.3.3.14. Os equipamentos deverão ser acondicionados preferencialmente em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e máxima proteção para transporte e armazenamento, oriundo de materiais recicláveis, biodegradáveis e atóxicos, com possibilidade para reuso ou remanufatura, para que, ao final da implantação, as embalagens e resíduos descartados possam ter destino adequado na disposição final de resíduos sólidos.

3.3.4. Dos aparelhos telefônicos IP do Tipo 2, ITEM 4, e seus requisitos mínimos:

3.3.4.1. Os aparelhos fornecidos deverão ser compatíveis com todas as características e funcionalidades do ITEM 2 (CTIP-SaaS), garantindo pleno funcionamento dos recursos de voz, sinalização e integração com a plataforma.

3.3.4.2. Quanto aos requisitos gerais, deverão oferecer:

3.3.4.2.1. Suporte ao protocolo SIP (RFC 3261);

3.3.4.2.2. Alimentação via PoE (IEEE 802.3af) ou equivalente, com opção de fonte externa para alimentação alternativa AC 100V-240V;

3.3.4.2.3. Ter interface de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps;

3.3.4.2.4. Suporte a VLAN, QoS e priorização de tráfego de voz;

3.3.4.2.5. Configuração de rede via DHCP e suporte a IP dinâmico;

3.3.4.2.6. Configuração via interface web (browser) e/ou diretamente no dispositivo.

3.3.4.3. Quanto à interface do usuário, os aparelhos deverão possuir display gráfico colorido ou interface equivalente que permita a visualização de:

3.3.4.3.1. Identificação de chamadas;

3.3.4.3.2. status de linhas/ramais;

3.3.4.3.3. menus de configuração e operação;

3.3.4.3.4. data e hora.

3.3.4.4. Quanto às funcionalidades de voz, deverão efetuar:

3.3.4.4.1. Realização e recebimento de chamadas;

3.3.4.4.2. Transferência de chamadas (assistida e não assistida);

3.3.4.4.3. Retenção de chamadas (hold);

3.3.4.4.4. Rediscagem;

3.3.4.4.5. Identificação de chamadas (caller ID);

3.3.4.4.6. Viva-voz (handsfree);

3.3.4.5. Os aparelhos deverão disponibilizar meios de operação por teclas físicas, teclas programáveis e/ou interface gráfica, permitindo:

3.3.4.5.1. Atender e encerrar chamadas;

3.3.4.5.2. Ajuste de volume;

- 3.3.4.5.3. Acesso ao menu do aparelho;
- 3.3.4.5.4. Acesso às funcionalidades de telefonia, tais como transferência, retenção e rediscagem;
- 3.3.4.5.5. Que as funcionalidades sejam acessadas por teclas físicas dedicadas, teclas programáveis ou interface no display, não sendo obrigatória a existência de teclas dedicadas específicas para cada função.
- 3.3.4.6. Os aparelhos deverão possuir suporte à atualização de software/firmware por meio da rede (LAN ou equivalente), preferencialmente de forma centralizada.
- 3.3.4.7. Os aparelhos deverão suportar codecs compatíveis com VoIP corporativo, tais como G.711, G.722 ou equivalentes.
- 3.3.4.8. Os aparelhos deverão oferecer recursos adicionais como:
 - 3.3.4.8.1. Suporte a uso com monofone e headset;
 - 3.3.4.8.2. Suporte à atualização de firmware via rede;
 - 3.3.4.8.3. Possibilidade de uso em mesa ou fixação em parede.
- 3.3.4.9. Os aparelhos deverão oferecer suporte a mecanismos de segurança compatíveis com ambientes corporativos, incluindo criptografia de sinalização e mídia (ex.: TLS e SRTP).
- 3.3.4.10. Os aparelhos deverão possuir 2 (duas) interfaces Ethernet com switch interno, ou arquitetura equivalente.
- 3.3.4.11. Os aparelhos deverão suportar, no mínimo, o idioma Português.
- 3.3.4.12. Os aparelhos deverão ser homologados pela ANATEL, conforme regulamentação vigente.
- 3.3.4.13. Os aparelhos deverão oferecer garantia mínima de 12 (doze) meses.
- 3.3.4.14. Os equipamentos deverão ser acondicionados preferencialmente em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e máxima proteção para transporte e armazenamento, oriundo de materiais recicláveis, biodegradáveis e atóxicos, com possibilidade para reuso ou remanufatura, para que, ao final da implantação, as embalagens e resíduos descartados possam ter destino adequado na disposição final de resíduos sólidos.

3.4. Do esclarecimento da infraestrutura existente de rede da CONTRATANTE:

- 3.4.1. A CONTRATANTE dispõe de infraestrutura de rede corporativa previamente implantada, destinada à interconexão entre suas unidades administrativas e judiciárias e ao acesso a serviços externos, incluindo soluções em nuvem.
 - 3.4.1.1. A conectividade entre os sites da CONTRATANTE e ambientes externos é realizada por meio de:
 - 3.4.1.1.1. Links de acesso à internet baseados em fibra óptica;
 - 3.4.1.1.2. Arquitetura com balanceamento de tráfego e redundância;
 - 3.4.1.1.3. Utilização de tecnologia de rede definida por software (SD-WAN) para otimização de rotas, resiliência e controle de desempenho.
 - 3.4.2. Quanto às diretrizes de integração, as soluções objeto desta contratação deverão:
 - 3.4.2.1. Ser compatíveis com ambientes que utilizem múltiplos links de internet com balanceamento;
 - 3.4.2.2. Operar adequadamente em cenários com redundância ativa e/ou balanceamento dinâmico de tráfego;
 - 3.4.2.3. Não impor dependência de rotas específicas, pontos de presença ou topologias proprietárias;
 - 3.4.2.4. Considerar que a conectividade poderá utilizar múltiplos caminhos simultâneos e políticas dinâmicas de roteamento.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A contratação deverá observar os seguintes requisitos:
 - 4.1.1. O serviço previsto no ITEM 1 (STFC-DDR), por se tratar de STFC-DDR, deverá ser provido exclusivamente por PRESTADORA DO STFC, sob concessão, permissão ou autorização da ANATEL para a sua prestação.

4.1.2. Os equipamentos previstos nos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) deverão possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL, para atendimento de parâmetros definidos por esse órgão.

Sustentabilidade

4.1.3. Quanto aos critérios de sustentabilidade:

4.1.3.1. Os equipamentos previstos nos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) deverão ser acondicionados preferencialmente em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e máxima proteção para transporte e armazenamento, oriundo de materiais recicláveis, biodegradáveis e atóxicos, com possibilidade para reuso ou remanufatura, para que, ao final da implantação, as embalagens e resíduos descartados possam ter destino adequado na disposição final de resíduos sólidos.

4.1.3.2. Os equipamentos previstos nos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) também deverão ter comprovação de origem de fabricante devidamente cadastrado junto ao Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais do IBAMA (CTF/APP-IBAMA), instituído pelo Art. 17, II, da Lei n.º 6.938/1981 e regulado pela IN-IBAMA n.º 13/2021, em classe de atividade compatível com a fabricação ou industrialização de equipamentos eletroeletrônicos.

Subcontratação

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, de modo que a CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do termo de CONTRATO.

Garantia de execução

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, pelas razões constantes do ETP.

Vistoria

4.4. Não será exigida a avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O regime de execução dos objetos de serviço contínuo sem mão de obra exclusiva, previstos nos ITENS 1 (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC) e 2 (CTIP-SaaS), será o de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que, no caso do STFC, a remuneração se dá por unidades de consumo (minutos, pulsos, tarifas), e no CTIP-SaaS, o pagamento é proporcional à quantidade de licenças/usuários efetivamente utilizados, o que evidencia a variabilidade dos quantitativos e justifica a adoção desse regime como o mais adequado para refletir a demanda real e assegurar proporcionalidade entre preço e utilização dos serviços, e seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. O prazo para a ativação do ITEM 2 (CTIP-SaaS) é de até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de protocolo da ORDEM DE SERVIÇO, podendo a CONTRATADA solicitar justificadamente eventual dilação de prazo ao GESTOR DO CONTRATO que avaliará a conveniência para concedê-la ou não.

5.1.1.1. Como a ativação do ITEM 2 (CTIP-SaaS) requer a prévia disponibilidade do ITEM 1 (STFC-DDR), eventual atraso comprovadamente relacionado a essa causa não será considerado como descumprimento contratual.

5.1.2. O prazo para a ativação do ITEM 1 (STFC-DDR) é de até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de protocolo da ORDEM DE SERVIÇO, podendo a CONTRATADA solicitar justificadamente eventual dilação de prazo ao GESTOR DO CONTRATO que avaliará a conveniência para concedê-la ou não.

5.1.3. As ativações dos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) deverão ser feitas pela(s) CONTRATADA(S) em coordenação com o GESTOR DO CONTRATO, mediante planejamento, podendo ser de forma presencial ou remota, uma vez que são interdependentes.

5.1.4. Após a ativação do ITEM 1 (STFC-DDR) a(s) CONTRATADA(S) dos ITENS 1 e 2 deverá(ão) emitir um Relatório de Ativação – RA em formato digital que comprova a adequação do link SIP aos requisitos de Disponibilidade do Serviço, Perda de Pacotes, Fragmentação de Pacotes, Estresse do Link, Latência Média e Jitter, em até 05 (cinco) dias corridos após a ativação do link.

5.1.4.1. O FISCAL TÉCNICO validará o RA no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

5.1.4.2. Após as ativações, a(s) CONTRATADA(S) dos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) terão 60 (sessenta) dias adicionais para concluir a migração da telefonia atual para a nova solução.

Materiais a serem disponibilizados

5.1.5. Quanto à execução do fornecimento dos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2), por se tratarem de itens de fornecimento e instalação, seus detalhamentos encontram-se nos subitens 5.3 e 5.4 deste Termo de Referência, que disciplinam seus prazos, condições de entrega, garantia, instalação, verificação da conformidade, testes, bem como as etapas de migração e integração dos equipamentos à solução CTIP-SaaS (ITEM 2).

5.1.6. A entrega dos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) serão efetuadas nos locais indicados no subitem 3 deste Termo de Referência, nos dimensionamentos, estimativas e condições previstas, e serão pagos mensalmente conforme precificação mensal prevista em CONTRATO consolidado na

Tabela 01, respectivamente, cujos valores unitários serão compostos de acordo com as seguintes Tabelas 08 e 09 abaixo, respectivamente, na conformidade da proposta apresentada pela LICITANTE e aprovada pelo GESTOR DO CONTRATO:

UNIDADE:	Quantidade de canais SIP simultâneos:	Disponibilida de de ramais (tronco-chave + faixa):	Tráfego mensal local:		Tráfego mensal LDN/LDI:				
			Fixo-Fixo (minutos):	Fixo-Móvel VC1 (minutos):	Intrarregiona l Fixo-Fixo (minutos):	Intrarregiona l Fixo-Móvel VC2 (minutos):	Inter-regional Fixo-Fixo (minutos):	Inter-regional Fixo-Móvel VC3 (minutos):	Internacional (minutos):
	(A) *	(B) *	(C) *	(D) *	(E) *	(F) *	(G) *	(H) *	(I) *
Americana	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Andradina	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Araçatuba	15	100	440	110	0	0	0	0	0
Araraquara	30	100	550	231	0	0	0	0	0
Assis	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Avaré	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Barretos	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Barueri	15	100	132	132	0	0	0	0	0
Bauru	15	100	132	132	0	0	0	0	0
Botucatu	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Bragança Paulista	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Campinas	30	120	1210	330	0	0	0	0	0
Caraguatatuba	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Catanduva	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Franca	15	100	132	132	0	0	0	0	0
Guaratinguetá	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Guarulhos	30	200	1210	330	0	0	0	0	0
Itapeva	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Jales	15	100	176	99	0	0	0	0	0
Jaú	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Jundiaí	15	50	132	66	0	0	0	0	0
Limeira	15	100	132	22	0	0	0	0	0
Lins	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Marília	15	40	132	66	0	0	0	0	0
Mauá	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Mogi das Cruzes	15	50	132	66	0	0	0	0	0
Osasco	30	100	1210	330	0	0	0	0	0
Ourinhos	15	100	319	99	0	0	0	0	0
Piracicaba	30	100	693	154	0	0	0	0	0
Presidente Prudente	30	150	1210	330	0	0	0	0	0
Registro	15	100	154	154	0	0	0	0	0
Ribeirão Preto	30	304	2420	660	0	0	0	0	0
Santo André	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Santos	30	250	1210	330	0	0	0	0	0
São Bernardo do Campo	15	100	946	198	0	0	0	0	0
São Carlos	15	100	264	66	0	0	0	0	0
São João da Boa Vista	15	100	110	55	0	0	0	0	0
São José do Rio Preto	30	80	1210	330	0	0	0	0	0
São José dos Campos	30	100	1210	330	0	0	0	0	0
SP - Cível	30	500	1000	500	0	0	0	0	0
SP - Criminal e Previdenciário	30	300	1000	400	0	0	0	0	0
SP - Execuções Fiscais	30	300	2750	253	0	0	0	0	0
SP - JEF	30	400	2310	693	0	0	0	0	0
SP - PW	30	100	704	198	0	0	0	0	0
SP - Sede Administrativa	30	400	1210	660	0	0	0	0	0
SP - Turmas Recursais	60	300	1210	132	0	0	0	0	0
São Vicente	15	60	132	66	0	0	0	0	0
Sorocaba	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Taubaté	15	100	319	187	0	0	0	0	0

Tabela 08.

Tupã	15	100	132	66	0	0	0	0	0
Somatório dos quantitativos:	1035	6904	28345	8963	0	0	0	0	0
VALOR UNITÁRIO MENSAL:	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Subtotais (A, B, C, D, E, F, G, H, I):	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Somatório dos subtotais, arredondado na 2ª casa decimal (A + B + C + D + E + F + G + H + I):								(J)	R\$ -
Mensalidade do entroncamento bidirecional SIP:								(K)	R\$ 103.560,00
VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO (J + K):								(L)	R\$ 103.560,00
VALOR TOTAL ESTIMADO DO CONTRATO EM 12 (DOZE) MESES (L x 12):								(M)	R\$ 1.242.720,00
Valores fixos estimados - PUC - Pagos conforme utilização:									
Taxa de instalação:								(N)	R\$ -
Mudança de endereço:								(O)	R\$ -
Interceptação de chamadas por 90 (noventa) dias:								(P)	R\$ -
VALOR TOTAL FIXO (N + O + P):								(Q)	R\$ -
VALOR TOTAL DO ITEM EM 12 (DOZE) MESES (M + Q):								(R)	R\$ 1.242.720,00
* Valores unitários definidos em até 6 casas decimais.									

Natureza da licença:	Qtd.:	Valor unitário da licença:	-	Valor mensal por tipo de licença:
Licença de uso do sistema integrado virtual de TELEFONIA IP em nuvem da Contratada (SaaS) para comunicação centralizada, unificada e segura entre telefones IP, aplicações de softphones, e softphones web (Terminais IP - UA's)	1	R\$ 15.285,75	(A)	R\$ 15.285,75
Licença de uso de troncos IP em nuvem da Contratada (SaaS), baseados em SIP (SIP Register, SIP Trunk, ou SIP Trunk com IP válido)	1.035	R\$ -	(B)	R\$ -
Licença de uso de terminais IP em nuvem da Contratada (SaaS), que operarão com os Ramais IP válidos distribuídos na rede integrada	5.568	R\$ 17,18	(C)	R\$ 95.658,24
Licença de serviço de backup	1	R\$ -	(D)	R\$ -
Licença de serviço de tarifação e análise de bilhetagem	1	R\$ -	(E)	R\$ -
Licença de URA (Unidade de Resposta Audível)	1	R\$ -	(F)	R\$ -
Sistema de correio de voz com caixas postais por ramal	1	R\$ -	(G)	R\$ -
Sistema de gerenciamento e configuração remota do PABX IP com interface gráfica intuitiva	1	R\$ -	(H)	R\$ -
Tandem para conversão automática do Código de Seleção de Prestadora (CSP)	1	R\$ -	(I)	R\$ -
Sistemas PABX Operação, que executem funções de mesa operadora de telefonista (console)	4	R\$ -	(J)	R\$ -
Sistema de agenda web com identificador de chamadas	1	R\$ -	(K)	R\$ -
Sistema de conta e senha unificado para gerenciamento de acesso	1	R\$ -	(L)	R\$ -
Sistema de bloqueio seletivo de chamadas originadas e recebidas	1	R\$ -	(M)	R\$ -
Interface ATA (Adaptador para Telefone Analógico)	1	R\$ -	(N)	R\$ -
Licença de NOC (Network Operations Center)	1	R\$ -	(O)	R\$ -
Valor Total Mensal Estimado (A+B+C+D+E+F+G+H+I+J+K+L+M+N+O):			(P)	R\$ 110.943,99

Tabela 09.

5.1.7. Os ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) deverão operar de acordo com os padrões técnicos previstos em normas e regulamentos aplicáveis da ANATEL, da ABNT, das disposições legais da União, dos protocolos das empresas concessionárias, permitidas e autorizadas, das prescrições dos fabricantes de equipamentos e protocolos internacionais consagrados, na falta de normas da ABNT.

5.1.8. A CONTRATADA será responsável pelo eventual transporte de materiais, equipamentos e pessoal necessários à implantação das soluções ofertadas.

5.1.9. A entrega, a instalação e a ativação dos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) contratados deverão ocorrer em dias úteis, no período das 09h00 às 18h00, tendo em vista serem nova implantação.

5.1.10. Com a ativação dos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS), o objeto será recebido provisoriamente, mensalmente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do CONTRATO, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA.

5.1.11. A CONTRATADA deverá configurar e instalar todas as soluções contratadas, bem como fazer a configuração de rota SIP, categoria de ramais, a configuração de atendimento digital eletrônico (URA), caixa postal e demais soluções disponibilizadas.

5.1.12. A CONTRATADA deverá, para todas as Unidades, configurar os planos de numeração, os CSP's de operadora para chamadas LDN e LDI, conta e senhas de usuários e demais configurações.

5.1.13. Todos os serviços executados devem estar de acordo com as recomendações, orientações e normas vigentes.

5.1.14. As programações, configurações, a instalação de programas e demais serviços necessários para adequar os serviços de telecomunicação às soluções disponibilizadas deverão ser executados de maneira que não prejudiquem ou interrompam os serviços de comunicação telefônica durante o horário do expediente.

5.1.15. Caso haja necessidade de interrupção dos serviços de comunicação telefônica para a execução de qualquer atividade, deverá ser feita fora do expediente mediante agendamento com o FISCAL TÉCNICO.

5.1.16. Após a configuração dos sistemas, a CONTRATADA deverá realizar testes em conjunto com o FISCAL TÉCNICO com vistas à homologação desses, devendo, no mínimo, simular todas as facilidades contratadas e analisar falhas ou alarmes de defeito, bem como a conectividade dos serviços de maneira a preservar a interoperabilidade entre eles, evitando ou diminuindo a possibilidade de prejuízos de baixo desempenho ou mesmo de eventual paralisação de algum tipo de serviço.

5.1.17. Os horários dos sistemas deverão estar sincronizados via clock NTP.

5.1.18. Plano de discagem a serem configurados:

5.1.18.1. A CONTRATADA deverá manter as mesmas regras dos equipamentos atuais, configurando Ramal-Ramal via 4 dígitos onde não há confronto de faixa de ramal e 8 dígitos para todas as unidades, sendo o prefixo e mais os 4 dígitos do ramal, como por exemplo: 1234-1234.

5.1.18.2. Mesmo que a chamada seja feita utilizando a rota zero e ou o CSP da operadora, o sistema deve ser configurado para analisar se o número digitado pertencer à mesma rede corporativa e só poderá sair pelo link da operadora pública quando houver indisponibilidade na rede de dados.

5.1.18.3. Todos os tipos de chamadas em todas as Unidades devem sair pela rota de menor custo para redução de tarifa telefônica.

5.1.18.4. O plano de discagem poderá ser alterado em caso de conflito entre os números dos telefones das Unidades atuais.

5.1.18.5. A CONTRATADA deverá atualizar os valores das tarifas no sistema de tarifação da central e os valores serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

5.1.19. A CONTRATADA deverá estabelecer a conectividade plena de seus sistemas oferecidos com a CONTRATANTE (via lógica e física, no que couber).

5.1.20. A CONTRATADA deverá executar a interligação e configuração dos links SIP do STFC-DDR (ITEM 1) da PRESTADORA e com a tecnologia da CTIP-SaaS (ITEM 2) contratada, incluindo a integração das mesas operadoras das telefonistas e do sistema de tarifação aos equipamentos adquiridos nos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2).

Especificação da garantia técnica do serviço

5.2. Da garantia da prestação dos serviços:

5.2.1. Os serviços previstos nos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) estão sujeitos exclusivamente à garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), aplicável à prestação de serviços.

5.2.2. A garantia legal ou contratual tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

Especificação da garantia técnica dos fornecimentos, manutenção e assistência técnica

5.3. Da garantia do fornecimento dos equipamentos e da manutenção corretiva:

5.3.1. O prazo de garantia contratual dos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2), complementar à garantia legal, é de, no mínimo, 09 (nove) meses, ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

5.3.2. A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para a CONTRATANTE.

5.3.3. A garantia abrangerá todos os itens fornecidos pela CONTRATADA.

5.3.4. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens pela própria CONTRATADA, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada e credenciada, de acordo com as normas técnicas específicas.

5.3.5. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

5.3.6. A manutenção corretiva em garantia será disponibilizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE durante o prazo supra, 24 (vinte e quatro) horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados, em língua portuguesa.

5.3.7. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção corretiva em garantia dos sistemas de hardware e software sempre que solicitada pela CONTRATANTE, para eliminação de defeitos em situações de emergência.

5.3.8. São reconhecidas como situações de emergência:

5.3.8.1. Não gerar e nem receber chamadas telefônicas.

5.3.8.2. Paralisação do tráfego interno.

5.3.8.3. Perda de chamadas.

5.3.8.4. Falhas nas máquinas de mensagens (vocalização).

5.3.8.5. Qualquer defeito relacionado à canal de comunicação SIP.

5.3.8.6. Falha na Unidade de Resposta Audível (URA).

5.3.8.7. Defeito na plataforma de qualquer natureza que impeça a geração e a recepção de chamadas telefônicas.

5.3.9. Os componentes que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

5.3.10. Uma vez notificada, a CONTRATADA realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 04 (quatro) horas, contado a partir do registro da solicitação no Canal de Atendimento oficial da CONTRATADA, com a emissão do respectivo protocolo.

5.3.10.1. O prazo indicado acima, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da CONTRATADA, aceita pela CONTRATANTE.

5.3.10.2. Na hipótese acima, a CONTRATADA deverá:

5.3.10.2.1. Realizar backup das configurações dos equipamentos antes de qualquer intervenção, podendo restaurá-las quando necessário, devendo, ao executar as correções e/ou reparos, efetuá-las de acordo com as especificações técnicas de fabricação, utilizando softwares atualizados e originais.

5.3.10.2.2. Disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pela CONTRATANTE, se for o caso, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

5.3.11. Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação da CONTRATANTE ou a apresentação de justificativas pela CONTRATADA, fica a CONTRATANTE autorizada a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir da CONTRATADA o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

5.3.12. A garantia e a manutenção corretiva pela CONTRATADA compreenderão, inclusive:

5.3.12.1. O atendimento por técnico/representante especializado nos locais de instalação dos equipamentos previstos, sendo possível o suporte remoto com o acompanhamento da CONTRATANTE, se for o caso, via internet (Web Chat, MS Teams, Zoom etc.), com a disponibilização de tutorial simplificado para ativação e operação dos ramais.

5.3.12.1.1. Em caso de manutenção remota, a CONTRATANTE poderá disponibilizar acesso via VPN (Virtual Private Network) para a sua realização.

5.3.12.2. A substituição imediata de qualquer dispositivo do sistema com defeito, não sendo necessário aguardar o retorno do dispositivo danificado da manutenção, assegurando a continuidade do funcionamento do sistema.

5.3.12.3. A devida destinação dos dispositivos defeituosos e condenados ao ciclo de logística reversa, na conformidade dos termos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), que deverá ser comprovada pela CONTRATADA por meio de recibo firmado, declaração de destinação, ou documento equivalente.

5.3.12.4. Considera-se dispositivo dos sistemas todo e qualquer componente eletrônico, peça elétrica, mecânica, placas, bateria e demais acessórios que fazem parte dos equipamentos ou de seus periféricos, todos necessários ao bom funcionamento dos sistemas.

5.3.12.5. A orientação e o esclarecimento de dúvidas quanto à operação e configuração dos sistemas.

5.3.12.6. A transmissão de informações técnicas de conhecimento necessário à rotina das PRESTADORAS e dos técnicos da CONTRATANTE, incluindo as de configuração dos sistemas, obtenção de relatórios, entre outras.

5.3.12.7. A garantia deverá incluir, além da manutenção corretiva, a configuração geral das soluções adquiridas com o fornecimento e atualização de softwares e de tecnologia se houver, com eventuais acessórios e componentes, sem ônus à CONTRATANTE, com vistas à correção de falhas.

5.3.12.8. A assistência em garantia somente poderá ser prestada por meio da própria CONTRATADA ou por representante credenciado por essa.

5.3.12.9. A realização de reparos gerais nos sistemas, incluindo rede corporativa, recepcionista digital, URA e todas as facilidades dos equipamentos, quando solicitadas pela CONTRATANTE.

5.3.12.10. O fornecimento de todas as ferramentas e recursos necessários à execução do objeto contratual.

5.3.12.11. A reprogramação geral da base de dados das soluções contratadas em caso de reparo emergencial.

5.3.12.12. Realizar atualização de segurança frequentemente ou quando solicitada pela CONTRATANTE, dos softwares, firewall e do sistema operacional das soluções contratadas.

5.3.13. O custo e a segurança referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.3.14. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no CONTRATO, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

5.4. Os ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) serão entregues nos seguintes prazos e condições:

5.4.1. O prazo para entrega física dos ITENS 3 e 4 será de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da assinatura do contrato, admitida dilação até o limite que não comprometa o prazo global de 165 (cento e sessenta e cinco) dias.

5.4.1.1. Eventual dilação deverá ser justificada pela contratada e aprovada pelo gestor, implicando redução proporcional do prazo das etapas subsequentes (instalação, testes e recebimento).

5.4.2. Os ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) deverão operar de acordo com os padrões técnicos previstos em normas e regulamentos aplicáveis da ANATEL, da ABNT, das disposições legais da União, dos protocolos das empresas concessionárias, permitidas e autorizadas, das prescrições dos fabricantes de equipamentos e protocolos internacionais consagrados, na falta de normas da ABNT.

5.4.3. A CONTRATADA poderá reconhecer as atuais instalações físicas da CONTRATANTE para levantamento de informações técnicas acerca da rede primária e secundária, sistema de aterramento, cabeamento da operadora, bem como o espaço físico destinado e a climatização. Se, porventura, houver necessidade da adequação da infraestrutura no local de instalação para o funcionamento da solução ofertada, a CONTRATANTE será responsável pela adequação necessária.

5.4.4. A CONTRATADA será responsável pelo transporte de materiais, equipamentos e pessoal necessários à implantação das soluções ofertadas.

5.4.5. A entrega dos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) deverá ocorrer em dias úteis, no período das 09h00 às 18h00, devendo a instalação ser realizada no mesmo período por técnico especializado da CONTRATADA.

5.4.6. Com a entrega e instalação dos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2), o objeto será recebido provisoriamente pelo FISCAL TÉCNICO, mediante recibo, para posterior verificação da conformidade de acordo com as etapas previstas neste termo de referência.

5.4.7. O acompanhamento da configuração do ITEM 2 (CTIP-SaaS) pela CONTRATADA poderá ocorrer em dias úteis com supervisão do FISCAL TÉCNICO, mas a migração deverá ser efetuada fora de expediente, das 19h00 às 10h00, aos finais de semana ou aos feriados, com programação prévia, com a presença de técnico(s) da CONTRATADA.

5.4.8. A contratada será responsável pela migração do sistema atual para a nova tecnologia, sem interrupção dos serviços.

5.4.9. A CONTRATADA deverá apresentar formalmente plano de migração da tecnologia em conjunto com a CONTRATANTE.

5.4.10. Após a entrega dos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2), a CONTRATADA terá:

5.4.10.1. Até 60 (sessenta) dias para realizar as instalações, configurações e testes necessários dos ITENS 3 e 4, e, após a conclusão dessa etapa,

5.4.10.2. A CONTRATADA terá até 60 (sessenta) dias adicionais para concluir a migração da telefonia atual para a nova solução, observado o prazo global máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) dias corridos para execução mencionado no subitem 5.4.1, com vistas a uma migração assistida e operação assistida pós-ativação, garantindo a estabilidade da solução em todas as unidades da CONTRATANTE.

5.4.11. A migração para a nova tecnologia somente poderá ser iniciada quando todos os recursos contratados estiverem instalados, testados e configurados em paralelo com a telefonia em operação e certificado pelo representante da CONTRATADA e pelo gestor técnico da CONTRATANTE.

5.4.12. Antes de iniciar a migração, a CONTRATADA deverá efetivar a instalação de todos os ramais, softwares, aplicações, aparelhos físicos e demais componentes da nova tecnologia em paralelo com a telefonia e sem comprometer o funcionamento corrente, sendo a migração do link E1 para SIP efetuada no período das 19h00 às 10h00, ou aos finais de semana ou aos feriados.

5.4.13. Na migração da tecnologia, a CONTRATADA deverá copiar e restaurar os registros e demais dados existentes nas plataformas atuais, como dados cadastrados, categoria geral de ramais, contas, links de E1, bilhetes de chamadas, logs de acesso e demais dados gerados pelas plataformas. Todo este conteúdo deverá estar disponível aos usuários após a migração da tecnologia sem qualquer necessidade de acesso a sistemas legados, e os dados de pré e de pós-atualização deverão estar no mesmo ambiente operacional.

5.4.14. Antes da execução dos serviços de migração tecnológica deverão ser realizados procedimentos de testes, de backup e restauração de todas as informações dos equipamentos envolvidos no serviço, a fim de que sejam preservados todos os dados e informações anteriormente armazenadas.

5.4.15. Com a constatação da plena condição de migração, essa deverá ser realizada gradualmente pela CONTRATADA e em conjunto entre o FISCAL TÉCNICO da CONTRATANTE e, se for o caso, com a área técnica das PRESTADORAS do STFC-DDR já ativos na CONTRATANTE.

5.4.16. A migração deverá ser feita, com a instalação de aplicativos, com a realização de testes a cada finalização, por Unidade, acompanhamento técnico de no mínimo 12 (doze) horas para formalização da ativação via relatório.

5.4.17. A CONTRATADA deverá manter técnico no local para realizar a migração da tecnologia, bem como no pós-migração para acompanhar o serviço em produção e solucionar eventuais incidentes.

5.4.18. A CONTRATADA deverá configurar e ativar todas as soluções contratadas, bem como fazer a gravação de mensagens previstas, a configuração de rota SIP, a configuração da URA e demais soluções contratadas.

5.4.19. A CONTRATADA deverá, em todas as Unidades, manter todas as categorias de acesso dos ramais, dos links da operadora, do plano de numeração, de CSP de operadora para chamadas LDN e LDI, de conta e senhas de usuários e demais configurações.

5.4.20. Todos os serviços executados devem estar de acordo com as recomendações, orientações e normas dos fabricantes dos equipamentos.

5.4.21. As programações, configurações, a instalação de programas e demais serviços necessários para adequar os equipamentos de telecomunicação às novas soluções disponibilizadas deverão ser executados de maneira que não prejudiquem ou interrompam os serviços de comunicação telefônica durante o horário do expediente.

5.4.22. Caso haja necessidade de interrupção dos serviços de comunicação telefônica para a execução de qualquer atividade, deverá ser feita fora do expediente mediante agendamento com o GESTOR DO CONTRATO.

5.4.23. Após a configuração de cada equipamento, a CONTRATADA deverá realizar testes em conjunto com o GESTOR DO CONTRATO com vistas à homologação desses, devendo, no mínimo, simular todas as facilidades contratadas e testar falhas ou alarmes de defeito nos equipamentos, bem como a conectividade dos equipamentos de maneira a preservar a interoperabilidade entre eles, evitando ou diminuindo a possibilidade de prejuízos de baixo desempenho ou mesmo de eventual paralisação de algum tipo de serviço.

5.4.24. A CONTRATADA deverá efetuar a fixação dos equipamentos e a sua conexão com as redes de energia elétrica interna, de telefonia pública e de ramais, além da interligação com os computadores da CONTRATANTE (via lógica e física, no que couber).

5.4.25. A CONTRATADA deverá executar a interligação dos links SIP da PRESTADORA e as tecnologias contratadas, incluindo a interligação das mesas operadoras das telefonistas e do sistema de tarifação aos equipamentos adquiridos.

5.4.26. A CONTRATADA não está autorizada, em hipótese alguma, a desligar a antiga solução.

5.4.27. Com a finalização da ativação dos ITENS 2 (CTIP-SaaS), 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2), deverão ser observadas as cláusulas de recebimento do objeto previstas neste Termo de Referência.

Mecanismos formais de comunicação

5.5. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

5.5.1. ORDEM DE SERVIÇO (OS).

5.5.2. Ata de Reunião.

5.5.3. Ofício.

5.5.4. Sistema de abertura de chamados, via Canal de Atendimento.

5.5.5. E-mails e Cartas.

5.6. A CONTRATADA deverá atender às notificações da CONTRATANTE via Canal de Atendimento, através de telefone gratuito (DDG), ou por correio eletrônico (e-mail), ou por sítio virtual na internet (website), informado(s) e disponibilizado(s) pela CONTRATADA 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em língua portuguesa, durante toda a vigência contratual, que possam gerar responsabilidade por parte da CONTRATADA em caso de possível omissão no atendimento, sendo vedado o não fornecimento de protocolo de atendimento ou qualquer tipo de registro de ocorrência (boletim de anormalidade, chamado técnico etc.).

5.6.1. No registro de ocorrência deverá constar, no mínimo, o número do chamado ou protocolo, data e hora de abertura e interação do chamado, e o tipo de ocorrência.

5.6.2. Não será aceito número telefônico de tarifação especial, como, por exemplo, 0300 ou outro de mesma natureza, disponibilizado por parte da CONTRATADA para atendimento de solicitações da CONTRATANTE.

5.7. A CONTRATADA deverá assegurar que a prestação dos serviços relacionados ao ITEM 1 (STFC-DDR), bem como ao ITEM 2 (CTIP-SaaS), seja contínua, isto é, sem interrupções, sem incidentes decorrentes de falha no circuito, sem degradação de performance do link e sem eventos que gerem indisponibilidade da rede, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual, ressalvadas eventuais ocorrências provocadas por motivos de força maior devidamente justificado e aceitos pela CONTRATANTE.

5.7.1. As notificações de situações de emergência por indisponibilidade feitas por parte da CONTRATANTE deverão ter início de atendimento pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, remotamente ou presencialmente, se necessário, com prazo máximo para a recuperação total dos serviços de 04 (quatro) horas, sujeitando a não observação do prazo descrito à aplicação de penalidades previstas em Termo de CONTRATO a ser firmado, salvo nos casos de força maior, devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE.

5.7.2. A CONTRATADA deverá comunicar ativamente à CONTRATANTE quaisquer ocorrências eventualmente detectadas, por escrito, com todos os esclarecimentos necessários, sendo vedado à CONTRATADA não fornecer protocolo de comunicação ou qualquer tipo de registro de ocorrência (boletim de anormalidade, chamado técnico etc.).

5.7.2.1. Em situações consideradas não emergenciais, o prazo máximo de recuperação será de 06 (seis) horas.

5.7.3. A comunicação de indisponibilidade do serviço feita por parte da CONTRATADA à CONTRATANTE deverá obedecer ao mesmo prazo de recuperação previsto nos subitens acima, sujeitando a não observação do prazo descrito à aplicação de sanções previstas em Termo de CONTRATO a ser firmado, salvo nos casos de força maior, devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE.

5.7.4. Durante o período de indisponibilidade, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE o estado da recuperação do serviço sempre que solicitado, posicionando acerca das providências que estiverem sendo tomadas.

5.7.5. No caso de indisponibilidade reincidente num período inferior a 08 (oito) horas, contado a partir do restabelecimento do serviço da última indisponibilidade, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade, quando o serviço estiver totalmente operacional.

5.7.6. A recuperação dos serviços será realizada pela CONTRATADA em qualquer horário do dia, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

5.7.7. Os serviços relacionados ao ITEM 1 (STFC-DDR) e ao ITEM 2 (CTIP-SaaS) não serão considerados indisponíveis quando a interrupção for:

5.7.7.1. Devidamente prevista e determinada por este Termo de Referência ou pelo Termo de CONTRATO a ser firmado.

5.7.7.2. Devidamente programada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, sendo necessária para a execução correta e fiel dos trabalhos, de acordo com as especificações técnicas conforme disposto neste Termo de Referência.

5.7.7.3. Provocada por influências atmosféricas ou demais fenômenos da natureza sobre a segurança ou sobre a qualidade do serviço objeto do Termo de CONTRATO.

5.7.7.4. Causada por responsabilidade da CONTRATANTE.

5.7.8. As interrupções programadas deverão ser informadas pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis da data pretendida à CONTRATADA, para que sejam acordados o horário e a data apropriada.

5.7.9. Efetuar testes de verificação de qualidade de prestação do serviço, pela CONTRATADA, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem ônus adicionais.

5.7.10. A CONTRATADA deverá fornecer a relação de todos os dados necessários para a abertura de chamados técnicos, como por exemplo, identificadores, descrições gerais, entre outros.

5.7.11. A CONTRATADA deverá proceder à manutenção e à eventual substituição de equipamentos alocados, sempre que houver falha ou defeito,

mediante notificação da CONTRATANTE, por dispositivo sobressalente e sem ônus adicional.

5.7.11.1. A CONTRATADA deverá fornecer hardware e software, no que couber, com limpeza dos dispositivos, e a realização eventual de testes de qualidade, com vistas a averiguar a perfeita prestação dos serviços prestados, em caso de necessidade da CONTRATANTE.

5.7.12. A CONTRATADA deverá enviar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, pessoal habilitado ao cumprimento da correta prestação dos serviços que são objeto da contratação e para eventual manutenção corretiva, nos locais indicados pela CONTRATANTE.

5.7.13. A CONTRATANTE permitirá o acesso somente aos empregados ou representantes da CONTRATADA ao local de execução dos serviços.

5.7.14. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por quaisquer infrações ou danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, por dolo ou culpa de seus técnicos, empregados ou representantes, ficando obrigada a promover a devida restauração e/ou o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, reserva-se à CONTRATANTE o direito de descontar o valor do ressarcimento da fatura, sem prejuízo de poder denunciar o Termo de CONTRATO, de pleno direito.

5.7.15. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela manutenção corretiva de todos os equipamentos instalados nas dependências da CONTRATANTE, de propriedade da CONTRATADA, sem ônus adicionais à CONTRATANTE, sendo vedado servir-se dos mesmos para fornecimento de serviço(s) a terceiros ou para fornecimento de serviço(s) que não seja(m) objeto do Termo de CONTRATO firmado.

5.7.16. A CONTRATADA deverá observar as normas vigentes no âmbito Federal, Estadual ou Municipal no que toca à prestação dos serviços, além de assegurar os direitos e observar o cumprimento de todas as obrigações legalmente estabelecidas.

5.7.17. A CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis, às especificações técnicas do fabricante e às recomendações aceitas pela boa técnica, utilizando componentes novos e originais, sendo vetado o uso de peças usadas, recondicionadas, improvisadas ou adaptadas.

5.7.18. A CONTRATADA deverá gerar relatórios que venham a ser solicitados eventualmente pela CONTRATANTE, quando da prestação de serviços.

5.7.19. Em caso de atendimento técnico resultante da abertura de chamado por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir um laudo após a finalização, mediante solicitação, contendo as seguintes informações, no mínimo:

5.7.19.1. Data, hora e número do chamado.

5.7.19.2. Data e hora do início e do término do atendimento.

5.7.19.3. Identificação do defeito.

5.7.19.4. Identificação unívoca do componente com defeito.

5.7.19.5. Providências adotadas.

5.7.19.6. Identificação do técnico responsável pelo atendimento.

5.7.20. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE toda a documentação relacionada ao desenvolvimento das atividades previstas no Termo de CONTRATO, tais como os controles de manutenção, relatórios, inventário de equipamentos e peças, senhas de acesso, diagramas, fichas dos equipamentos e manuais, devendo ainda realizar as transferências de todas as informações e procedimentos que permitam à CONTRATANTE continuar a operação da rede de voz sem interrupção dos serviços.

5.7.21. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus técnicos, empregados e representantes não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

5.7.22. A CONTRATADA deverá assumir também a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando em ocorrência da espécie, forem vítimas seus técnicos, empregados ou representantes no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.

5.7.23. A CONTRATADA deverá assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

5.7.24. A CONTRATADA deverá apresentar uma relação de nomes e telefones de pessoas, em escala hierárquica, no prazo de 10 (dez) dias corridos da data de início da execução, que serão acionados para resolução de problemas nas ocorrências que não sejam solucionadas nos prazos estabelecidos no presente Termo de Referência.

5.7.25. A CONTRATADA deverá instruir seus profissionais quanto às recomendações definidas pelas melhores práticas, normas e legislação, bem como a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas por este Termo de Referência, devendo a CONTRATADA relatar a toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

5.7.26. A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do Termo de CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.7.27. A CONTRATADA deverá auxiliar o GESTOR DO CONTRATO na aferição dos níveis de atendimento.

5.7.28. A CONTRATADA não caucionará ou utilizará o Termo de CONTRATO firmado para qualquer operação financeira, sob pena de rescisão contratual.

5.7.29. A CONTRATADA não divulgará e não fornecerá quaisquer informações obtidas em razão da licitação ou do Termo de CONTRATO.

5.7.30. A CONTRATADA não utilizará o nome da CONTRATANTE para fins comerciais ou em campanhas e materiais de publicidade, salvo sob prévia comunicação e expressão da CONTRATANTE.

5.7.31. A CONTRATADA cuidará para que os serviços a serem executados acarretem a menor perturbação possível aos serviços públicos, às vias de acesso, e a todo e qualquer bem, público ou privado, adjacente(s) às localidades indicadas neste Termo de Referência.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.8.1. Após a ativação, a CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE nas seguintes condições e abordando o seguinte conteúdo programático abaixo:

5.8.1.1. Os treinamentos deverão seguir o padrão oficial estabelecido pelo Fabricante e contemplar aulas teóricas e práticas.

5.8.1.2. Capacitação dos administradores do sistema com entrega de material didático.

5.8.1.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA prover toda a estrutura para a realização dos treinamentos.

5.8.1.4. Os treinamentos deverão contemplar todas as funcionalidades da solução, deverá ser oficial do Fabricante e ministrado por profissional certificado pelo Fabricante.

5.8.1.5. A CONTRATADA deverá prestar serviços de consultoria na utilização da ferramenta que serão solicitados sob demanda emitida pelo gestor técnico da CONTRATANTE.

5.8.1.6. O fornecimento do material didático, deverá ser de preferência no formato digital.

5.8.1.7. O treinamento deverá possuir carga horária compatível com cada modulo exigido.

5.8.1.8. Programa de usuários.

5.8.1.9. Operação de UA's (ou terminais IP - softphone / telefone IP / Adaptador para Telefone Analógico - ATA).

5.8.1.10. Funções básicas dos ramais de usuário.

5.8.1.11. Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura.

5.8.1.12. Simulações práticas.

5.8.1.13. Programa de mesa operadora da Telefonista.

5.8.1.14. Apresentação do Sistema.

5.8.1.15. Telas de Operação.

5.8.1.16. Atendimento, encaminhamento e geração de chamadas.

5.8.1.17. Agenda, serviço noturno e estacionamento.

5.8.1.18. Administrador do PABX.

5.8.1.19. Conceitos.

5.8.1.20. Softswitch.

5.8.1.21. Configurações básicas de ramal.

5.8.1.22. Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações.

5.8.1.23. Criação e exclusão de ramais.

5.8.1.24. Administrador do software de tarifação.

5.8.1.25. Bilhetagem e tarifação.

5.8.1.26. Cadastros dos dados de usuários.

5.8.1.27. Emissão de relatórios.

5.8.1.28. Administração do sistema de comunicação unificada.

5.8.1.29. Cadastro de pessoas.

5.8.1.30. Acesso ao sistema.

5.8.1.31. Trabalhando com mensagens e chamadas.

5.8.2. O treinamento do conteúdo supracitado poderá ocorrer nas instalações da CONTRATANTE, nas instalações da CONTRATADA ou em ambiente remoto (EAD), conforme o público-alvo e a natureza do conteúdo, observadas as seguintes diretrizes:

5.8.2.1. Modalidade presencial (CONTRATANTE ou CONTRATADA). Quando realizado presencialmente, o treinamento deverá utilizar infraestrutura adequada, contemplando, no mínimo: sala apropriada, projetor multimídia, quadro branco e/ou flip-chart, mobiliário adequado, microcomputador com sistema operacional Windows 11 Pro ou superior, acesso ao ambiente da solução e à internet, garantindo a execução de testes e simulações práticas.

5.8.2.2. Modalidade remota (EAD), o treinamento poderá ser realizado por meio de plataforma web (EAD), especialmente para os servidores da área técnica (subitem 5.8.13), desde que assegure:

5.8.2.2.1. Acesso via navegador, sem necessidade de infraestrutura adicional complexa;

5.8.2.2.2. Interação em tempo real com o instrutor;

5.8.2.2.3. Disponibilização de ambiente de testes ou simulação;

5.8.2.2.4. Fornecimento de material didático digital;

5.8.2.2.5. Registro de participação e, quando aplicável, certificação.

5.8.2.3. Visando a adequação por perfil de usuário, a modalidade de treinamento deverá ser compatível com o perfil do usuário, observando que:

5.8.2.3.1. Treinamentos técnicos/administrativos poderão ser realizados de forma remota (EAD);

5.8.2.3.2. Treinamentos operacionais críticos, especialmente de telefonistas (item 5.8.10), deverão ser realizados preferencialmente de forma presencial e no ambiente real de operação.

5.8.2.4. Quanto à execução de atividades práticas, independentemente da modalidade adotada, o treinamento deverá contemplar obrigatoriamente atividades práticas, incluindo simulações de uso real da solução, testes operacionais e reprodução de cenários de falhas ou contingências.

5.8.2.5. Quanto à aprovação das condições, a modalidade e as condições de realização do treinamento deverão ser previamente aprovadas pelo GESTOR DO CONTRATO.

5.8.3. Além dos treinamentos supracitados, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE a possibilidade da realização de cursos técnicos à distância baseados na internet, especialmente aplicáveis aos treinamentos de caráter técnico e de administração do sistema, conforme item 5.8.13, através de ambiente web com acesso via navegador.

5.8.4. Todo e qualquer treinamento deste ambiente web não limitará em tempo de uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento.

5.8.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de tutoria on-line, através de chat e em horários específicos, para os servidores cadastrados.

5.8.6. Os treinamentos, deverão ser divididos em módulos e disponibilizados, no mínimo:

5.8.6.1. Operação do console da telefonista.

5.8.6.2. Operação das funções do ramal do usuário.

5.8.6.3. Administração e manutenção geral de todas as facilidades da solução contratada.

5.8.6.4. Operação do software tarifador.

5.8.6.5. Sistema de comunicação unificada.

5.8.7. O treinamento do tarifador deverá ser no mínimo para 02 (duas) pessoas de cada Unidade, conforme indicação da CONTRATANTE.

5.8.8. O treinamento do tarifador deverá abranger todas as facilidades e funcionalidades da solução ofertada, no mínimo, cadastro geral dos dados, importação de bilhetes, emissão de relatórios, edição de plano de tarifas, edição e restauração de backups.

5.8.9. O treinamento deverá conter parte teórica e prática e disponibilizar manual.

5.8.10. O treinamento deverá contemplar, no mínimo, 02 (duas) telefonistas e será realizado presencialmente no local onde forem instaladas as mesas operadoras, definido previamente pela CONTRATANTE, preferencialmente de forma concomitante à instalação e configuração do sistema, devendo contemplar a execução de testes práticos simulados em ambiente real de operação.

5.8.10.1. O treinamento referente ao sistema de bilhetagem e tarifação poderá ser ministrado de forma remota, por meio de plataforma de ensino a distância disponibilizada pela CONTRATADA, assegurada a interação em tempo real com o instrutor.

5.8.11. Treinamento de administração, configuração básica e avançada.

5.8.12. Apresentar conceito geral dos itens atualizados, bem como configuração básica e avançada de todas as facilidades, abrangendo, entre outros aspectos, instalação, operação e manutenção, contendo parte teórica e prática, incluindo simulações operacionais em ambiente real ou controlado da solução.

5.8.13. Treinar, no mínimo, 02 (dois) servidores da área de telecomunicações da CONTRATANTE, admitida a realização na modalidade remota (EAD), conforme item 5.8.2.

5.8.14. Oferecer treinamento geral das soluções contratadas.

5.8.15. Abranger todas as facilidades, configurações e ferramentas disponíveis nas soluções contratadas.

5.8.16. A CONTRATADA deverá prestar todos os esclarecimentos técnicos necessários à CONTRATANTE.

5.8.17. O prazo para ministrar o treinamento não poderá ser superior à 30 (trinta) dias após a conclusão da instalação contratada.

5.8.18. Eventuais custos referentes à locomoção e à estadia de servidores a serem treinados ficarão a cargo da CONTRATADA.

5.9. Das disposições gerais de todos os ITENS:

5.9.1. Deverão estar previstos no valor dos ITENS todos os custos de instalação, incluídos materiais, softwares, hardwares e afins, bem como sistema de proteção contra sobrecorrente e sobretensão.

5.9.2. Os equipamentos e serviços devem obedecer ao que estabelecem as normas vigentes da ANATEL e da ABNT no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e demais normativos, no que for aplicável.

5.9.3. Toda a tecnologia fornecida deverá ser equipada com softwares atualizados.

5.9.4. A CONTRATADA poderá realizar manutenção pró-ativa a seu critério, realizando testes, regulagens e reparos, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.9.5. Todos os equipamentos serão instalados pela CONTRATADA com as interfaces necessárias, devendo ser testados e devidamente programados.

5.9.6. A CONTRATADA deverá informar todas as facilidades adicionais disponíveis no equipamento que não estão previstas neste Termo de Referência, e caso a CONTRATANTE verifique após a entrega qualquer facilidade ou possibilidade de aumento na capacidade final e que não tenha sido informada, conforme este subitem, a qualquer tempo solicitará seu pleno funcionamento, sem qualquer ônus adicional.

5.9.7. Após a instalação e execução de serviços, o local deverá ser entregue limpo, sendo que todos os entulhos e materiais que não forem utilizados deverão ser retirados pela CONTRATADA.

5.9.8. Fica obrigada a CONTRATADA a fornecer, além de todos os equipamentos e suprimentos descritos neste Termo de Referência, demais dispositivos necessários ao perfeito funcionamento do sistema, objetivando usufruir das facilidades solicitadas.

5.9.9. A empresa CONTRATADA deverá realizar todos os serviços pertinentes à instalação conforme normas da ABNT em vigor.

5.9.10. A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação necessária para a operação e para o pleno funcionamento dos equipamentos, bem como a

documentação dos aplicativos/softwarewares a serem fornecidos.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A fiscalização técnica será executada pela Seção de Telecomunicações (SUTA) e a gestão será executada pela Divisão de Serviços Administrativos (DISD).

6.2. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.3. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.4. As comunicações entre o órgão e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.5. O órgão poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.6. Após a assinatura do(s) termo(s) de CONTRATO referente(s) aos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS), a CONTRATANTE convocará o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6.1. Na oportunidade da reunião inicial, a CONTRATANTE dará conhecimento à CONTRATADA da política de prevenção e enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação instituída na Justiça Federal da 3.ª Região pela Resolução nº 521, de 24 de maio de 2022, da Presidência do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, ou outra que venha a substituí-la, disponível no endereço <https://web.trf3.jus.br/atos-normativos>.

6.7. Após a assinatura do(s) termo(s) de CONTRATO referente(s) aos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2), a CONTRATANTE poderá convocar o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.8. O contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da data de início da execução, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.9. Não haverá exigência de manutenção do preposto no local da execução dos serviços.

6.10. O contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o contratado designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.12.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.12.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.12.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.12.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.12.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

6.13. Caso haja designação de fiscal administrativo, sua atuação está adstrita aos aspectos estabelecidos no manual de fiscalização instituído pela Resolução PRES n.º 782, de 24 de abril de 2025, ou outra que venha a substituí-la.

Gestor do contrato

6.14. O gestor do contrato é o responsável pelo acompanhamento das atividades exercidas pelos fiscais; instrução processual dos requerimentos do contratado e dos procedimentos de alteração e prorrogação contratual; adoção de providências, nos casos de inadimplemento contratual, inclusive para instauração de procedimento de apuração de falta contratual e de extinção dos contratos; aderência às normas e atendimento às diretrizes e obrigações contratuais; e recebimento definitivo do objeto, observadas as competências definidas em cada unidade gestora.

6.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa em relatório de riscos eventuais.

6.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

6.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.21. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor competente para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato se for caso.

6.22. Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, o gestor ou os fiscais, conforme o caso, deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

6.23. O gestor do contrato deverá receber e dar encaminhamento imediato:

6.23.1 às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme a regulamentação pertinente;

6.23.2 à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

6.24. A gestão e a fiscalização tratadas nesta cláusula não excluem nem reduzem a responsabilidade do contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Do Instrumento de Medição de Resultado

7.1. A avaliação da execução dos serviços objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no ANEXO I-B.

7.1.1. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, será indicado o desconto no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.1.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.1.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

- a) unidade de medida para faturamento e mensuração do resultado;
- b) produtividade de referência ou critérios de qualidade para a execução contratual;
- c) indicadores mínimos de desempenho para aceitação do serviço ou eventual glosa.

Do recebimento dos serviços

7.2. Os serviços previstos nos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.2.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

7.2.2. O termo detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e será encaminhado ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.3.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado.

7.3.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não aprovar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.3. A fiscalização não efetuará o ateste da medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos manuais e instruções exigíveis.

7.3.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação do contratado, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.4. Os serviços previstos nos ITENS 1 (STFC-DDR) e 2 (CTIP-SaaS) serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, obedecendo as seguintes diretrizes:

7.4.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.4.2. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

7.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.6. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Do recebimento dos bens

7.8. Os bens previstos nos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, mediante recibo, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.9. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da notificação do contratado, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.10. Os bens previstos nos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) serão recebidos definitivamente no prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

7.10.1. Em caso de eventual substituição de bens, o prazo máximo supra deverá ser observado.

7.10.2. O recebimento definitivo dos ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) está condicionado à verificação de compatibilidade plena com o sistema do ITEM 2 (CTIP-SaaS).

7.11. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei no 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do CONTRATO.

7.14.1. As atividades de montagem, instalação e outras inerentes ao funcionamento ou uso do bem correrão por conta da CONTRATADA e são condição para o recebimento do objeto.

7.15. Com o recebimento definitivo, a CONTRATANTE efetuará o pagamento dos ITENS 3 e 4 com base na precificação unitária de acordo com as Tabelas 10 e 11 abaixo, cujos valores subtotais comporão os valores totais que alimentarão a Tabela 02:

UNIDADE:	Aparelhos Tipo 01 (ITEM 3)		
	Qty :	Valor unitário:	Subtotais:
Americana	16	R\$ 738,46	R\$ 11.815,36
Andradina	17	R\$ 738,46	R\$ 12.553,82
Araçatuba	15	R\$ 738,46	R\$ 11.076,90
Araraquara	12	R\$ 738,46	R\$ 8.861,52
Assis	16	R\$ 738,46	R\$ 11.815,36
Avaré	8	R\$ 738,46	R\$ 5.907,68
Barretos	19	R\$ 738,46	R\$ 14.030,74
Barueri	17	R\$ 738,46	R\$ 12.553,82
Bauru	20	R\$ 738,46	R\$ 14.769,20
Botucatu	18	R\$ 738,46	R\$ 13.292,28
Bragança Paulista	15	R\$ 738,46	R\$ 11.076,90
Campinas	29	R\$ 738,46	R\$ 21.415,34
Caraguatatuba	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Catanduva	8	R\$ 738,46	R\$ 5.907,68
Franca	13	R\$ 738,46	R\$ 9.599,98
Guaratinguetá	15	R\$ 738,46	R\$ 11.076,90
Guarulhos	27	R\$ 738,46	R\$ 19.938,42
Itapeva	23	R\$ 738,46	R\$ 16.984,58
Jales	10	R\$ 738,46	R\$ 7.384,60
Jaú	16	R\$ 738,46	R\$ 11.815,36
Jundiaí	21	R\$ 738,46	R\$ 15.507,66
Limeira	17	R\$ 738,46	R\$ 12.553,82
Lins	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Marília	11	R\$ 738,46	R\$ 8.123,06
Mauá	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Mogi das Cruzes	19	R\$ 738,46	R\$ 14.030,74

Tabela 10.

Osasco	14	R\$ 738,46	R\$ 10.338,44
Ourinhos	11	R\$ 738,46	R\$ 8.123,06
Piracicaba	13	R\$ 738,46	R\$ 9.599,98
Presidente Prudente	23	R\$ 738,46	R\$ 16.984,58
Registro	11	R\$ 738,46	R\$ 8.123,06
Ribeirão Preto	27	R\$ 738,46	R\$ 19.938,42
Santo André	18	R\$ 738,46	R\$ 13.292,28
Santos	28	R\$ 738,46	R\$ 20.676,88
São Bernardo do Campo	17	R\$ 738,46	R\$ 12.553,82
São Carlos	20	R\$ 738,46	R\$ 14.769,20
São João da Boa Vista	7	R\$ 738,46	R\$ 5.169,22
São José do Rio Preto	19	R\$ 738,46	R\$ 14.030,74
São José dos Campos	26	R\$ 738,46	R\$ 19.199,96
SP - Cível	35	R\$ 738,46	R\$ 25.846,10
SP - Criminal e Previdenciário	44	R\$ 738,46	R\$ 32.492,24
SP - Execuções Fiscais	21	R\$ 738,46	R\$ 15.507,66
SP - JEF	58	R\$ 738,46	R\$ 42.830,68
SP - PW	11	R\$ 738,46	R\$ 8.123,06
SP - Sede Administrativa	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
SP - Turmas Recursais	0	R\$ 738,46	R\$ 0,00
São Vicente	14	R\$ 738,46	R\$ 10.338,44
Sorocaba	18	R\$ 738,46	R\$ 13.292,28
Taubaté	17	R\$ 738,46	R\$ 12.553,82
Tupã	15	R\$ 738,46	R\$ 11.076,90
TOTAIS:	882	-	R\$ 651.321,72

UNIDADE:	Aparelhos Tipo 02 (ITEM 4)		
	Qtd .:	Valor unitário:	Subtotais:
Americana	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Andradina	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Araçatuba	11	R\$ 738,46	R\$ 8.123,06
Araraquara	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Assis	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Avaré	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Barretos	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Barueri	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Bauru	12	R\$ 738,46	R\$ 8.861,52
Botucatu	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Bragança Paulista	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Campinas	29	R\$ 738,46	R\$ 21.415,34

Tabela 11.

Caraguatatuba	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Catanduva	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Franca	12	R\$ 738,46	R\$ 8.861,52
Guaratinguetá	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Guarulhos	24	R\$ 738,46	R\$ 17.723,04
Itapeva	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Jales	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Jaú	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Jundiaí	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Limeira	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Lins	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Marília	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Mauá	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Mogi das Cruzes	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Osasco	11	R\$ 738,46	R\$ 8.123,06
Ourinhos	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Piracicaba	15	R\$ 738,46	R\$ 11.076,90
Presidente Prudente	14	R\$ 738,46	R\$ 10.338,44
Registro	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
Ribeirão Preto	25	R\$ 738,46	R\$ 18.461,50
Santo André	12	R\$ 738,46	R\$ 8.861,52
Santos	25	R\$ 738,46	R\$ 18.461,50
São Bernardo do Campo	14	R\$ 738,46	R\$ 10.338,44
São Carlos	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
São João da Boa Vista	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
São José do Rio Preto	15	R\$ 738,46	R\$ 11.076,90
São José dos Campos	15	R\$ 738,46	R\$ 11.076,90
SP - Cível	75	R\$ 738,46	R\$ 55.384,50
SP - Criminal e Previdenciário	45	R\$ 738,46	R\$ 33.230,70
SP - Execuções Fiscais	33	R\$ 738,46	R\$ 24.369,18
SP - JEF	36	R\$ 738,46	R\$ 26.584,56
SP - PW	0	R\$ 738,46	R\$ 0,00
SP - Sede Administrativa	5	R\$ 738,46	R\$ 3.692,30
SP - Turmas Recursais	46	R\$ 738,46	R\$ 33.969,16
São Vicente	6	R\$ 738,46	R\$ 4.430,76
Sorocaba	17	R\$ 738,46	R\$ 12.553,82
Taubaté	9	R\$ 738,46	R\$ 6.646,14
Tupã	3	R\$ 738,46	R\$ 2.215,38
TOTALS:	638	-	R\$ 471.137,48

7.16. O faturamento será feito somente após a APROVAÇÃO pelo FISCAL, e será expedida comunicação formal (Ofício e/ou correio eletrônico) ao contratado, autorizando-a à emissão da respectiva nota fiscal para pagamento.

7.17. O documento de cobrança será emitido em nome de Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo, situado(a) na Rua Peixoto Gomide n.º 768, Jardim Paulista, na cidade de São Paulo/SP, CEP 01409-903, inscrita no CNPJ n.º 05.445.105/0001-78, sem emendas ou rasuras, fazendo menção expressa ao número da Nota de Empenho e contendo todos os dados desta e outros, conforme abaixo especificado:

7.17.1. O documento de cobrança deverá ser emitido com o mesmo número de CNPJ constante da documentação apresentada para a habilitação e da Proposta Comercial, o qual serviu de base para a emissão da Nota de Empenho.

7.17.1.1. Na hipótese de divergência entre o CNPJ do documento de cobrança e o constante na Nota de Empenho, decorrente da necessidade de alteração do estabelecimento comercial emitente durante a execução do Contrato, o contratado deverá apresentar, previamente à emissão do referido documento, declaração justificando a alteração, apresentando, ao mesmo tempo, os comprovantes de regularidade previstos no art. 68, inc. III, da Lei nº 14.133/2021, relativos ao estabelecimento comercial emitente.

7.17.1.2. A justificativa, prevista no subitem anterior, para a alteração do estabelecimento comercial emitente do documento de cobrança, se aceita pelo contratante, após a análise jurídica, implicará em adequação do Contrato, por meio de Termo Aditivo, para inclusão do estabelecimento em questão e de seu respectivo CNPJ, bem como para modificação do favorecido dos recursos orçamentários correspondentes.

7.17.1.3. No caso de alteração, nos termos do subitem anterior, o contratado deverá apresentar os dados bancários relativos ao CNPJ do estabelecimento responsável pela emissão do documento de cobrança, para que o pagamento possa ser efetuado por meio de ordem bancária.

7.17.2. No documento de cobrança deverão constar os nomes e os números do banco e da agência, bem como o número da conta corrente na qual se dará o depósito bancário para pagamento, repetindo-se os dados informados na Proposta Comercial.

7.17.2.1. Qualquer alteração de dados bancários só será permitida desde que informada em papel timbrado da empresa, assinada por representante legal e encaminhada à UPOF - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Finanças, no correio eletrônico admosp-upof@trf3.jus.br, antes do processamento do respectivo pagamento.

7.17.3. No documento de cobrança não deverá constar material ou serviço de outra Nota de Empenho.

7.17.4. Todos os tributos incidentes sobre os produtos ou serviços deverão estar inclusos no valor total do documento de cobrança, observada a legislação tributária aplicável à espécie, principalmente àquela pertinente aos órgãos públicos federais.

7.17.4.1. Se a CONTRATADA sofrer qualquer uma das retenções dos tributos a seguir elencados: Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS), Contribuição para o PIS/PASEP (art. 2º, § 6º, da IN RFB nº 1.234/2012) e Contribuição à Previdência Social (artigo 121, da IN RFB nº 2110/2022), deverá efetuar o destaque, no respectivo documento de cobrança, do valor do imposto de renda e das contribuições a serem retidos na operação, e, se a legislação municipal assim o exigir, o destaque do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

7.17.5. O documento de cobrança (Nota Fiscal, Fatura, etc.), deverá ser encaminhado ao contratante por meio do endereço eletrônico admssp-suta@trf3.jus.br, ou aos cuidados da Seção de Telecomunicações - SUTA da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo, localizada na Rua Peixoto Gomide, 768 – São Paulo/SP – CEP: 01409-903, contato: (11) 2172-6450 / 6455 / 6445, que providenciará o protocolo.

Retenção de impostos e contribuições

7.18. Quando do pagamento ao contratado e de acordo com as suas condições específicas, aplicar-se-á, no que couber, o disposto na Lei nº 9.430/1996, Lei nº 8.212/1991 e regulamentação, e Lei Complementar nº 116/2003, combinada com a correspondente Lei Municipal do local de prestação dos serviços, em cotejo com a Lei Municipal do estabelecimento sede da empresa.

7.18.1. Se a CONTRATADA gozar de tratamento diferenciado em virtude de lei, seja na forma de benefícios ou isenções, deverá obrigatoriamente, no ato da assinatura do Contrato, apresentar a comprovação definida no dispositivo legal ou regulamentar que lhe garantiu o direito, sob pena de retenção de tributos na fonte.

7.18.2. A CONTRATADA optante pelo SIMPLES NACIONAL deverá apresentar no ato da assinatura do contrato, Declaração na forma do Anexo IV da IN RFB nº 1.234/2012 e alterações posteriores, devendo informar imediatamente à contratante qualquer alteração da sua permanência no referido regime de arrecadação.

Liquidação e pagamento

7.19. Os prazos para liquidação e pagamento serão limitados a:

I - cinco dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, para a área gestora contratual providenciar o atesto da despesa;

II - cinco dias úteis, a contar do término do prazo do inciso I, para liquidação da despesa pela área financeira;

III - dez dias úteis, a contar do término do prazo do inciso II, para o pagamento;

IV - quando for o caso, o pagamento ocorrerá na data acordada entre as partes, com leitura de código de barras.

7.19.1. O gestor do contrato comunicará o contratado para que emita a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, com o valor exato dimensionado pela fiscalização se for o caso.

7.20. Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei n.º 14.133/21, os prazos para liquidação e pagamento serão limitados a:

I - dois dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, para a área gestora contratual providenciar o atesto da despesa;

II - três dias úteis, a contar do término do prazo do inciso I, para liquidação da despesa pela área financeira;

III - cinco dias úteis, a contar do término do prazo do inciso II, para o pagamento;

IV - quando for o caso, o pagamento ocorrerá na data acordada entre as partes, com leitura de código de barras.

7.21. O prazo para liquidação de despesa poderá ser excepcionalmente prorrogado, justificadamente, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.21.1. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, essa ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE.

7.21.2. Caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o gestor do contrato indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

7.21.3. O gestor do contrato comunicará a CONTRATADA para que emita a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, com o valor exato dimensionado pela fiscalização se for o caso.

7.22. Na hipótese de caso fortuito ou força maior que impeça a liquidação ou o pagamento da despesa, o prazo para o pagamento será suspenso até a sua regularização, devendo ser mantida a posição da ordem cronológica que a despesa originalmente estava inscrita.

7.23. Quando do recebimento do documento de cobrança, será confirmada a regularidade fiscal e trabalhista do contratado mediante consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais referentes à documentação relacionada Termo de Referência ou em seus ANEXOS.

7.23.1. A consulta referida também servirá para identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa no 3, de 16 de abril de 2018).

7.23.2. A CONTRATADA deverá manter os documentos citados no subitem anterior atualizados.

7.23.3. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.23.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.23.5. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.23.6. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.24. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.24.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.25. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.25.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.26. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o contratado não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo contratante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de atualização financeira, assim apurado:

$$I = (TX/100)/365 \quad I = (6/100)/365 \quad I = 0,00016438 \text{ ao dia} \quad TX = \text{Percentual da taxa de juros de mora anual} = 6\%$$

7.26.1. O pagamento dos encargos moratórios deverá ser objeto de solicitação pelo contratado, não cabendo à Administração fazê-lo de ofício.

Reajuste

7.27. Os preços inicialmente contratados, relativos aos ITENS 1, 2, 3 e 4, são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano, contado da data-base de 28/11/2025, correspondente à finalização da pesquisa de preços constante nos autos.

7.28. Após o interregno de um ano, desde que haja requerimento do contratado, os preços iniciais dos serviços prestados serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do:

7.28.1. "Índice de Serviços de Telecomunicações - IST", publicado pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, para o ITEM 1.

7.28.2. "Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI", publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, para o ITEM 2.

7.28.3. "Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA", calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, para os ITENS 3 e 4, adotado para fins de atendimento ao art. 25, § 7º da Lei nº 14.133/2021 e por refletir a variação geral de preços incidente na aquisição de bens de consumo durável, inexistindo índice setorial mais adequado.

7.28.4. O requerimento será encaminhado à SUAN - Seção de Análise, Revisão e Controle de Contratos, no endereço eletrônico: admssp-suan@trf3.jus.br.

7.28.5. Concluída a instrução do requerimento de reajuste e de reequilíbrio econômico-financeiro, a Administração terá o prazo de 90 (noventa) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período devidamente referendada pelo ordenador de despesas.

7.29. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.30. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.31. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.32. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.33. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.34. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa nos termos do art. 155 da Lei n.º 14.133/2021 o contratado que, com dolo ou culpa:

8.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

8.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

8.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

8.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

8.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5.º da Lei n.º 12.846/2013.

8.2. O contratado que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, à aplicação das seguintes sanções administrativas, garantidos o contraditório e a ampla defesa, em conformidade com os artigos 156 e seguintes da Lei nº 14.133/2021:

a) Advertência pela falta prevista no subitem 8.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observada a alínea "f" deste item 12 quando for o caso;

b) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2, 8.1.3 e 8.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

c) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.5, 8.1.6, 8.1.7, 8.1.8 e 8.1.9, bem como nos casos dos subitens 8.1.2, 8.1.3 e 8.1.4 que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

d) multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15(quinze) dias;

e) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, para o atraso injustificado superior a 15 (quinze) dias, caso em que a Administração poderá aceitar ou rejeitar o produto ou serviço e, se entender conveniente, promover a extinção unilateral do Contrato, conforme dispõem os artigos 138, inciso I, e 162, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021;

f) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato pela infração prevista no subitem 8.1.1, quando for o caso;

g) multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato pela infração prevista no subitem 8.1.2;

h) multa compensatória de 20% a 30% (vinte a trinta por cento) sobre o valor do contrato pelas infrações previstas nos subitens 8.1.3 e 8.1.5, 8.1.6, 8.1.7, 8.1.8 e 8.1.9.

8.2.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e configurará a infração prevista no subitem 8.1.3 e as respectivas sanções, inclusive a imediata perda da garantia de proposta em favor da unidade gestora promotora da licitação, nos termos do art. 45, § 4º, da IN SEGES nº 73/2022.

8.2.2. Se o descumprimento consistir na perda das condições de habilitação, a Administração concederá o prazo de 30 (trinta) dias para o contratado regularizar a sua situação, sem cominação de penalidade para o período.

8.2.2.1. Não regularizando sua situação no prazo de 30 (trinta) dias, poderá ser aplicada a penalidade de multa ao contratado no importe de 1% (um por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato e, a critério da Administração, o contrato poderá ser extinto.

8.3. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao contratado.

8.3.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial.

8.3.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.4. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133/2021):

8.4.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.4.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.4.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.4.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

8.4.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021).

8.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021).

8.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133/2021).

8.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo contratante ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021).

8.9. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da comunicação oficial.

8.10. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.11. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

8.12. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.13. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei nº 14.133/2021).

8.14. A personalidade jurídica do contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133/2021 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei nº 14.133/2021).

8.15. O contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (Art. 161 da Lei nº 14.133/2021).

8.15.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.16. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, por ITEM, em conformidade com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.1.1. Cada ITEM do objeto licitado constituirá uma disputa independente.

9.1.2. Será admitida a participação de licitantes em todos os ITENS ou apenas em parte deles, conforme a conveniência e a especialidade de cada participante.

Aceitabilidade da proposta

9.2. O critério de aceitabilidade de preços constará do edital de licitação.

9.2.1. Deverá ser previamente computado, nos valores unitários da Proposta Comercial, complementações e acessórios eventualmente omitidos nas especificações deste Termo de Referência, mas implícitos e necessários à perfeita prestação dos serviços ou fornecimento dos bens.

9.2.1.1. No caso da prestação de serviços, poderá ser admitida, quando couber, a apresentação de proposta comercial com valor global unificado por pacote mensal, desde que esse valor contemple integralmente todas as obrigações, requisitos técnicos, operacionais, quantitativos e demais condições contratuais estabelecidas neste Termo de Referência.

9.2.1.2. A apresentação do valor unificado na proposta não exime a LICITANTE do dever de conhecer plenamente todos os custos inerentes à execução do serviço, tampouco ensejará posterior redimensionamento das obrigações assumidas, reservando-se à Administração o direito de rejeitar propostas inexequíveis ou manifestamente simbólicas.

9.3. Para todos os ITENS, as propostas deverão contemplar integralmente todas as obrigações e requisitos técnicos, operacionais e quantitativos previstos neste Termo de Referência, considerando-se implícitos os complementos e acessórios necessários à perfeita execução do objeto, devendo ainda:

9.3.1. Para o ITEM 2 (CTIP-SaaS), a proposta estará condicionada à realização de Prova de Conceito (POC), com caráter eliminatório, em ambiente controlado e sob a supervisão da equipe técnica da Administração, nos termos do ANEXO I-A deste Termo de Referência, que deverá comprovar, de forma prática, a aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos, operacionais e funcionais definidos.

9.3.1.1. O atendimento dos parâmetros previstos no subitem 3.2.10.1 deverão ser comprovados por meio de relatório técnico expedido por profissional registrado em CREA ou CRT, nos moldes do ANEXO I-F deste Termo de Referência.

9.3.2. Para os ITENS 3 e 4 (Aparelhos Telefônicos IP Tipo 1 e 2), a proposta deverá indicar a marca e o modelo dos equipamentos ofertados, acompanhada de descritivo técnico em português, e deverão possuir:

9.3.2.1. Certificado de Homologação atualizado expedido pela Anatel/Ministério das Comunicações, a ser apresentado com a proposta.

9.3.2.2. Prova de cadastro do fabricante junto ao Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais do IBAMA (CTF/APP-IBAMA), instituído pelo Art. 17, II, da Lei n.º 6.938/1981 e regulado pela IN-IBAMA n.º 13/2021, a ser apresentado com a proposta, podendo ser dispensado caso seja possível a conferência via website.

Exigências de habilitação

Quanto à habilitação jurídica

9.4. As exigências de habilitação fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Anexo II do Edital de licitação.

9.5. Os critérios de habilitação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no Anexo II do Edital de licitação.

Quanto à habilitação técnico-operacional

9.6. Os critérios de habilitação técnico-operacional a serem atendidos pelo fornecedor do ITEM 2 (CTIP-SaaS) serão:

9.6.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.6.1.1. Para fins da comprovação de que trata o subitem acima, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas, consideradas similares às do serviço que se pretende contratar, com o fornecimento de serviço de sistema(s) telefônico(s) digital(is) IP com capacidade de processamento de:

a) 100 (cem) licenças de troncos IP baseados em SIP (SIP Register, SIP Trunk, ou SIP Trunk com IP válido).

b) 500 (quinhentas) licenças de terminais IP, para operação de ramais IP válidos distribuídos.

c) 01 (uma) licenças de mesa operadora de telefonista.

d) 01 (uma) licenças de ramais para mesa operadora de telefonista.

e) 01 (uma) licença de sistema de backup.

f) 01 (uma) licença de sistema de tarifação e análise de bilhetagem.

g) 500 (quinhentas) licenças de sofphones/webphones e app's para telefones móveis.

9.6.1.1.1. Será admitido, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, o somatório de atestados.

9.6.1.1.2. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

9.6.1.1.3. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

9.6.1.1.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.6.1.1.5. A(s) certidão(ões) ou atestado(s) deverá(ão) comprovar que o fornecedor possui experiência prévia na prestação de serviços similares, com características de complexidade tecnológica e operacional equivalentes ou superiores às do objeto da contratação, bem como experiência mínima de 01 (um) ano na prestação de serviço similar ao do ITEM 2 (CTIP-SaaS), em períodos sucessivos ou não, sendo admitido o somatório de atestados de períodos diferentes.

9.6.1.1.6. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.6.1.1.7. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

9.6.1.1.8. A POC não substitui a comprovação documental da habilitação, destinando-se exclusivamente à verificação prática da aderência técnica da solução ofertada.

9.7. Os critérios de habilitação técnico-operacional a serem atendidos pelo(s) fornecedor(es) do(s) ITENS 3 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 1) e 4 (Aparelhos Telefônicos IP do Tipo 2) serão:

9.7.1. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.7.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas, consideradas similares às do objeto que se pretende contratar:

- a) Fornecimento de 200 aparelhos telefônicos IP com características iguais ou superiores às previstas no ITEM 3.
- b) Fornecimento de 200 aparelhos telefônicos IP com características iguais ou superiores às previstas no ITEM 4.

9.7.1.1.1. Será admitido, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, o somatório de atestados.

9.7.1.1.2. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.7.1.1.3. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: UMAD - 1x.S00;
Fonte de Recursos: 0100000000;
Programa de Trabalho: Julgamento de Causas - JC - PTRES: 168.312;
Elemento de Despesa: 33.90.39;
Plano Interno: 005 - Manutenção das Atividades Institucionais;

10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

10.3. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.







São Paulo/SP, [data da assinatura eletrônica]

<< Assinado digitalmente - servidor da área requisitante>>
Seção de Telecomunicações (SUTA)

<< Assinado digitalmente - supervisor da área requisitante>>
Seção de Telecomunicações (SUTA)

<< Assinado digitalmente - titular da área requisitante>>
Divisão de Serviços Administrativos (DISD)

<< Assinado digitalmente - autoridade competente pela aprovação do Termo de Referência>>
Subsecretaria de Contratação de Serviços Administrativos e Aquisições (UMAD)

	Documento assinado eletronicamente por Cassia Suni Park, Supervisora da Seção de Telecomunicações , em 28/04/2026, às 18:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	Documento assinado eletronicamente por João Osmar Ribeiro, Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade Telecomunicações , em 28/04/2026, às 19:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	Documento assinado eletronicamente por Diego Rodrigo Tietz, Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade Telecomunicações , em 28/04/2026, às 19:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	Documento assinado eletronicamente por Andres Bertolaso Ribeiro, Assistente II , em 29/04/2026, às 08:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	Documento assinado eletronicamente por Charles Arthur da Rocha Almeida, Diretor da Divisão de Serviços Administrativos - DISD , em 29/04/2026, às 11:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	Documento assinado eletronicamente por Danilo Rodolfo Alves, Diretor da Subsecretaria de Contratação de Serviços Administrativos e Aquisições , em 29/04/2026, às 13:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **13058056** e o código CRC **F65000F0**.