

Gabinete

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Este Termo de Referência tem por objeto detalhar a formação de Registro de Preços para futura e eventual **contratação de empresa para a prestação de serviços de Solução Integrada de Telefonia do Tipo Voz Sobre IP**, com PABX em nuvem, aparelhos e ramais IP em regime comodato, incluindo portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico e Plano de Telefonia Voip, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Serviços de Solução Integrada de Telefonia do Tipo Voz Sobre IP, as especificações técnicas e quantitativos máximos constantes neste Termo de Referência estão descritos abaixo:

TABELA 1 (LOTE ÚNICO)					
LOTE	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	QTDE (A)	VALOR UNID/MÊS (B)	VALOR TOTAL /MÊS (C=A x B)	VALOR TOTAL 60 MESES(D= C x 60)
1	Serviço de TRIGITO, incluindo instalação, Serviço de gravação, Manutenção do Sistema, treinamento e suporte técnico para 10 (dez) linhas.	10	R\$ 1.116,67	R\$ 11.166,70	R\$ 670.002,00
1	Serviço de DDG - 0800 incluindo instalação, Serviço de gravação, Manutenção do Sistema, treinamento e Suporte Técnico.10 (dez) linhas.	10	R\$ 1.919,22	R\$ 19.192,20	R\$ 1.151.532,00
1	Serviço de telefonia virtual IP em nuvem (PABX) para no mínimo 400 linhas, incluindo portabilidade, configuração do sistema, instalação, Serviço de gravação, Manutenção do Sistema, treinamento e suporte Técnico.	1	R\$ 7.323,93	R\$ 7.323,93	R\$ 439.435,80
1	licenciamento para 400 linhas incluindo plano de voz conforme especificação deste termo de referência.	400	R\$ 34,68	R\$ 13.872,00	R\$ 832.320,00
1	Aparelhos IP tipo 1	300	R\$ 29,50	R\$ 8.850,00	R\$ 531.000,00
1	Aparelhos IP tipo 2	100	R\$ 37,32	R\$ 3.732,00	R\$ 223.920,00
1	HEADSET	100	R\$ 9,78	R\$ 978,00	R\$ 58.680,00
Custo total estimado da contratação					R\$ 3.906.889,80

1.3. O objeto desta contratação **não se enquadra como sendo bem de luxo** pois não apresenta características de ostentação ou requinte, como definido no art. 44, inciso I, do Decreto Municipal nº 9/2024. Além disso, tem baixa elasticidade-renda da demanda, sendo um serviço amplamente utilizado e acessível, caracterizando-se como bem de qualidade comum. Seu preço é compatível com outros serviços de telecomunicações, sem apresentar características exclusivas que a qualificariam como luxo, conforme o art. 46, inciso I.

1.4 Os quantitativos do objeto desta licitação estão divididos de acordo com a necessidade de cada secretaria e descritos conforme quadro abaixo:

ITEM	OBJETO	SECRETARIA/FUNDO MUNICIPAL								TOTAL
		UNID	SECAD	SESAU	SEAS	SEDEC	SECED	SESEP	FUND. DE CULTURA	
1	TRIDIGITO	UNID	2	3	2	1	1	1	0	10
2	DDG - 0800	UNID	2	2	2	2	2	0	0	10
3	PABX IP	SERVIÇO	1	0	0	0	0	0	0	1
4	LICENÇAS IP	UNID	120	140	30	20	50	30	10	400
5	APARELHO 1	UNID	80	110	22	15	40	25	8	300
6	APARELHO 2	UNID	40	30	8	5	10	5	2	100
7	HEADSET	UNID	35	30	5	2	5	3	2	100



2. DAS JUSTIFICATIVAS

2.1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. A presente contratação visa suprir a necessidade de modernização, padronização e continuidade dos serviços de telefonia fixa no âmbito da Prefeitura Municipal de Camaragibe/PE, por meio da adoção de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia **Voz sobre IP (VoIP)**, com **PABX em nuvem** e fornecimento de equipamentos em regime de comodato;

2.1.2. Atualmente, a infraestrutura de comunicação do Município é descentralizada, obsoleta em parte significativa e composta por tecnologias heterogêneas, o que dificulta a gestão centralizada, eleva os custos operacionais e compromete a qualidade da comunicação interna e externa. Diante disso, faz-se necessária a implantação de uma solução unificada e escalável, que assegure maior controle, disponibilidade e eficiência dos serviços de telefonia institucional;

2.1.3. A solução de Telefonia do tipo Voz sobre IP - VOIP suprirá a falta de comunicações externas e internas da Prefeitura do município de Camaragibe contando com a possibilidade de novos canais de comunicação como, 0800 e TRIDIGITO de forma totalmente independente e integrada a Rede de dados baseada em MPLS e em outras tecnologias convergentes. Esta solução de comunicação possui "custo zero" nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço de telefonia fixa oferecido por operadoras deste ramo;

2.1.4. Trata-se de uma tecnologia amplamente reconhecida como mais moderna e econômica em comparação às soluções baseadas em rede tradicional (analógica ou FWT), pois permite o uso de ramais distribuídos geograficamente, com manutenção de números fixos, gravação de chamadas, URA, plano de voz ilimitado e mobilidade, além de integração com sistemas existentes e plena aderência às normas da ANATEL;

2.1.5. A contratação contempla serviços essenciais para o funcionamento ininterrupto da comunicação entre as diversas unidades administrativas do Município, incluindo secretarias, unidades de saúde, escolas, almoxarifados, conselhos, entre outros órgãos que dependem de comunicação estável para o atendimento à população e para a execução de suas atividades institucionais;

2.1.6. Considerando todos os aspectos, há a necessidade a contratação de empresa especializada no serviço descrito, de **caráter contínuo e indispensável**, que atenderá a conveniência das atividades de interesse público, minimizando inadaptações e evitando a geração de custos desnecessários.

2.2 JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1 A justificativa do quantitativo estimado encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

2.3 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1 A Justificativa da escolha da solução a ser licitada encontra-se pormenorizada em

Gabinete

tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

2.4 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

2.2.1 O objeto a ser licitado foi agrupado em um único grupo com vistas à manutenção das melhores condições para a futura gestão dos contratos originados deste processo de contratação. A possível contratação em grupos separados por localidade comprometeria uma gestão dos ativos de TI adequada, considerando a diversidade de possíveis soluções tecnológicas, bem como a multiplicação dos fornecedores para uma mesma solução, impactando negativamente nas rotinas de trabalho da equipe de TI e da área de administração de contratos da SECAD (Secretaria de Administração), desde o acompanhamento da logística de fluxo de comunicação, controle de uso e nos próprios processos de renovação contratual/pagamentos;

2.2.2 Convém notar, aparados por decisões da própria Corte de Contas (vide Acórdão 3140/2016 – Plenário TCU), *que a divisão do objeto em diversos grupos oneraria desnecessariamente a Administração e promoveria consideráveis impactos ao satisfatório acompanhamento da execução contratual, em aspectos técnicos e administrativos;*

2.2.3 Cabe reforçar a perspectiva de ganho em economia de escala com a contratação do objeto em grupo único, haja vista que a utilização de telefones os serviços de intercomunicação correspondem a um número compartilhado entre todas as unidades interessadas. Uma eventual divisão deste montante, decerto, tornaria a contratação por local menos atrativa do que o objeto agrupado;

2.2.4 Ademais, a não exigência de equipe residente para o objeto, uma vez que os atendimentos a chamados técnicos ocorrerão mediante manifestação de demanda por parte das unidades utilizadoras, não se fala em restrição à competitividade, porque fornecedores de diversas localidades poderão participar da licitação, cuidando apenas de atender o aspecto logístico necessário à devida operação da solução.

2.3 JUSTIFICATIVA DA VEDAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO:

2.3.1 A justificativa da vedação da participação de empresas sob a forma de consórcio encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

2.4 JUSTIFICATIVA PARA ENQUADRAMENTO COMO BENS COMUNS

2.4.1. O objeto desta contratação se enquadra na descrição de serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por edital, por meio de especificações usuais do mercado conforme o disposto no art. 6º, XIII, da Lei n.º 14.133/21 e no Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

3. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 SISTEMA DE TELEFONIA IP

3.1.1 A solução deve suportar no mínimo 400 usuários de ramais podendo ser expandido até esta quantidade de ramais sem a necessidade de futuro fornecimento de componentes de

Gabinete

hardware, apenas software;

3.1.2 Os números fornecidos pela Contratada deverão ser números telefônicos reais, válidos perante a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), garantindo a plena identificação e utilização em chamadas originadas ou recebidas na rede pública de telefonia.

3.1.3 Deverá ser assegurada a possibilidade de portabilidade futura, em conformidade com a regulamentação vigente, permitindo que a Administração possa, se necessário, migrar os números para outra prestadora de serviços, sem prejuízo da continuidade do atendimento e sem restrições contratuais ou técnicas.

3.1.4 A Contratada deverá disponibilizar à Contratante um bloco sequencial de números, garantindo que todos os números atribuídos sejam válidos, operacionais e passíveis de utilização tanto em telefones IP físicos quanto em softphones ou ramais em PABX IP, conforme necessidade da Administração;

3.1.5 O bloco de numeração deverá contemplar pelo menos 400 linhas, permitindo a fácil identificação e gestão interna, bem como a padronização dos números utilizados pela Administração.

3.1.6 A Contratante terá a prerrogativa de definir a sequência e o DDD dos números dentro do bloco, de acordo com suas necessidades operacionais e disponibilidade de sequencias.

3.1.7 Todos os números disponibilizados deverão possuir possibilidade de portabilidade futura, garantindo que a Administração possa, se necessário, migrar os números para outra operadora sem prejuízo da continuidade do serviço.

3.1.8 A distribuição dos números deverá permitir sua utilização tanto em telefones IP físicos quanto em softphones, assegurando flexibilidade operacional;

3.1.9 Deve possuir arquitetura baseada em protocolo SIP (RFC 3261);

3.1.10 Deve implementar nativamente o protocolo SIP.

3.1.11 Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP nos servidores do sistema VOIP.

3.1.12 Deve possuir licenciamento centralizado, com validade indeterminada, permitindo o usuário se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal. Todas as licenças ofertadas deverão ser compatíveis com qualquer tipo de terminal de voz ou vídeo da solução;

3.1.13 Deve ser do tipo back-to-back user agent (conforme RFC 3261) e deve tratar toda a sinalização SIP;

3.1.14 Deve operar como SIP Register;

3.1.15 Deve operar como SIP Redirect Server;

3.1.16 Deve permitir integrações com serviços de rede como DHCP, DNS, NTP e LDAP;

3.1.17 Controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos;

3.1.18 Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);

3.1.19 Chamadas de saída através de código de acesso;

3.1.20 Transferência de chamada;

Gabinete

- 3.1.21 Captura direta de chamadas;
- 3.1.22 Identificação do número do chamador;
- 3.1.23 Identificação do nome do chamador interno ou externo;
- 3.1.24 Supressão do número do chamador;
- 3.1.25 Supressão do nome do chamador interno ou externo;
- 3.1.26 Bloqueio de chamadas anônimas;
- 3.1.27 Toques distintos para chamadas internas e externas;
- 3.1.28 Rechamada em caso de ocupado;
- 3.1.29 Rechamada em caso de não atendimento;
- 3.1.30 Estacionamento de chamadas;
- 3.1.31 Rediscagem do último número de entrada;
- 3.1.32 Rediscagem do último número de saída
- 3.1.33 Intercalação de chamadas;
- 3.1.34 Suporte a múltiplos fusos horários;
- 3.1.35 Serviços para mesa de telefonista;
- 3.1.36 Realização de chamadas internas e externas para outros usuários;
- 3.1.37 Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados;
- 3.1.38 Rastreamento de chamadas maliciosas;
- 3.1.39 Tratamento simultâneo de múltiplas chamadas;
- 3.1.40 Transferências de chamadas entre telefonistas;
- 3.1.41 Apresentação de nome e número para chamadas de entrada;
- 3.1.42 Multilinhas (keyset);
- 3.1.43 Bloqueio de chamadas de entrada com lista de números não permitidos;
- 3.1.44 Funções chefe – secretaria;
- 3.1.45 A funcionalidade chefe - secretária deverá funcionar em sua forma padrão a atender a atual forma de utilização do CONTRATANTE onde um chefe pode ter no mínimo 02 (duas) secretárias;
- 3.1.46 Siga-me interno e externo;
- 3.1.47 A solução deverá implementar a gravação digital e recuperação de mensagens, quando o usuário estiver ocupado ou ausente;
- 3.1.48 Deverá enviar indicação visual ou sonora para aparelhos IP;
- 3.1.49 Deverá implementar todas as fraseologias no idioma português;
- 3.1.50 Deve suportar plano de numeração aberto ou fechado;
- 3.1.51 Deve suportar modificação e manipulação de dígitos;
- 3.1.52 Deve suportar a recomendação E.164 do ITU-T para discagem ou recepção de qualquer;
- 3.1.53 Deve permitir roteamento por origem, destino, horário e classes de serviço;
- 3.1.54 Deve permitir o re-roteamento das chamadas para a rede telefônica pública no caso de falhas dos circuitos de dados;

Gabinete

- 3.1.55 Deve suportar supressão de silêncio, de modo a otimizar a utilização de banda;
- 3.1.56 Deve possuir log de eventos para mudanças recentes de recursos de parâmetros de redes e base de dados de configuração e usuários do sistema.
- 3.1.57 Deve permitir a administração via web e CLI;
- 3.1.58 Deve suportar HTTPS como protocolo para interface de administração via web;
- 3.1.59 Deve permitir o armazenamento seguro das ações de administradores e atividades de OAM&P (Operação, Administração, Manutenção e Provisionamento), originadas nas interfaces CLI, SNMP, SOAP/CLI, SOAP/XML ou HTML;
- 3.1.60 Deve possuir o log de segurança com informações para detecção de hackers e violações de acesso;
- 3.1.61 Deve possuir mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;
- 3.1.62 Deve possuir criptografia de mídia através de SRTP, no mínimo AES 128 a 256 bits;
- 3.1.63 Deve possuir criptografia de sinalização através de TLS;
- 3.1.64 O sistema deve permitir encriptação fim-a-fim entre todos os telefones;
- 3.1.65 Deve suportar codecs G.711 (A-law e μ -law), G.722 e G.729;
- 3.1.66 Deve possuir os protocolos IPv4 e IPv6 disponíveis para uso;
- 3.1.67 Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6.
- 3.1.68 Deve suportar protocolo Real Time Transport Protocol (RTP).
- 3.1.69 Deve suportar protocolo Secure Real Time Transport Protocol (SRTP);
- 3.1.70 Deve suportar criptografia de mídia através de SRTP;
- 3.1.71 Deverá ser entregue uma solução de Session Border Controller (SBC) para conexão com a operadora pública que suporte 100 (trinta) sessões simultâneas.

3.2 PABX E LICENÇA IP

- 3.2.1 Deverão ser ofertados todos os equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IP.
- 3.2.2 O PABX deverá ter aporte mínimo de 400 ramais licenciados;
- 3.2.3 A solução deverá ser baseada Sistema de Telefonia IP na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) com tráfego ilimitado;
- 3.2.4 A solução deverá conter licenças de uso do tipo híbrido, permitindo sua utilização tanto em dispositivos físicos (telefones IP dedicados) quanto em softphones instalados em computadores ou dispositivos móveis;
- 3.2.5 O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, devem permitir a realização de chamadas locais para telefones e para telefones moveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;
- 3.2.6 Nas modalidades Local e Longa Distância, deverá possuir plano de voz ilimitado para os seguintes serviços:
- 3.2.7 Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a localização da PMCG e das suas

Gabinete

unidades;

3.2.8 Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a localização da PMCg e das suas unidades, para telefones móveis nesta mesma área;

3.2.9 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);

3.2.10 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).

3.2.11 A Solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, no idioma Português do Brasil, com compatibilidade no mínimo com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas;

3.2.12 Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários para os administradores e analistas monitorarem toda a ferramenta, definindo níveis de acesso a cada perfil;

3.2.13 Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto;

3.2.14 O sistema deverá permitir no mínimo 100 ligações simultâneas de entrada e saída com capacidade de abrangência para no mínimo 100 ramais;

3.2.15 A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área 81 do estado de Pernambuco do tipo discagem direta a ramal (DDR).

3.2.16 A Solução de deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com Unidade de Resposta Audível;

3.2.17 Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;

3.2.18 Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de auto-atendimento

3.2.19 Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;

3.2.20 Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

3.2.21 **Deverá conter recurso de gravação como as seguintes características:**

- i. O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de possibilitar a gravação de todos as licenças IPs com armazenamento por 30 dias;

Gabinete

- ii. O sistema de gravação deverá permitir aos administradores o controle completo, possibilitando habilitar ou desabilitar a gravação de chamadas de qualquer ramal, conforme necessário;
- iii. O sistema de gravação deverá ser integrado à solução de PABX, de modo a não gerar cobranças adicionais por uso ou inatividade;
- iv. Deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;
- v. Deverá gravar automaticamente as ligações, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;
- vi. As gravações deverão identificar origem e destino;
- vii. Possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da CONTRATANTE;
- viii. Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, permitindo consulta de gravação através de software fornecido ou interface web;
- ix. O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: **data, número discado, hora, ramal (PA), nome do agente, número do chamador, canal**, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema.
- x. A contratada deverá fornecer treinamento para a recuperação de gravações por parte da contratante;
- xi. O sistema de gravação deverá realizar backups automáticos diariamente e possibilitar o acesso a esses backups sempre que solicitado pelos administradores.

3.3 SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

3.3.1 Deverá ter atendimento eletrônico, cuja execução ocorre por meio da URA - Unidade de Resposta Audível, com vistas a prestar informações harmônicas e padronizadas, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos, por meio de mensagens previamente gravadas;

3.3.2 A URA deverá ter interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz da simples a mais complexa, cujo desenho será feito em conjunto com a equipe de tecnologia da PMCG;

3.3.3 A Unidade de Resposta Audível deverá possuir integração total com o PABX, sendo totalmente compatível;

3.3.4 Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, após homologação pela CONTRATANTE;

3.3.5 A programação e a gravação da fraseologia serão de responsabilidade da

Gabinete

CONTRATADA, que deverá disponibilizar os recursos necessários e possibilitar a personalização total ou parcial conforme as necessidades da CONTRATANTE. Além disso, a fraseologia deverá ser atualizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE;

3.3.6 A gravação deverá ser realizada por meio de digitalização em estúdio, garantindo alta qualidade de som, com a possibilidade de ser gravada e regravada sempre que necessário, mediante solicitação e/ou participação da CONTRATANTE;

3.3.7 Deverá reunir diferentes objetos associados, de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um roteiro que será obedecido pela URA;

3.3.8 Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobre-discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo e temporizador;

3.3.9 Deverá permitir o desvio automático das chamadas para os atendentes, com integração total ao software de atendimento, permitindo aos mesmos recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas;

3.3.10 Deverá permitir ao atendente retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas;

3.3.11 Deverá ter a capacidade de transferir para o atendente ou supervisor a chamada telefônica;

3.3.12 Deverá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz, fornecendo informações mediante comando do usuário feito pelo teclado telefônico;

3.3.13 Deverá possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cutthrough);

3.3.14 Deverá permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

3.3.15 Deverá ter capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das chamadas;

3.3.16 Deverá ser possível que a URA tenha integração com o sistema do PABX a fim de efetuar chamadas outbound automaticamente;

3.3.17 Deverá possuir, como recurso nativo, mecanismo de pesquisa de satisfação dos usuários, para avaliar periodicamente a experiência dos usuários com o serviço de telefonia;

3.3.18 Deverão ser avaliados indicadores de disponibilidade do serviço, considerando a facilidade de efetuar e receber chamadas, além do tempo de resposta em casos de falhas técnicas ou interrupções;

3.3.19 Deverá constar também a medição do grau de satisfação geral dos usuários, por meio de escala (por exemplo, de 1 a 5 ou de 1 a 10);

3.3.20 A pesquisa de satisfação deverá ser apresentada a contratante, sempre que solicitado.

Gabinete

Os relatórios apresentados deverão conter, de forma consolidada, os índices de satisfação, a evolução histórica dos resultados e as propostas de ações corretivas ou de melhoria, se necessário.

3.4 SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

- 3.4.1 A CONTRATADA deverá fornecer todo o hardware e software necessário ao sistema de gerenciamento e manutenção da solução;
- 3.4.2 Todas as configurações, tais como: adição, remoção de usuários, remanejamentos, acessos remotos deverão ser feitos através do sistema de gerenciamento do site principal;
- 3.4.3 Possibilitar administração remota através de interface web e linha de comando;
- 3.4.4 Permitir acesso seguro à interface de administração. O sistema deve garantir autenticação para o acesso via rede LAN;
- 3.4.5 Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de backup e de log de operações, todos de forma gráfica;
- 3.4.6 Permitir gerenciamento via SNMP, com Logs de eventos e classificação dos traps.;
- 3.4.7 Permitir gerenciamento de falhas;
- 3.4.8 Possuir gerência de falhas e desempenho, tanto local quanto centralizado, possibilitando o gerenciamento via interface gráfica com alternância de cores e em tempo real;
- 3.4.9 Possuir categorização de alarme;
- 3.4.10 Possuir informações como data, hora, local, equipamento e mensagem descritiva do erro;
- 3.4.11 Será permitida a instalação de servidor dedicado ou virtualização;
- 3.4.12 Deve conter registro (log) de todas as atividades dos usuários.

3.5 DATACENTER

- 3.5.1 A solução de PABX em nuvem deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF. Será aceito certificação TIER III em substituição às certificações exigidas
- 3.5.2 O tráfego de voz entre ramais e de / para o serviço telefônico fixo comutado (STFC) deverá exclusivamente ser processado e transitado em datacenters situados em território brasileiro. Todos os Session Corder Controlers (SBC) de voz deverão estar obrigatoriamente hospedados em datacenters situados em território brasileiro.
- 3.5.3 A solução PABX em nuvem deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.
- 3.5.4 Deverá ser apresentado junto com a proposta a comprovação que o datacenter possui as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.

3.6 APARELHO IP TIPO I

- 3.6.1 Os **aparelhos telefônicos** a serem fornecidos devem ser **totalmente compatíveis com a solução adquirida e homologados pelo fabricante da solução**, garantindo pleno funcionamento, integração e suporte técnico adequado.

Gabinete

- 3.6.2 Controle de volume;
- 3.6.3 Viva-voz full duplex;
- 3.6.4 Todas as funcionalidades exigidas neste Edital devem ser obrigatoriamente implementadas pelo aparelho com o uso do protocolo SIP;
- 3.6.5 Deve suportar Identificação do número do chamador;
- 3.6.6 Deve suportar Identificação do nome do chamador;
- 3.6.7 Deve suportar bloqueio de chamadas anônimas;
- 3.6.8 Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas;
- 3.6.9 Deve possuir sinalização de segunda chamada para ramais ocupados;
- 3.6.10 Deve possuir tratamento simultâneo de múltiplas chamadas;
- 3.6.11 Acesso ao Correio de Voz e histórico de chamadas;
- 3.6.12 Deve possuir no mínimo 08 (oito) teclas físicas exclusivas e programáveis, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display;
- 3.6.13 Deve possuir, no mínimo, os CODECs G.711 a/μ, G.722 e G.729AB;
- 3.6.14 Deve possuir os protocolos IPv4 e IPv6 disponíveis para uso;
- 3.6.15 Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6;
- 3.6.16 Deve possuir viva-voz full duplex;
- 3.6.17 Deve possuir recurso de cadeado eletrônico;
- 3.6.18 Deve suportar os seguintes padrões de voz Voice Activity Detection (VAD) e Comfort Noise Generation (CNG);
- 3.6.19 Deve possuir a configuração de Buffer para jitter automático;
- 3.6.20 Deve suportar o envio de sinalização DTMF;
- 3.6.21 Deve ser alimentado via rede LAN (Power over Ethernet) segundo IEEE 802.3af e ainda suportar alimentação via fonte externa;
- 3.6.22 Deve suportar o mecanismo de autenticação IEEE 802.1x;
- 3.6.23 Devem possuir, no mínimo, 02 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps autosense;
- 3.6.24 Deve suportar o download de firmware via FTP (File Transfer Protocol) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol);
- 3.6.25 Deve suportar criptografia de mídia e sinalização com AES-128 a 256, através de protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) e TLS (Transport Layer Security). 28. Não serão aceitos módulos externos para a realização de criptografia;
- 3.6.26 Deve possuir conferência com, no mínimo, 3 (três) participantes, sendo o controle feito pelo próprio terminal;
- 3.6.27 Deve suportar Identificação do número do chamador;
- 3.6.28 Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas;
- 3.6.29 Deve ser fornecido com a licença para usuário SIP, para que possa ser habilitado no sistema;

Gabinete

3.6.30 Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

3.7 APARELHO IP TIPO II

3.7.1 Os **aparelhos telefônicos** a serem fornecidos devem ser **totalmente compatíveis com a solução adquirida e homologados pelo fabricante da solução**, garantindo pleno funcionamento, integração e suporte técnico adequado;

3.7.2 Deve possuir display alfanumérico com no mínimo 220x120 pixels;

3.7.3 Deve possuir no mínimo 06 (seis) teclas de funções fixas, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display;

3.7.4 Deve possuir teclas fixas de funcionalidades Mudo, Controle de volume, Desligar chamada, Transferência, Headset;

3.7.5 Deve possuir teclas de interação / navegação com o terminal;

3.7.6 Deve possuir no mínimo 06 (seis) teclas físicas programáveis, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display;

3.7.7 Deve permitir o uso de módulo adicional de teclas programáveis, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display, alimentado pelo próprio aparelho, permitindo a expansão de, no mínimo mais 15 (quinze) teclas;

3.7.8 Todas as funcionalidades exigidas neste Edital devem ser obrigatoriamente implementadas pelo aparelho com o uso do protocolo SIP;

3.7.9 Deve suportar, no mínimo, os CODECs G.711, G.722 e G.729AB;

3.7.10 Deve possuir os protocolos IPv4 e/ou suportar IPv6 disponíveis para uso;

3.7.11 Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6;

3.7.12 Não serão aceitos adaptadores externos para a realização de criptografia;

3.7.13 Deve possuir porta exclusiva para headset padrão P2, USB ou RJ9/11/45;

3.7.14 Deve possuir a função viva-voz full duplex, devendo suportar discagem e atendimento de ligações com monofone no gancho;

3.7.15 Deve possuir recurso de cadeado eletrônico;

3.7.16 Deve suportar os seguintes padrões de voz, Voice, Activity Detection (VAD) e Comfort Noise Generation (CNG);

3.7.17 Deve suportar o envio de sinalização DTMF;

3.7.18 Deve ser alimentado via rede LAN (Power over Ethernet) segundo IEEE 802.3 af. e ainda suportar alimentação via fonte externa;

3.7.19 Deve suportar o mecanismo de autenticação IEEE 802.1x;

3.7.20 Deve possuir mini-switch interno 10/100/1000 Base-T auto-sensing para a conexão de desktop, possibilitando a separação das portas do desktop e de VOIP em VLAN's distintas;

3.7.21 Devem possuir, no mínimo, 02 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps autossense;

Gabinete

- 3.7.22 Deve suportar o download de firmware via FTP (File Transfer Protocol) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol) através do próprio servidor de telefonia IP;
- 3.7.23 Deve suportar criptografia de mídia e sinalização com AES-128 a 256, através de protocolo SRTP (Secure Real-time transport Protocol) e TLS (Transport Layer Security). Serão aceitos módulos externos para que sejam implementados padrões de criptografia, desde que do mesmo fabricante da central telefônica;
- 3.7.24 Deve suportar chamadas de saída através de código de acesso;
- 3.7.25 Deve suportar Identificação do número do chamador;
- 3.7.26 Deve suportar Identificação do nome do chamador;
- 3.7.27 Deve suportar supressão do número do chamador;
- 3.7.28 Deve suportar supressão do nome do chamador;
- 3.7.29 Deve suportar bloqueio de chamadas anônimas;
- 3.7.30 Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas;
- 3.7.31 Deve possuir tratamento simultâneo de múltiplas chamadas;
- 3.7.32 Discagem direta a ramal com sinalização de LED ou indicação em display;
- 3.7.33 Discagem para destinos externos;
- 3.7.34 Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

3.8 HEADSET

- 3.8.1 Controle integrado simplificado que permita ligar/desligar, controlar o volume das ligações e mute com facilidade;
- 3.8.2 Tecnologia USB Plug & Play (dispensa drivers de instalação);
- 3.8.3 Alça de cabeça leve e ajustável;
- 3.8.4 Monoauricular;
- 3.8.5 Equalizador dinâmico com controle de volume;
- 3.8.6 Excelente qualidade do som;
- 3.8.7 Microfone com redução de ruído para som ambiente;
- 3.8.8 Processador de Sinal Digital (DSP) para um som de voz mais natural
- 3.8.9 Alimentação via USB ou/e P2 híbrido;
- 3.8.10 Resposta de frequência mínima de 20 hz;
- 3.8.11 Sensibilidade mínima de 117 db;
- 3.8.12 Deverão ser fornecidos com predominância na cor preta.

3.9 SISTEMAS, MONITORAMENTO E INFRAESTRUTURA WEB

- 3.9.1 Deve ser fornecido com todo hardware e licenças de software com validade indeterminada, necessário ao seu funcionamento;
- 3.9.2 Deve possuir, no mínimo, um servidor para o banco de dados e outro servidor para o coletor de bilhetes e aplicação;
- 3.9.3 Deve ser fornecido com licença para todos os usuários do Sistema VoIP;

Gabinete

- 3.9.4 Deve possuir facilidade de funcionamento em rede, com acesso multiusuário para até 10 (usuários) usuários simultâneos via WEB;
- 3.9.5 Deve permitir o rateio do valor da conta Telefônica de forma automática, separando o mesmo por operadora;
- 3.9.6 Deve ser baseado em controle por usuário, os quais poderão acessar os relatórios e/ou gráficos a partir de qualquer estação na rede Intranet, via Web-Browser, por meio do uso de senha de autenticação, segundo o perfil que será estabelecido pelo CONTRATANTE para os usuários;
- 3.9.7 Deve permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas;
- 3.9.8 Deve possuir interface Web para permitir o rateio das despesas de telecomunicações não relacionadas às ligações;
- 3.9.9 Deve permitir controle de acesso por usuário e senha;
- 3.9.10 Deve permitir cadastro de filtros para selecionar ligações que obedeçam a vários critérios (data, número discado, ramal, lista telefônica, tronco etc.). Esses filtros deverão poder ser aplicados a todos os relatórios e exportação de dados;
- 3.9.11 Deve permitir o cadastro dos números discados em uma lista telefônica, indicando nos relatórios, além do nome da empresa chamada, se a ligação é particular ou a serviço;
- 3.9.12 Deve permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na hora e dia de maior movimento, em forma de relatórios específicos para análises, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados;
- 3.9.13 Deve permitir o agendamento da geração e o envio de qualquer relatório via e-mail
- 3.9.14 Deve permitir a geração de relatórios em formatos RTF, EXL, HTML, TXT ou PDF;
- 3.9.15 Deve permitir a geração e apresentação de, no mínimo, os seguintes relatórios;
- 3.9.16 Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDDs, DDIs e celulares, além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica;
- 3.9.17 Ramal: relatório ordenado por ramal;
- 3.9.18 Tronco: relatório ordenado por tronco
- 3.9.19 Data: relatório ordenado pela data. Através dos parâmetros do relatório, permite-se a emissão de relatórios sintéticos ou analíticos, com opção de gráficos;
- 3.9.20 Número Discado: relatório ordenado pelo número discado;
- 3.9.21 Estatística da Central: relatório que sumariza as ligações por gasto, tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por ramal, por tronco ou número discado);
- 3.9.22 O sistema deverá fornecer também os seguintes relatórios: 39. Tráfego de entrada e saída por ramal, número de pacotes e/ou bytes trafegados (enviados e recebidos);
- 3.9.23 Gráfico de Evolução por tipo de chamadas e departamentos, comprovando através de números a redução e o Retorno do Investimento em Telefonia IP, por exemplo;
- 3.9.24 Deve possuir rotina interna de backup automática, cuja periodicidade pode ser

Gabinete

programada.

3.10 SUPORTE TÉCNICO

3.10.1 A finalidade do serviço de suporte técnico, inclusive em regime de plantão contínuo, é assegurar a **alta disponibilidade, confiabilidade e continuidade operacional** das centrais telefônicas, da infraestrutura de telefonia e de todas as extensões da **Prefeitura Municipal de Camaragibe (PMCG)**. A prestação dos serviços deverá observar abordagem **predominantemente preventiva e proativa**, voltada à mitigação de riscos, à antecipação de falhas e à verificação permanente do correto funcionamento dos sistemas;

3.10.2 Na eventualidade de falhas, incidentes ou degradações do serviço, a Contratada deverá promover a correção tempestiva, em estrita observância aos níveis mínimos de serviço e prazos de atendimento estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), ficando o descumprimento sujeito à aplicação das glosas previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo de outras medidas administrativas cabíveis;

3.10.3 O suporte técnico compreendendo a operação, a manutenção preventiva e a manutenção corretiva será prestado, em regime ordinário, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, sendo que os chamados registrados fora desse período serão tratados como atendimento emergencial, devendo ser atendidos por meio de serviço de plantão, independentemente de tratar-se de feriado, sábado ou domingo;

3.10.4 A Contratada deverá disponibilizar plantão de atendimento remoto em regime 24x7x365, destinado à operação e à manutenção emergencial, inclusive durante finais de semana e feriados, contemplando, no mínimo:

- a) monitoramento remoto da central telefônica;
- b) manutenção emergencial remota ou, quando necessário, **in loco**;
- c) atendimento de demandas emergenciais de operação, de forma remota ou presencial.

3.10.5 Compete à Contratada manter todos os equipamentos do sistema em condições normais e adequadas de funcionamento, executando integralmente os serviços de manutenção preventiva necessários à operação contínua e ininterrupta, sem alteração das características técnicas originais;

3.10.6 A manutenção preventiva deverá ser realizada conforme o Plano de Trabalho, as boas práticas de mercado e as normas técnicas e recomendações dos fabricantes dos equipamentos;

3.10.7 Os serviços deverão ser executados em conformidade com os padrões técnicos e operacionais estabelecidos pelos fabricantes, sendo vedada qualquer intervenção que comprometa a segurança, a estabilidade ou o desempenho da solução.

3.10.8 A execução dos serviços deverá ocorrer mediante a utilização de mão de obra especializada, com técnicos devidamente treinados e, quando aplicável, certificados pelos fabricantes dos equipamentos.

3.10.9 A Contratada utilizará exclusivamente peças novas e originais nos casos de substituição definitiva de componentes, devendo apresentar a respectiva nota fiscal de aquisição e termo de garantia.

Gabinete

3.10.10 Constatada, durante a manutenção, a necessidade de retirada de qualquer componente para conserto, a Contratada deverá providenciar sua **substituição imediata e provisória**, sem ônus para a PMCG, até a realização do reparo ou da substituição definitiva.

3.10.11 O Serviço de Suporte Técnico deverá contemplar, ainda, todos os serviços descritos na TABELA 1, podendo o Órgão, mediante necessidade justificada, revisar, incluir ou suprimir serviços desse rol, observados os limites contratuais.

3.10.12 A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento com número de ligação gratuita e sistema via internet para abertura e acompanhamento de chamados de manutenção, devendo tais canais permanecer disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

3.11 MANUTENÇÃO PREVENTIVA

3.11.1 Entende-se por manutenção preventiva, uma série de procedimentos a serem adotados, permanentemente, no intuito de garantir a disponibilidade das centrais e o contínuo funcionamento do serviço de Telefonia, visando prevenir falhas nos equipamentos compreendendo troca de peças com vida útil prevista, limpezas, testes verificações gerais de funcionamento dos equipamentos das centrais;

3.11.2 Deverão ser realizados de forma diária, quinzenal e mensal, ajustes de inspeção técnica, limpeza e testes de funcionamento, de acordo com as rotinas de testes recomendadas pelo fabricante;

3.11.3 Manter a organização da sala da Central, bem como a limpeza e refrigeração necessária para manter o bom funcionamento dos equipamentos componentes da Solução de Telefonia informando à CONTRATANTE se houver irregularidades.

3.12 MANUTENÇÃO CORRETIVA

3.12.1 Entende-se por manutenção corretiva uma série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, tais como substituição de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas pelo fabricante;

3.12.2 A manutenção corretiva dar-se-á através da identificação do problema técnico pela CONTRATADA. Os chamados técnicos (Ordens de Serviço) para manutenção corretiva dos problemas identificados serão abertos através de Sistema de Acompanhamento de Demandas - SAD, disponibilizado pela CONTRATADA, via telefone, e-mail e internet;

3.12.3 A Contratada somente efetuará a retirada de quaisquer componentes da central ou outros equipamentos para manutenção fora das dependências da PMCG e demais unidades, mediante autorização formal da área responsável, responsabilizando-se pela remoção, adequado acondicionamento e devolução ao local em que deve ser instalado, bem como, pelas despesas operacionais decorrentes.

3.13 ADICIONAIS A SEREM PRESTADOS

3.13.1 Possibilidade de portabilidade numérica de conforme regramento da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL;

3.13.2 A numeração das linhas diretas analógicas, da faixa de ramais DDR e o Tridigito utilizados atualmente pela PMCG e suas unidades deverão ter a possibilidade de serem

Gabinete

mantidas e permanecerem as mesmas durante a vigência contratual, de acordo com as regras de portabilidade numérica estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

3.13.3 Deverá ser fornecido serviço de Tridigito e DDG 0800, em sistema de tarifação reserva com plano de voz ilimitada, com recebimento de ligações telefônicas locais, inclusive a cobrar por telefones públicos, fixos e celulares.

3.14 TREINAMENTO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA

3.14.1 Após a implantação/instalação dos equipamentos e softwares, a Contratada deverá fornecer e/ou ministrar treinamento necessário para a operação dos sistemas fornecido;

3.14.2 Aos usuários finais que receberão o equipamento, a empresa deverá, após o término da instalação, realizar apresentação, demonstrativo e orientação de uso dos terminais, com duração de no mínimo 01 (uma) hora no local de respectiva instalação;

3.14.3 Obrigatoriamente, o treinamento deverá ser realizado em dias úteis, no período de 08h as 12h e de 14h as 18h;

3.14.4 A carga horária mínima do treinamento é de 40 (quarenta) horas, com carga horária diária de no máximo 08 (oito) horas;

3.14.5 O programa de treinamento e a ementa do curso deverão contemplar todos os recursos e configurações existentes nos sistemas ofertados;

3.14.6 O material do treinamento deverá ser fornecido para todos os participantes, bem como as cópias de todo o material didático de apoio utilizado, inclusive slides;

3.14.7 O treinamento deverá ser oficial do fabricante da solução, com emissão de certificado de participação, impresso em papel timbrado. Isso porque o certificado do fabricante garante que o treinamento será referente à solução adquirida, que o instrutor possuirá conhecimento sobre a solução, e que todos os requisitos necessários para operação, gerência e manutenção da solução foram ministrados com a carga horária adequada, além de fornecer o material para estudo oficial e um ambiente de treinamento homologado;

3.14.8 Ao término do treinamento, a contratada deverá realizar uma avaliação de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, instalações, material didático e de aplicação a prática profissional, bem como do(s) instrutor(es). Caso o curso seja considerado insatisfatório, a contratada deverá realizar um novo treinamento, com a finalidade de atender as demandas não supridas inicialmente.

3.15 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.15.1 O prazo de prestação dos serviços deverá ser definido nos ternos da Ordem de Serviço, emitidos após a formalização da contratação;

3.15.2 Os serviços deverão ser executados no(s) endereço(s) citados disponibilizados pela administradora do contrato;

3.15.3 Deverão ser observados os métodos, rotinas, procedimentos, frequência e periodicidade de execução mencionadas a seguir:

Gabinete

- a) Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, para atender todas as condições deste instrumento
- b) O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade ético-profissional da contratada pela perfeita execução da contratação, nem a responsabilidade pelos prejuízos resultantes da sua incorreta execução;
- c) A contratada deve comunicar à contratante, no prazo máximo de 36 horas que antecedem a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- d) O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com os termos e condições desta contratação. A contratada deve substituir, reparar ou complementar, às suas expensas, no todo ou em parte, conforme o caso, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da notificação feita pelo fiscal, os bens que apresentarem defeitos ou qualquer irregularidade.

3.16 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

3.16.1 O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os parâmetros mínimos de desempenho, qualidade, disponibilidade, suporte técnico, manutenção e responsabilidades da Contratada, aplicáveis à execução dos serviços de telefonia VoIP, incluindo PABX IP com capacidade mínima para 400 (quatrocentos) ramais, 10 (dez) números tridígitos e 10 (dez) números 0800, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, assegurando a adequada execução contratual e a efetiva entrega do objeto à Prefeitura de Camaragibe/PE;

3.16.2 A Contratada responderá por todas as não conformidades verificadas na prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, sem prejuízo da aplicação das glosas e demais sanções previstas;

3.16.3 Compete à Contratada manter o sistema de telefonia permanentemente atualizado, incluindo softwares, firmwares e demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução, sem qualquer ônus adicional para a Prefeitura de Camaragibe/PE;

3.16.4 A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, pela manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema, incluindo, quando aplicável, os telefones IP, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço;

3.16.5 O início da prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção ocorrerá a partir do recebimento definitivo da solução, formalizado pelo fiscal do contrato;

3.16.6 Tendo a seguinte disponibilidade:

- a) Disponibilidade mínima mensal: 99,5%.
- b) Considera-se indisponibilidade qualquer interrupção não programada que comprometa a utilização do serviço VoIP, do PABX IP ou dos números 0800 e tridígitos, quando imputável à Contratada.

3.16.7 Não serão computadas como indisponibilidade:

- a) Manutenções programadas, desde que comunicadas com antecedência mínima de 48

Gabinete

(quarenta e oito) horas;

b) Ocorrências decorrentes de caso fortuito, força maior ou falhas na infraestrutura interna da prefeitura de Camaragibe/PE, devidamente comprovadas;

3.16.8 A Contratada deverá assegurar padrões mínimos de qualidade, observados os seguintes parâmetros:

- a) Perda de pacotes: até 1%;
- b) Latência: até 150 ms;
- c) Jitter: até 30 ms.

3.16.9 A ocorrência reiterada de ruídos, cortes, falhas de áudio ou degradação perceptível caracterizará descumprimento do SLA;

3.16.10 O suporte técnico deverá ser prestado à Prefeitura de Camaragibe/PE em qualquer local indicado neste Termo de Referência que der causa a falhas ou indisponibilidades na prestação do serviço;

3.16.11 O suporte técnico deverá estar disponível em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive finais de semana e feriados;

3.16.12 O suporte técnico será prestado sem qualquer ônus adicional para a Prefeitura de Camaragibe/PE, estando todos os custos incluídos no valor contratado.

3.16.13 A Prefeitura de Camaragibe/PE realizará a abertura e o acompanhamento de chamados técnicos por meio de:

- a) Telefone;
- b) Correio eletrônico (e-mail); ou
- c) Sistema da contratada disponibilizado em sítio eletrônico (web).

3.16.14 Prazo de atendimento:

a)	Registro do chamado Imediato	Imediato
b)	Resposta inicial	Até 30 minutos
c)	Solução de falha crítica	Até 4 horas
d)	Solução de falha não crítica	Até 24 horas

Consideram-se falhas críticas aquelas que resultem em indisponibilidade total do serviço ou que afetem diretamente os números institucionais 0800 e tridígitos.

3.16.15 A execução do SLA será acompanhada pelo fiscal do contrato, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, mediante relatórios mensais de desempenho apresentados pela Contratada, que conterão, no mínimo:

- a) Indicadores de disponibilidade;
- b) Registros de incidentes e tempos de solução;
- c) Indicadores de qualidade das chamadas;
- d) Informações consolidadas sobre utilização dos números 0800 e tridígitos.

Gabinete

3.16.16 Glosa por Disponibilidade Mensal:

a)	≥ 99,5%	Sem glosa
b)	De 99,0% a 99,49%	5% do valor mensal
c)	De 98,0% a 98,99%	10% do valor mensal
d)	< 98,0%	15% do valor mensal
e)	Atraso em solução de falha crítica	5% do valor mensal
f)	Atraso em solução de falha crítica	2% do valor mensal

3.16.17 O somatório das glosas mensais fica limitado a 25% do valor mensal contratado.

3.16.18 As glosas possuem caráter compensatório, não substituindo a aplicação de outras sanções previstas no contrato e na legislação vigente;

3.16.19 O descumprimento reiterado dos níveis de serviço poderá caracterizar inexecução parcial do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a Contratada às sanções administrativas cabíveis.

3.17 CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

3.17.1 FASE 1 - ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICAS;

3.17.2 FASE 2 - ANÁLISE DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO;

3.17.3 FASE 3 - ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS:

- a) Esta etapa compreende a entrega do bem em regime de comodato, contemplando hardware e software, devendo ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato. Deverá a CONTRATADA realizar a entrega nos respectivos endereços disponibilizados pela CONTRATANTE, sendo bens novos e de primeiro uso e em suas embalagens originais devidamente lacradas e identificadas;
- b) No interior das embalagens deverá conter todos os itens comuns fornecidos junto aos mesmos, como manuais de instruções, encartes técnicos, cabos/conectores, CDs de instalação, entre outros. Os manuais de todos os equipamentos, inclusive os de usuário dos aparelhos telefônicos, deverão ser apresentados em língua portuguesa;
- c) Apresentar, no momento da entrega, documento que comprove a origem dos bens, se importados, e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, sob pena de rescisão contratual e multa, bem como, quando couber, do pleno cumprimento das normas da ABNT e do INMETRO;
- d) Havendo licença de uso de softwares, esta deverá ser perpétua, ou seja, sem prazo de expiração, além de permitir, no mínimo, atualizações de segurança durante seu ciclo de vida (enquanto houver suporte ao produto);
- e) A CONTRATADA deverá apresentar ao Órgão, em até 15 (quinze) dias úteis, a contar da assinatura do Contrato, um cronograma de execução de serviços com

Gabinete

informações detalhadas dos bens a serem entregues, bem como os insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados, visando o ordenamento do processo de instalação e configuração, ou seja, das operações necessárias à correta e plena implantação da solução, e no prazo previsto;

- f) O referido cronograma será ratificado pelo Órgão, que, em conjunto com a CONTRATADA, consolidará todas as informações apresentadas, de forma a definir o processo de implantação e integração da solução de telefonia fornecida com a existente, bem como a conclusão do escopo de programações e integrações a serem implementados. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a entrega dos equipamentos da solução de telefonia corresponde as especificações do Termo de Referência;
- g) Após a sua conclusão a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Provisório – TAP, dessa fase. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará da quantidade de bens entregues, condições de integridade das embalagens, notas fiscais, condições de manuseio e armazenamento, entre outros, de forma prévia as atividades de instalação e configuração;
- h) A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na entrega do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas;
- i) Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

3.17.4 FASE 4 - DOS SERVIÇOS DE PORTABILIDADE:

- a) Efetuar portabilidade dos números do serviço especial de acesso telefônico destinado exclusivamente ao atendimento público e utilidade pública já usados por toda rede da PMCg e suas unidades;
- b) Assegurar funcionamento padrão dos números que passarem por portabilidade;
- c) Garantir transferência dos números de maior importância bem como, o tridígito e os números operacionais das grandes unidades de saúde.

3.17.5 FASE 5 - DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E DOCUMENTAÇÕES:

- a) Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema;
- b) Esta etapa compreende a instalação e configuração dos bens entregues, devendo ocorrer em até 50 (cinquenta) dias corridos, a contar do aceite provisório da Fase 3 - Entrega dos Equipamentos, pela CONTRATANTE;
- c) É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a correção dos problemas técnicos identificados na execução das atividades de instalação e configuração do bem,

Gabinete

- sejam operacionais ou por mau funcionamento, responsabilizando-se por todos os procedimentos e custos envolvidos para resolução;
- d) Também será de sua responsabilidade qualquer dano advindo das atividades no ambiente tecnológico da PMCg e suas extensões, cabendo a imediata e proporcional reparação com a mesma qualidade 16 e características originais;
 - e) A CONTRATADA deverá apresentar informações detalhadas da solução fornecida, visando o ordenamento do processo de instalação e das operações necessárias à implementação da solução contratada;
 - f) Neste processo será definida, em conjunto com o CONTRATANTE a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação e integração da solução adquirida com a solução existente e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementadas;
 - g) Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pelo CONTRATANTE durante a implantação;
 - h) Durante a fase de implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da CONTRATADA e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal de contato da CONTRATADA, durante o período de implantação da Solução de VOIP;
 - i) Deverá ser entregue ao CONTRATANTE um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente do CONTRATANTE atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados visando o tráfego VOIP;
 - j) Para o levantamento dos requisitos a CONTRATADA deverá inspecionar a rede de dados utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e gargalos na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;
 - k) Quando da data para ativação da solução, a CONTRATADA deverá acompanhar no mínimo durante 01 (um) mês o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas;
 - l) A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada;
 - m) A mão de obra empregada deverá ser de técnicos especialistas com habilidades para execução dos serviços, conduzindo a um ótimo acabamento e aparência, sendo as tolerâncias, ajustes e métodos de fabricação compatíveis com as técnicas aplicáveis a cada caso;
 - n) Durante o funcionamento contínuo, nenhum dos equipamentos, ou parte deles,

Gabinete

- deverá apresentar aquecimento nocivo ou deformações permanentes resultantes de fenômenos físicos ou químicos decorrentes de mau dimensionamento dos componentes ou uso de material inadequado;
- o) Os acabamentos deverão ser feitos dentro das melhores técnicas vigentes, de acordo com a sua finalidade;
 - p) Todos os componentes e materiais utilizados nos equipamentos deverão ser novos e de primeiro uso;
 - q) Não serão aceitos componentes ou módulos reaproveitados;
 - r) Todas as peças energizadas deverão ser adequadamente isoladas e protegidas;
 - s) Os equipamentos e materiais deverão ter proteção anticorrosiva;
 - t) Os equipamentos e materiais devem ser projetados para trabalharem nas seguintes condições ambientais: Temperatura entre 0° a 45° C, umidade relativa do ar até 80%;
 - u) Os equipamentos deverão ser projetados para operação em regime contínuo e possuir sistema de proteção (aterramento);
 - v) Os equipamentos, inclusive as unidades sobressalentes, deverão ser codificados de modo a possibilitar a identificação dos mesmos e deverá atender no mínimo os seguintes requisitos: Código da unidade, número de série e data de fabricação;
 - w) A marcação das unidades (identificação) deverá ser realizada de forma a garantir que seja legível e de difícil remoção;
 - x) Os equipamentos (placas, módulo ou sistemas) devem ser fornecidos com todos os acessórios, autorizações de uso, software e hardwares necessários ao perfeito funcionamento do sistema.;
 - y) Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados;
 - z) As atividades deverão obedecer ao mesmo padrão em todas as unidades, Órgão Edifício Sede, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
 - aa) Deverá ser disponibilizada planilha de identificação dos recursos ofertados, contendo no mínimo, modelo e número de série;
 - bb) A CONTRATADA deverá efetuar a revisão, adequação ou implantação da solução de aterramento dos equipamentos, quando couber;
 - cc) A instalação dos equipamentos poderá ocorrer em horários diversos, fora do horário comercial, finais de semana e feriados, a critério da Administração, que realizará prévio agendamento com a CONTRATADA, não implicando, sob nenhuma hipótese, em custos adicionais para o Órgão;
 - dd) O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a Instalação e Implantação da Solução de Telefonia correspondem às especificações do Termo de Referência. Após a sua conclusão a CONTRATANTE

Gabinete

emitirá Termo de Aceite Parcial – TAP dessa fase. a. A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na instalação e implantação do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas.;

ee) Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

3.17.6 FASE 6 - ACEITE FINAL DA SOLUÇÕES:

- a) A solução só será considerada entregue e aceita após minucioso teste de funcionamento no ambiente do CONTRATANTE, que deverá ser realizado na presença de técnicos do CONTRATANTE e técnicos designados pela CONTRATADA;
- b) O exposto no item acima será executado por meio da checagem das perfeitas condições físicas, bem como do respectivo funcionamento e das especificações constantes deste Termo de Referência;
- c) A aceitação definitiva da solução não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configuração divergente do especificado, durante todo o seu período de garantia;
- d) A aceitação definitiva da solução é condição indispensável para o pagamento do preço ajustado. Conclusa a aferição do objeto, após a precisa e completa análise da especificação e demais exigências estabelecidas no Termo de Referência, será emitido, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o Termo de Aceite Definitivo – TAD;
- e) A solução de telefonia somente será aceita definitivamente pela CONTRATANTE após a integral e correta execução de todas as etapas e condições previstas para o fornecimento do objeto, sendo os bens considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento da solução como um todo (incluindo softwares, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados, entre outros materiais que couber), aferido mediante acompanhamento técnico e testes de funcionamento.

4. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.1 VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

4.1.1 O valor estimado total é de **R\$ 3.906.889,80 (Três milhões novecentos e seis mil oitocentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos.)**, para 60 (meses) meses de prestação de serviço, conforme média de preços obtida em pesquisa de preços de mercado realizada pelo setor competente;



Gabinete

4.1.2 Os preços finais unitários e totais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço unitário e total estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

4.2 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.2.1 Por se tratar de sistema de registro de preço a dotação orçamentária será informada na formalização de contrato ou de outro instrumento hábil decorrente da Ata de Registro de Preço.

4.3 JUSTIFICATIVA PARA APLICAÇÃO OU NÃO DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.3.1 No caso de aquisições de bens, em regra, devem ser objeto de licitações exclusivas para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) quando os itens de contratação possuírem valor estimado de até 80 mil reais ou devem ser reservadas cotas de até 25% do quantitativo para essas empresas caso os valores estimados dos itens/lotos forem superiores a R\$ 80.000,00 (oitenta mil) reais e a natureza dos bens a serem adquiridos seja divisível, nos termos do art. 48, I e III, da LC nº 123/2006;

4.3.2 Considerando que não há lote de valor igual ou inferior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a presente licitação não possui lote exclusivo à participação de microempresa ou empresa de pequeno porte;

4.3.3 Em relação ao inciso III, do art. 48, da Lei Complementar já citada acima, em que pese o valor do lote seja superior à 80 mil reais, a natureza do bem não é divisível, restando, assim, prejudicada a divisão do presente objeto em cotas reservadas para a participação de microempresa ou empresa de pequeno porte;

4.3.4 Uma vez que o preço anual estimado do lote deste processo supera individualmente o valor da receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (art. 3º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006), não será aplicado a tal lote os benefícios presentes nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, por disposição expressa no inciso I, do § 1º, do art. 4º, da Lei nº 14.133/2021.

5. DA LICITAÇÃO

5.1 MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

5.1.1 Esta contratação será realizada na modalidade de Pregão Eletrônico, Lote Único, conforme art. 6º, inc. XLI, da Lei nº 14.133/21, com adjudicação pelo menor preço global, nos termos do art. 33, inciso I da Lei nº 14.133/21.

5.1.2 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **MODO DE DISPUTA ABERTO**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos.

5.2 PROPOSTA

5.2.1 Deverá ser digitada, redigida em linguagem clara, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente assinadas e/ou rubricadas em todas as folhas por quem de direito e deverá conter os seguintes elementos:

a) indicar CPF ou CNPJ, endereço e telefone de contato;

Gabinete

- b) especificação do item com preço unitário e total expressos em moeda corrente nacional em algarismos e por extenso, relativo ao item cotado já incluso todos os tributos, fretes, seguros e quaisquer outras despesas inerentes ao fornecimento do produto. Em caso de discordância entre o preço unitário e total, prevalecerá o primeiro; ocorrendo discordância entre o valor numérico e por extenso, prevalecerá o último;
- c) prazo de validade da proposta não inferior a 60 (noventa) dias corridos;
- d) declarar expressamente a concordância com as condições constantes neste Termo de Referência.

5.2.2 Para auxiliar o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone nº (81) 2129-9522, com a Diretoria de Tecnologia da Informação;

5.2.3 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública;

5.2.4 Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado;

5.2.5 As empresas licitantes têm o direito à vistoria prévia, porém, a interessada deverá decidir se arcará com o ônus de tal operação ou assumirá o risco de uma avaliação menos acurada;

5.2.6 Empresa licitante que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente, subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier afirmar;

5.2.7 A empresa que optar pelo disposto no item acima, aceitará tacitamente todas as condições e adversidades que possam existir para a instalação dos equipamentos e prestação dos serviços licitados nos locais descritos nos respectivos itens, sem nenhum ônus à Administração.

5.3 PROVA DE CONCEITO

5.3.1 Visando realizar análise conclusiva da adequação e conformidade do produto/solução ofertado para o atendimento da necessidade pública, será exigida, no presente certame, prova de conceito;

5.3.2 A Prova de Conceito (POC) tem por objetivo aferir via demonstração que a PROPONENTE, classificada provisoriamente em primeiro lugar, dispõe de solução corporativa de telefonia fixa, com todos os requisitos mínimos previstos neste Documento, bem como se detém o conhecimento sobre sua operacionalização;

5.3.3 Havendo o aceite da proposta quanto ao valor e à adequação do objeto, bem como, após verificada a regularidade formal da documentação de habilitação, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá passar por uma avaliação prática, no prazo de até

Gabinete

5 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à convocação, em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente pela CONTRATANTE, sem hipótese de prorrogação, sob pena de desclassificação;

5.3.4 O ato de convocação, será expedido preferencialmente por meio eletrônico, com confirmação de resposta, e informará a data, local e horário da realização da POC;

5.3.5 O licitante será desclassificado automaticamente do certame se descumprir os prazos e horários, desde que o descumprimento tenha sido ocasionado por situação de sua responsabilidade;

5.3.6 Caso os prazos definidos acima não sejam cumpridos pelo LICITANTE, será feita a convocação do licitante classificado em segundo lugar e assim sucessivamente, até que seja encontrado licitante aprovada ou não haja mais licitantes a serem avaliados;

5.3.7 A condução da POC será realizada, minimamente, pelos integrantes requisitantes e técnicos;

5.3.8 A CONTRATANTE se limitará a disponibilização do circuito de Internet, deste modo caberá à PROPONENTE dispor de todos os equipamentos, acompanhada de software, manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas, a fim de que possa ser realizado procedimento de verificação com os requisitos técnicos requeridos nesta contratação;

5.3.9 Após iniciada a POC, não será permitida a alteração de códigos, compilação, correção, update e outros. Caso esse fato seja constatado pela equipe avaliadora, a PROPONENTE terá sua proposta sumariamente desclassificada;

5.3.10 Realizada a POC, a CONTRATANTE emitirá parecer conclusivo sobre a realização da prova, do qual conste manifestação sobre o atendimento de todas as funcionalidades requeridas para as ferramentas;

5.3.11 O parecer conclusivo será encaminhado à Comissão de Licitação, para prosseguimento do certame;

5.3.12 Para fins de comprovação de atendimento, o licitante deve demonstrar, pelo menos, **70% (setenta por cento) dos critérios objetivos descritos no check-list contido no Anexo I deste Termo de Referência;**

5.3.13 A apresentação da Prova de Conceito ocorrerá em sessão pública, para a qual todos os demais licitantes poderão comparecer;

5.3.14 Os licitantes que forem assistir à Prova de Conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata;

5.3.15 A Comissão de Avaliação realizará a avaliação da prova de conceito e, após o término da sua apresentação, emitirá relatório técnico contendo a conclusão final de APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO da prova de conceito;

5.3.16 No caso da APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO, o relatório técnico deverá apresentar as justificativas que fundamentaram a decisão, identificando, em caso de reprovação, as exigências não atendidas;

Gabinete

5.3.17 Depois de vencido o prazo de apresentação da prova de conceito, nos termos estabelecidos neste Termo de Referência e seu(s) Anexo(s), não será permitida nova apresentação por parte do licitante.

5.4 REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

5.4.1 A licitante deverá apresentar os documentos previstos no Edital e no item abaixo:

5.4.1.1 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- a) Comprovação de experiência prévia de fornecimento de objeto compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado;
- b) Não serão aceitos atestados emitidos pela licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do Edital;
- c) A CONTRATADA deverá comprovar que possui outorga emitida pela Anatel para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

6. DO REGISTRO DE PREÇOS

6.1 JUSTIFICATIVA PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

6.1.1 A justificativa para a adoção do Sistema Registro de Preços encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

6.2 ÓRGÃO GERENCIADOR

6.2.1 A Secretaria de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital é a entidade gerenciadora deste Registro de Preços.

6.3 ÓRGÃO PARTICIPANTE

6.3.1 Figuram como entidades participantes deste Registro de Preços todos os órgãos da Administração Direta e Fundações integrantes do Poder Executivo do Município de Camaragibe/PE.

6.4 PRAZO PARA ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

6.4.1 Após a homologação do resultado desta licitação, a adjudicatária será convocada para assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação, sob pena de decair o direito à contratação.

6.5 PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E SUA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

6.5.1 O prazo de vigência da ata será de 12 (doze) meses, contado da data de sua assinatura;

6.5.2 O prazo de vigência mencionado acima poderá ser prorrogado, por igual período, desde que tenha saldo disponível em ata e seja comprovada a vantajosidade dos preços registrados.

6.6 PREVISÃO E JUSTIFICATIVA DA POSSIBILIDADE DE ADESÃO POR ÓRGÃOS E ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES E CONDIÇÕES DE ADESÃO

6.6.1 Não serão admitidas adesões à Ata de Registro de Preços resultante da presente licitação por órgãos ou entidades não participantes;

Gabinete

6.6.2 A não previsão de adesão por órgãos não participantes se justifica visto que **o procedimento é destinado a contratação de exclusivo interesse do Poder Executivo Municipal e seus órgãos**, e em virtude da ausência de estrutura administrativa satisfatória para fins de gerenciamento das Atas de Registro de Preços.

6.7 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA GERENCIADORA DA ATA

6.7.1 As obrigações do órgão gerenciador da ata de registro de preços serão dispostas em item específico da minuta da Ata de Registro de Preços do presente processo.

6.8 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA DETENTORA DA ATA

6.8.1 As obrigações da detentora da ata de registro de preços serão dispostas em item específico da minuta da Ata de Registro de Preços do presente processo.

7. DO CONTRATO

7.1 PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

7.1.1 O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, contados da data de sua assinatura, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2 PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

7.2.1 O Detentor da Ata será convocado para a assinatura do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, sob pena de decair o direito à contratação;

7.2.2 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

7.3 REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO

7.3.1 Os requisitos de contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

7.4 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

7.4.1 As obrigações da **contratante** serão detalhadas na minuta do contrato anexa ao Edital da presente licitação;

7.4.2 As obrigações da **contratada** serão detalhadas na minuta do contrato anexa ao Edital da presente licitação.

7.5 PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

7.5.1 Será exigida prestação de garantia contratual para o fiel e exato cumprimento de todas as obrigações assumidas no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, que deverá ser protocolada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, numa das seguintes modalidades, nos termos dos artigos 96 a 98 da Lei nº 14.133, de 2021:

- I. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- II. Seguro-garantia;

Gabinete

III. Fiança Bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV. Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

7.5.2 As demais disposições sobre o tema serão detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital do presente certame.

7.6 CONDIÇÕES PARA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

7.6.1 É permitida a subcontratação do objeto, total ou parcialmente, desde que observados os seguintes limites: é autorizada a subcontratação de até 100% dos Itens 1 e 2; para os Itens 3 a 8, a subcontratação não é permitida.

7.7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.7.1 As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas no Decreto Municipal nº 9/2024, bem como, serão dispostas na minuta do contrato, anexo ao Edital deste certame.

8. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO

8.1 As disposições sobre o tema serão detalhadas em cláusulas da minuta do contrato de fornecimento de bens comuns ou especiais, anexo do Edital do presente certame;

8.2 Ressalta-se, desde já, que **o faturamento deverá ser realizado de forma individualizada por centro de custo, de modo que cada secretaria contratante receba nota fiscal ou fatura correspondente à utilização dos serviços sob sua responsabilidade, conforme o bloco de numeração (DDR) que lhe for designado.** O pagamento será efetuado diretamente por cada unidade administrativa, de acordo com os serviços efetivamente prestados.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS GERAIS E ESPECÍFICAS

9.1 SANÇÕES A SEREM APLICADAS NA FASE DE LICITAÇÃO

9.1.1 As Licitantes participantes desta Licitação e, principalmente, a Licitante vencedora, sujeitar-se-ão, no que couber às sanções previstas no Título IV – Das Irregularidades, da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações;

a) **Advertência**, no caso de faltas que não motivem a aplicação de penalidade mais grave;

b) **Multa**, conforme os seguintes critérios:

- i. No valor de 1% (um por cento) do valor total vencido pelo licitante registrado em ata, no caso de acumulação de 03 (três) advertências;
- ii. No valor de 2% (dois por cento) do valor total vencido pelo licitante registrado em ata, no caso de impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório;
- iii. No valor de 5% (cinco por cento) do valor total vencido pelo licitante registrado em ata, no caso de apresentar declaração em falso no processo, sem prejuízo de demais processos administrativos e jurídicos;

Gabinete

- iv. No valor de 20% (vinte por cento) do valor total vencido pelo licitante registrado em ata se der causa à Declaração de Inidoneidade;
- v. No valor de 0,5% do valor total vencido pelo licitante registrado em ata, por dia no atraso injustificado na prestação dos serviços, ou com justificativa não aceita pela autoridade superior, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total homologado no respectivo item cujos serviços estejam em atraso.
- c) **Suspensão de Participação** em licitações com o Município de Camaragibe/PE, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, no caso de quaisquer dos motivos expostos no art. 156, §4º da Lei n. 14.133/2021;
- d) **Declaração de Inidoneidade**, nos seguintes casos:
 - i. Se o valor acumulado das multas ultrapassarem 20% (vinte por cento) do valor total vencido pelo licitante registrado em ata;
 - ii. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - iii. Tenham praticado atos ilícitos e/ou a não entrega do objeto deste edital, visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - iv. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

9.1.2 Pelo comportamento incorreto da Licitante no decorrer do Processo Licitatório a Licitadora poderá, garantida prévia defesa, aplicar a Licitante as seguintes penalidades:

9.1.3 Será assegurada, a parte que tiver dado motivo à penalidade, o contraditório e a ampla defesa;

9.1.4 Nenhum pagamento será processado à proponente penalizada sem que antes este tenha pago ou lhe seja relevada a multa imposta, podendo ser descontado de eventuais saldos a serem pagos.

9.2 SANÇÕES A SEREM APLICADAS NA EXECUÇÃO DA ATA

9.2.1 As disposições sobre sanções administrativas aplicáveis em relação à detentora da ata de registro de preços estarão previstas na Minuta da Ata, anexo do Edital do presente certame.

9.3 DAS SANÇÕES A SEREM APLICADAS DURANTE A CONTRATAÇÃO

9.3.1 As penalidades relativas a infrações cometidas no curso da contratação serão devidamente consignadas na minuta do contrato, anexa ao Edital do presente certame.

10. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

10.1 Dentre as recomendações voltadas para sustentabilidade ambiental, estabelecidos no Art. 144º da Lei 14.133/2021, o presente Termo de Referência observará também os seguintes critérios elencados na Instrução Normativa nº 1 de 19 de janeiro de 2010 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

10.2 Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2;

10.3 Que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do



Gabinete

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

10.4 Que os bens devam ser preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

10.5 Que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente [Cr(VI)], cádmio (Cd), bifenil-prolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

11. DO REAJUSTE

11.1 O preço do futuro contrato poderá ser reajustado, mediante requisição formal do contratado, em **periodicidade anual** contada a partir da data de apresentação da proposta, utilizando-se, para tanto, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE, nos termos da Lei nº 12.525, de 30 de dezembro de 2003, e alterações posteriores.

12. DO FORO

12.1 Nos termos do artigo 92, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, o foro competente para dirimir dúvidas ou litígios decorrentes da execução do contrato que não possam ser dirimidas administrativamente é o da Justiça Estadual, Comarca de Camaragibe, Estado de Pernambuco, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13. DO RESPONSÁVEL DA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

13.1 O presente Termo de Referência foi elaborado pela Secretaria de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, no uso de suas atribuições legais e normativas aplicáveis, integrando o processo administrativo formalizado com vistas à instauração do certame licitatório e constituindo-se parte do Contrato.

Camaragibe, data da última assinatura eletrônica.



RILDO ARQUINO DA SILVA
SIT
Assinante
***.799.774-**
Data: 11/02/2026 15:21:51 -03:00

RILDO ARQUINO DA SILVA

Gerente Geral

Responsável pelo Termo de Referência



Gabinete

Na qualidade de autoridade competente, **estou de acordo com o Termo de Referência**. Dê-se seguimento,



MARCOS RIBEIRO DA SILVA FILHO
SECIT
Assinante
***.514.874-**
Data: 12/02/2026 09:59:50 -03:00

MARCOS RIBEIRO FILHO

*Secretário Municipal de Inovação, Tecnologia e
Transformação Digital*



PAULO CESAR DE FREITAS
GONCALVES
SEADM
Assinante
***.952.124-**
Data: 12/02/2026 11:56:02 -03:00

PAULO CÉSAR DE FREITAS

*Secretário Municipal de Administração,
Gestão de Pessoas e Logística e Secretário
Municipal de Educação*



MARCILIO ROSSINI DA SILVA
SECSEP
Assinante
***.706.274-**
Data: 12/02/2026 09:06:22 -03:00

MARCILIO ROSSINI DA SILVA

Secretário Municipal de Segurança Pública



ANA PEREZ PIMENTA DE MENEZES
LYRA
SECSAU
Assinante
***.975.104-**
Data: 12/02/2026 10:46:42 -03:00

ANA PÉREZ

Secretária Municipal de Saúde



DAIANA ALBUQUERQUE MEIRA
SECEAS
Assinante
***.172.624-**
Data: 24/02/2026 14:40:29 -03:00

DAIANA ALBUQUERQUE

*Secretária Municipal de
Desenvolvimento e Assistência Social, Direitos
Humanos, Juventude e Combate à Fome*



MARIA ROSEANE CORREIA DE
SANTANA
PRFCC
Assinante
***.211.624-**
Data: 17/02/2026 13:12:41 -03:00

MARIA ROSEANE

Presidente da Fundação de Cultura



THIAGO NOBERTO DINIZ NOGUEIRA
SECDEC
Assinante
***.954.154-**
Data: 12/02/2026 09:57:29 -03:00

THIAGO NOBERTO

*Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Trabalho e Qualificação Profissional*



Gabinete

ANEXO I

TABELA 01 - ANEXO I - POC 01.			
DAS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA DE GESTÃO			
ID.	FUNCIONALIDADES GERAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
1	Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos.		
2	A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.		
3	Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), contendo, disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma, disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza, permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.		
4	Visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.		
5	Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).		
6	Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN)		
7	Serviço de gravação, interface de visualização e consulta de mídia.		
8	Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem, disponibilidade da solução, disponibilidade de cada ramal, Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação, Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data, Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data, Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.		

TABELA 02 - ANEXO I - POC 02.			
DAS FUNCIONALIDADES DOS RAMAIS			
ID.	FUNCIONALIDADES GERAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
1	Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro.		
2	Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;		
3	Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.		
4	Transferência de chamada: Permitir o envio de uma chamada para outra linha (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias.)		
5	Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las.		
6	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.		
7	Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP).		
8	Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.		
9	Identificação do número chamador. (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações.)		
10	Deve suportar transferência de chamadas		
11	Deve suportar retenção de chamada		