



Diretoria Administrativa e Financeira

Processo n.º PRV-PRC-2024/00041

Assunto: **Serviço de Telefonia**

Requerente: Paraíba Previdência.

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Telefonia Fixa por intermédio da tecnologia VoIP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento para atender as necessidades da Paraíba Previdência – PBPREV.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT
01	Canal Ilimitado	UN	20
02	Ramal Ilimitado com aparelho IP em Comodato	UN	43
03	URA	UN	01
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO		R\$ 59.848,00	
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA		09.201.09126.5046.4219. 339040.802 - 14	

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação dos serviços em epígrafe será essencial para um funcionamento satisfatório de comunicação do sistema telefônico. Facilitando as execuções das atividades institucionais desta Autarquia Previdenciária, precipuamente possibilitando um canal direto e eficaz com os segurados deste RPPS.



3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. O procedimento em tela possui arrimo na hipótese de Dispensa de Licitação prevista no art. 75, II da Lei 14.133/2021, no Decreto Estadual nº 41.200 de 26 de abril de 2021, na Orientação Normativa Conjunta – CGE/PGE/SEAD nº 001/2021 e ainda, na Portaria Conjunta nº 001/2022/CGE/PGE/SEAD.

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Serviço de instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção pelo período contratado;

4.1.2. Solução de Central única de telefonia IP em NUVEM para atender as unidades, sendo que a NUVEM deverá estar hospedada no Brasil para efeito legal;

4.1.2.1. Licenciamento centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução;

4.1.2.2. Permitir ampliação de capacidade através de inclusão de licenças de software;

4.1.3. Não serão aceitas soluções de telefonia em sistema “asterisk” ou qualquer sistema de código aberto, por questão de segurança e garantia de continuidade do produto, assim como nenhuma solução cujo elemento central seja baseado em plataforma SOHO (“small office, home office”);

4.1.3.1. O Sistema de Telefonia IP em Nuvem deverá ser baseado em software, operando em servidores padrão de mercado ou virtualização, não sendo aceitas plataformas baseadas em “software livre”, devido aspectos de garantia de evolução e manutenção;

4.1.4. A solução deverá estar hospedada em data centers com redundância geográfica que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA, STAR E HITRUST CSF e certificação Tier3;

4.1.5. Solução de voz sobre IP (VOIP) para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso internet;

4.1.6. Solução de voz sobre IP (ToIP-Telefonia Sobre IP) nas unidades corporativas atendidas pela CONTRATADA com a solução fim afim;

4.1.7. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

4.1.8. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IP's;



- 4.1.9. Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;
- 4.1.10. Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerencia proativo visando uma recuperação mais rápida de falha;
 - 4.1.10.1. Gerenciamento centralizado, através de interface 100% Web de todos os recursos da plataforma;
 - 4.1.10.2. O gerenciamento da plataforma deve permitir controlar não só a localidade sede/matriz, mas também as demais localidades remotas integrantes do projeto;
 - 4.1.10.3. Acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando HTTP ou HTTPS;
- 4.1.11. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;
- 4.1.12. Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI;
- 4.1.13. Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;
- 4.1.14. Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas;
- 4.1.15. Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs;
- 4.1.16. Possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização;
- 4.1.17. Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;
- 4.1.18. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento;
- 4.1.19. Permitir a utilização de telefones IP (SIP);
- 4.1.20. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória);
- 4.1.21. Suportar o protocolo SRTP (SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação;
 - 4.1.21.1. Suporte nativo a DTLS e TLS (1.0, 1.1 e 1.2) para criptografia da sinalização SIP;



4.1.21.2. Suporte a criptografia em entroncamentos SIP; Criptografia nativa na transferência de chamadas de um todos os ramais IP da solução;

4.1.22. Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários;

4.1.23. Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP;

4.1.23.1. Possuir suporte total a integração com o Active Directory da PBBREV, atualmente em Windows server 2019, por parte da contratada (incluindo suporte a SSO – Single sign-on). Implementar os protocolos segurança SSL ou TLS;

4.1.24. Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);

4.1.25. Segurança da Camada de Transporte (TLS).

4.1.26. Tabela contendo quantidades informações referente aos serviços a serem adquiridos e seus quantitativos.

4.2. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (Fixo-fixo e Fixo- móvel)

4.2.1. Fornecimento de serviço telefônico nas modalidades local e longa distância, compreendendo a realização de chamadas para telefones fixos e móveis por meio de troncos conforme itens abaixo:

4.2.1.1. Item 1: Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da CONTRATANTE, para telefones fixo nesta mesma área.

4.2.1.2. Item 2: Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da CONTRATANTE, para telefones móveis nesta mesma área.

4.2.1.3. Item 3: Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

4.2.1.4. Item 4: Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

4.3. SOLUÇÃO DE PABX EM NUVEM

4.3.1. Ramal Tipo I possuindo no mínimo as funcionalidades abaixo:

4.3.1.1. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

4.3.1.2. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;



4.3.1.3. Rechamada: Permite que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

4.3.1.4. Função Cadeado: Permitir que um ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

4.3.1.5. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

4.3.1.6. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/saída para um usuário;

4.3.1.7. Conferência N° + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

4.3.1.8. Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;

4.3.1.9. Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;

4.3.1.10. Conferência N° + 10: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 10 outras linhas;

4.3.1.11. Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo;

4.3.1.12. Música em espera: Permitir utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera;

4.3.1.13. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

4.3.1.14. Discagem Abreviada: Permitir que o usuário grave números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados, irão realizar a chamada para o número configurado;

4.3.1.15. Logs de Chamadas: Possibilitar a visualização do histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;

4.4. TREINAMENTO

4.4.1. Deverão ser realizados os seguintes treinamentos, nos quais o público alvo será a equipe de TIC da CONTRATANTE, a serem realizados na Sede desta ou remotamente, com data e duração a combinar:

4.4.1.1 Treinamento de configurações de aparelhos e atendedores;

4.4.1.2. Treinamento técnico nas configurações da central telefônica (classe de ramais, grupo de ramais, URA e etc.), atendedor automático, tarifação, mensagem de espera e operador via desktop.



5. LOCAL DE EXECUÇÃO

5.1. Os serviços solicitados serão prestados nas instalações da sede e agências da Paraíba Previdência - PBPREV.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. Oferecer os elementos necessários à execução dos serviços, conforme disposto no item 4;
- 6.2. Acompanhar a execução do contrato de prestação de serviços e fiscalizar o fiel cumprimento da avença;
- 6.3. Atestar a execução dos serviços por meio do Gestor do Contrato.
- 6.4. Efetuar o pagamento do serviço conforme contratado.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 7.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 7.3. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação;
- 7.4. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 7.5. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da contratação;
- 7.6. Fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 7.7. A empresa contratada deverá ter sede operacional no território do Estado da Paraíba.

8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento pela realização dos serviços contratados observará as seguintes disposições:



- a) O pagamento será realizado até o quinto dia útil do mês subsequente ao de registro do contrato nos órgãos de controle interno;
- b) A Contratada deverá atender as exigências legais quanto à emissão de comprovação fiscal e de regularidades trabalhista, previdenciária e tributária junto às receitas federal, estadual e municipal;
- c) Haverá suspensão temporária de pagamento na hipótese de comprovação de não execução dos serviços contratados, restabelecendo-se a contraprestação mediante a regularização da prestação das atividades;
- d) Os valores propostos deverão conter todas as despesas diretas e indiretas, inclusive tributos incidentes, necessários à prestação do serviço objeto dos presentes;
- e) Na Nota Fiscal/Fatura deverá ser indicado o nome do Banco, nome e número da agência e número da Conta Corrente onde será creditado o valor relativo ao pagamento constante daquele documento;
- f) No ato do pagamento será verificado a situação de regularidade fiscal para com a seguridade social (INSS), com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal, e no caso de irregularidade, será notificada para providenciar sua regularidade, sob pena de impossibilitar o efetivo pagamento em face ao Sistema Integrado de Administração Financeira do Estado da Paraíba, no caso de falta de regularidade com a Fazenda Estadual;
- g) No processamento do pagamento à CONTRATADA, haverá a retenção do valor correspondente ao produto resultante de 1,0% ou 1,6% sobre o valor total do pagamento, o qual deverá ser repassado, em até 05 (cinco) dias, para a conta corrente do Fundo Estadual de Apoio ao Empreendedorismo – EMPREENDER/PB, conforme determinação constante do artigo 8.º, inciso II, da Lei Estadual nº 9.335, alterada pelas Medidas Provisórias n.º 171/2011 e 207/2013 c/c o artigo 3º do Decreto Estadual n.º 32.086;
- h) A contratante poderá, se for o caso, reter valores devidos na forma da legislação fiscal.

9. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO

9.1. É reservado à CONTRATANTE, sem restringir a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços fornecidos, diretamente ou por prepostos designados.

9.2. Compete à Paraíba Previdência - PBPREV a designação de servidor responsável para exercer a fiscalização e acompanhamento do Contrato, competindo-lhe informar à Administração sobre eventuais vícios ou irregularidades, propor as soluções e as sanções que entender cabíveis para regularidades das faltas e defeitos observadas, conforme o



disposto neste instrumento, admitida participação de terceiros, para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

10. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

10.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura do termo de contrato.

11. SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto da dispensa de licitação.

João Pessoa, 26 de janeiro de 2024.

Marciana Batista Confessor
Matrícula 178.968-6 _ OAB/PB nº 29.282

Vistos etc.

Aprovo o presente Termo de Referência.

JOSÉ ANTONIO COELHO CAVALCANTI
Presidente da PBPREV

