



MPRJ

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE **REFERÊNCIA**

Solução Corporativa de Telefonia Fixa em Nuvem baseada em Tecnologia IP (VoIP)

MAIO

2026

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

STIC
MPRJ

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO

Av. Marechal Câmara, nº 370, 5º Andar
Centro - Rio de Janeiro, RJ - Brasil
CEP 20020-080 - Telefone: (21) 2550-7331
E-mail: stic@mprj.mp.br

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO	3
3.	OBJETO	4
4.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI	5
5.	ESPECIFICAÇÃO E REQUISITOS	13
6.	MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS OU FORNECIMENTO DE BENS.....	13
7.	DO RECEBIMENTO DO OBJETO:.....	17
8.	DA MANUTENÇÃO E DO SUPORTE TÉCNICO	19
9.	FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO.....	25
10.	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO	26
11.	LOCALIDADE DE ENTREGA E DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	30
12.	FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO	30
13.	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	32
14.	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA	33
15.	DA VIGÊNCIA.....	37
16.	DO REAJUSTE	38
17.	DA GARANTIA CONTRATUAL	38
18.	DA SUBCONTRATAÇÃO.....	39
19.	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	41
20.	PRAZOS	41
21.	DA VISTORIA	42
22.	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	43
23.	SELEÇÃO DE FORNECEDOR.....	49
24.	DA PROPOSTA DE PREÇOS.....	50
25.	DA HABILITAÇÃO TÉCNICA	53
26.	PROVA DE CONCEITO:	57
27.	DO TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA AS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE	58
28.	DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS.....	58
29.	DAS RESERVAS DE VAGAS NOS QUADROS DA CONTRATADA.....	58
30.	DO CONTRATO.....	59
31.	DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	60
32.	EQUIPE DE ELABORAÇÃO	61
33.	APROVAÇÃO	61

1. INTRODUÇÃO

O presente Termo de Referência destina-se à contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de fornecimento, implantação, configuração, operação, manutenção e suporte técnico de Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem (VoIP), destinada ao atendimento das necessidades institucionais do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – MPRJ, nos termos, quantitativos, condições e anexos deste instrumento.

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A infraestrutura de telefonia do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – MPRJ vem evoluindo de forma gradual e contínua, em consonância com a ampliação de sua estrutura organizacional, a modernização dos processos institucionais e as transformações tecnológicas observadas no setor de telecomunicações.

Em sua fase inicial, o MPRJ operava de maneira descentralizada, com a contratação local de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), utilizando sinalização analógica baseada em corrente contínua, o que refletia o modelo tecnológico predominante à época. Com o crescimento institucional e a necessidade de maior racionalização da infraestrutura, passou-se à adoção de troncos digitais do tipo E1, com sinalizações ISDN e R2, bem como à centralização parcial dos serviços, incluindo a implementação de centrais de atendimento do tipo Contact Center, configurando um ambiente de telefonia fixa de natureza híbrida.

Nos últimos anos, em um movimento orientado à modernização tecnológica, à melhoria da eficiência operacional e à otimização dos custos, o MPRJ promoveu a migração integral de sua planta de telefonia para soluções baseadas em tecnologia de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP), mantendo-se, contudo, a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme a regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por meio de entroncamentos digitais e linhas operando sobre o protocolo SIP (Session Initiation Protocol). Atualmente, toda a infraestrutura de telefonia do MPRJ opera predominantemente em ambiente VoIP, utilizando SIP Trunk, caracterizando um modelo de STFC fundamentado em tecnologia IP, plenamente integrado à rede pública de telefonia e indispensável à continuidade dos serviços institucionais do MPRJ e ao atendimento regular ao cidadão.

Embora a infraestrutura atual opere majoritariamente em ambiente VoIP, o modelo vigente ainda se fundamenta em soluções distribuídas e contratos legados, com limitações quanto à escalabilidade, à resiliência, à padronização e à governança centralizada dos serviços, circunstâncias que evidenciam a necessidade de consolidação da solução tecnológica adotada.

Nesse contexto, a presente contratação tem por finalidade dar continuidade à evolução tecnológica já implantada, consolidando-a por meio da adoção de uma solução corporativa de telefonia fixa IP em nuvem, que atenda às necessidades institucionais do MPRJ quanto à continuidade do serviço, à integração plena com a rede pública de telecomunicações, ao atendimento das normas regulatórias aplicáveis ao STFC e à utilização de arquitetura tecnológica mais moderna, resiliente e escalável. A contratação não representa ruptura com o modelo vigente, mas sim o seu

aprimoramento, mediante a incorporação de arquitetura em nuvem, com recursos avançados de redundância, monitoramento, segurança, governança e gestão centralizada dos serviços.

A adoção da arquitetura em nuvem visa mitigar riscos de indisponibilidade, fortalecer os mecanismos de governança, monitoramento e controle da infraestrutura de telefonia institucional, bem como assegurar níveis de serviço compatíveis com a criticidade das comunicações corporativas e dos serviços de utilidade pública mantidos pelo MPRJ.

A solução a ser contratada deverá, ainda, contemplar a portabilidade numérica integral da planta existente, preservando os números atualmente utilizados pelo MPRJ, em especial aqueles amplamente divulgados ao público externo, e assegurar, de forma planejada e gradativa, a migração da atual faixa de numeração aleatória para uma faixa de numeração sequencial. Essa estratégia contribuirá para a organização lógica dos ramais, a melhoria da experiência dos usuários e a simplificação da administração do ambiente telefônico institucional.

Cumprido destacar que o MPRJ mantém atualmente o Contrato nº 116/2023, com vigência até 21 de agosto de 2026, o qual vem assegurando a continuidade da prestação dos serviços de telefonia. Contudo, pretende-se, por meio de novo procedimento licitatório competitivo, antecipar o processo licitatório e estruturar a continuidade do serviço, de forma a evitar descontinuidade contratual, prevenir soluções emergenciais e viabilizar a transição tecnológica adequada, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

A necessidade da contratação abrange, ainda, a preservação e a adequada prestação dos serviços de comunicação essenciais ao atendimento ao cidadão, notadamente os serviços de Discagem Direta Gratuita (0800), de abrangência nacional, e o serviço tridígito de utilidade pública (127), de abrangência estadual, os quais desempenham papel estratégico no relacionamento institucional do MPRJ com a sociedade e demandam elevados níveis de disponibilidade, confiabilidade e continuidade operacional.

Dessa forma, a contratação ora proposta atende ao interesse público primário, assegurando a continuidade de serviço público essencial, o reforço da segurança das comunicações, a eficiência administrativa e a adequada gestão de infraestrutura crítica de telefonia institucional, em conformidade com os requisitos técnicos, operacionais e regulatórios aplicáveis e com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.

3. OBJETO

Prestação de serviços continuados de Solução Corporativa de Telefonia Fixa em Nuvem, baseada em tecnologia IP (VoIP), destinada ao atendimento das necessidades institucionais do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – MPRJ, compreendendo plataforma de comunicações unificadas, interconexão com a rede pública de telefonia, disponibilização de ramais IP com Discagem Direta ao Ramal (DDR), serviços de voz, fornecimento de recursos estritamente vinculados à operacionalização da solução, manutenção, suporte técnico, monitoramento, portabilidade numérica, bem como demais componentes técnicos e operacionais indispensáveis à continuidade, disponibilidade, segurança e gestão centralizada da telefonia institucional, desde que expressamente

previstos, nos quantitativos máximos e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus Anexos, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. Bens e serviços que compõem a solução:

LOTE 1					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	ATIVACÃO IMEDIATA (A)	ATIVACÃO FUTURA (B)	QTD TOTAL (A+B)
1	Serviços de Telefonia Fixa IP em Nuvem				
1.1	Plataforma de Telefonia Fixa IP em Nuvem (VoIP)	Assinatura Mensal	1	0	1
1.2	Licença de acesso ao ramal IP com Discagem Direta ao Ramal (DDR)	Assinatura mensal por Ramal	3318	995	4313
1.3	Serviço de manutenção e suporte técnico da solução de telefonia fixa IP	Serviço por ramal/mês	3318	995	4313
2	Recursos da Solução de Telefonia Fixa IP				
2.1	Aparelho Telefônico IP-Básico	Assinatura Mensal	3318	995	4313
2.2	Aparelho Telefônico IP-Avançado	Assinatura Mensal	0	100	100
2.3	Aparelho Telefônico IP-Sem Fio	Assinatura Mensal	0	50	50
2.4	Recursos de adaptação para pessoas com deficiência auditiva	Assinatura Mensal	0	100	100
3	Minutagem DDI- Discagem Direta Internacional				
3.1	Minutagem DDI- Grupo 01 (EUA e Canadá). SOB DEMANDA	Minuto	101.520	0	101.520
3.2	Minutagem DDI- Grupo 02 (América do Sul, América	Minuto	98.244	0	98.244

	Central e México). SOB DEMANDA				
3.3	Minutagem DDI- Grupo 03 (Europa Ocidental). SOB DEMANDA	Minuto	101.916	0	101.916
3.4	Minutagem DDI- Grupo 04 (Demais Países). SOB DEMANDA	Minuto	98.316	0	98.316

LOTE 2					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	ATIVACÃO IMEDIATA(A)	ATIVACÃO FUTURA(B)	QTD TOTAL (A+B)
4	Serviço de Links de Acesso, Digitroncos, Tridígito e Cobrança Reversa				
4.1	SIP Trunk- 30 chamadas simultâneas, com 100 ramais DDR	Assinatura mensal	12	4	16
4.2	Serviço Discagem Direta Gratuita - DDG (0800)	Assinatura mensal	1	1	2
4.3	Serviço Tridígito de Utilidade Pública (127)	Assinatura mensal	1	0	1
4.4.	Serviço de manutenção e suporte técnico dos Serviços de links de acesso, digitroncos, tridígito e cobrança reversa	Serviço/mês	1	0	1

- 4.1.1. Os itens constantes da tabela acima representam os componentes e serviços que integram a Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem, estruturados de acordo com sua natureza e forma de prestação.
- 4.1.2. Os serviços classificados como “Assinatura Mensal” e “Serviço/mês” possuem natureza continuada e serão prestados mensalmente durante toda a vigência contratual, sendo remunerados com base em valor unitário mensal e valor global estimado, observado o efetivo quantitativo ativado.
- 4.1.3. Em especial, o item 1.2 – Licença de acesso ao ramal IP com Discagem Direta ao Ramal (DDR) corresponde a serviço mensal associado a cada ramal efetivamente ativado, não

havendo cobrança por ramais não ativados. A ativação futura dos ramais observará a demanda institucional da CONTRATANTE e será formalizada mediante emissão de Ordem de Serviço, respeitado o quantitativo máximo contratual.

4.1.4. A previsão de ativação futura caracteriza-se como mecanismo de gestão da implantação e da expansão gradual da solução ao longo da vigência contratual.

4.1.5. Os quantitativos classificados como **“Ativação Futura”** constituem estimativa de demanda máxima para o período contratual, não representando obrigação de contratação, ativação ou pagamento pela CONTRATANTE. A remuneração dos respectivos recursos somente será devida após sua efetiva solicitação, disponibilização e ativação, observadas as condições deste Termo de Referência.

4.1.6. Os quantitativos dos itens 2.2, 2.3 e 2.4 correspondem a recursos e equipamentos adicionais destinados ao atendimento de necessidades específicas da CONTRATANTE e não representam acréscimo à quantidade de licenças de ramais IP prevista no item 1.2. A quantidade total de ramais IP da solução corresponde ao quantitativo previsto no item 1.2.

4.2. **LOTE 1: Serviços de Telefonia Fixa IP em Nuvem**

4.2.1. Plataforma de Telefonia Fixa IP em Nuvem (VoIP): Prestação de serviço corporativo de telefonia fixa em nuvem, compreendendo a disponibilização, operação e gerenciamento de plataforma central de comunicações unificadas, interligação com a rede pública de telefonia, segurança, monitoramento e gestão centralizada da solução, nos termos definidos neste Termo de Referência e em seus Anexos.

4.2.2. Assinatura da Licença de acesso ao ramal IP com Discagem Direta ao Ramal (DDR), compreendendo o acesso à solução corporativa de telefonia fixa IP em nuvem, com oferta de ligações locais e nacionais ilimitadas, sistema de bilhetagem e tarifação, realização de ligações internacionais conforme minutagem contratada, bem como compatibilidade com aparelhos telefônicos IP, softphone de mesmo fabricante da solução ofertada e integração com a plataforma Microsoft Teams para tráfego de voz, observadas as responsabilidades de licenciamento estabelecidas neste Termo de Referência.

4.2.2.1. Trata-se de valor de trato sucessivo prestado de forma contínua durante a vigência contratual, sendo devido à CONTRATADA exclusivamente em relação aos ramais efetivamente ativados, nos termos do contrato. O serviço compreende o conjunto de meios lógicos necessários à habilitação, operação e uso do ramal IP no âmbito da solução de telefonia fixa IP em nuvem, bem como a manutenção e suporte técnico dos serviços.

4.2.2.2. Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução de Telefonia Fixa compreende o conjunto integrado de atividades destinadas a assegurar a continuidade, disponibilidade, desempenho, segurança e qualidade da Solução de Telefonia Fixa contratada, abrangendo o suporte operacional aos usuários, manutenção corretiva e evolutiva, bem como a atualização, configuração,

parametrização, monitoramento e diagnóstico dos componentes de hardware, software, firmwares, plataformas em nuvem, equipamentos de acesso, entroncamentos e demais elementos que integram a solução.

- 4.2.2.3. O suporte técnico deverá ser prestado de forma ininterrupta, observados os níveis de severidade, os prazos de atendimento e de solução definidos neste Termo de Referência, garantindo resposta tempestiva a incidentes, falhas, degradações de desempenho ou indisponibilidades, bem como o adequado funcionamento da solução em todas as unidades atendidas.
- 4.2.2.4. O atendimento remoto será priorizado sempre que tecnicamente viável. Sempre que o suporte remoto se mostrar insuficiente ou inadequado, a CONTRATADA deverá realizar atendimento presencial, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 4.2.2.5. Os serviços de manutenção e suporte incluem, ainda, ações evolutivas, voltadas à mitigação de riscos, à atualização tecnológica da solução e à preservação da aderência contínua aos requisitos técnicos, operacionais e regulatórios.

4.3. Recursos da Solução de Telefonia Fixa IP

- 4.3.1. Aparelho Telefônico IP- Básico: Fornecimento de aparelho telefônico IP básico, homologado pela ANATEL e compatível com a solução de telefonia em nuvem, destinado à utilização como terminal de ramal IP, com recursos essenciais de telefonia corporativa, áudio em alta definição e suporte às funcionalidades da plataforma contratada.
- 4.3.2. Aparelho Telefônico IP- Avançado: Fornecimento de aparelho telefônico IP avançado, homologado pela ANATEL e compatível com a solução de telefonia em nuvem, destinado a usuários com maior demanda funcional, contemplando recursos ampliados de gerenciamento de chamadas, múltiplas linhas SIP e teclas programáveis.
- 4.3.3. Aparelho Telefônico IP – Sem Fio: Fornecimento de aparelho telefônico IP sem fio, compatível com a solução de telefonia em nuvem, destinado à mobilidade interna dos usuários, com funcionalidades completas de ramal IP, integração à plataforma VoIP e qualidade de áudio adequada ao uso corporativo.
- 4.3.4. Recursos de Adaptação para pessoas com deficiência auditiva: Disponibilização de solução, recursos, dispositivos ou equipamentos de telefonia IP adaptados para pessoas com deficiência auditiva, compatíveis com a solução em nuvem, assegurando acessibilidade, usabilidade e autonomia no uso dos serviços.

4.4. Minutagem DDI- Discagem Direta Internacional

- 4.4.1. Minutagem DDI – Grupo 1 (EUA e Canadá): Disponibilização de minutagem mensal destinada à realização de ligações de longa distância internacional para os países integrantes do Grupo 01 (Estados Unidos da América e Canadá), a partir dos ramaís habilitados da solução IP.

- 4.4.2. Minutagem DDI – Grupo 2 (América do Sul, América Central e México): Disponibilização de minutagem mensal destinada à realização de ligações de longa distância internacional para os países integrantes do Grupo 02 (América do Sul, América Central e México), conforme habilitação dos ramais.
- 4.4.3. Minutagem DDI – Grupo 3 (Europa Ocidental): Disponibilização de minutagem mensal destinada à realização de ligações de longa distância internacional para os países integrantes do Grupo 03 (Europa Ocidental), a partir da solução de telefonia IP em nuvem.
- 4.4.4. Minutagem DDI – Grupo 4 (Demais países): Disponibilização de minutagem mensal destinada à realização de ligações de longa distância internacional para os países não contemplados nos Grupos anteriores, conforme condições da contratação.

4.5. Lote 2: Serviço de Links de Acesso, Digitroncos, Tridígito e Cobrança Reversa

- 4.5.1. SIP Trunk - 30 chamadas simultâneas, com 100 ramais DDR: Prestação de serviço de entroncamento digital do tipo SIP TRUNK, destinado à interconexão da solução de telefonia IP em nuvem com a rede pública de telefonia.
 - 4.5.1.1. O serviço deverá contemplar a disponibilização de, no mínimo, 100 (cem) ramais com Discagem Direta ao Ramal (DDR), organizados em faixas de numeração válidas e regulamentadas pela ANATEL, permitindo o acesso direto da rede pública aos ramais institucionais do MPRJ, bem como a correta identificação do número de origem nas chamadas realizadas.
 - 4.5.1.2. O SIP Trunk deverá ser fornecido devidamente configurado, ativado e plenamente integrado à solução de telefonia IP em nuvem disponibilizada pela CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, poderá ser solicitado o fornecimento de tronco digital E1 com 30 canais bidirecionais e 100 ramais DDR, com sinalização ISDN ou R2D, em substituição ao SIP Trunk, devendo ser assegurados níveis de continuidade, disponibilidade e qualidade compatíveis com os requisitos de serviços de telefonia corporativa.
 - 4.5.1.3. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento, implantação, ativação, operação, gerenciamento, manutenção e suporte de toda a infraestrutura necessária à disponibilização e pleno funcionamento do serviço de SIP Trunk, incluindo, mas não se limitando, aos meios de acesso, enlaces e links de dados devidamente dimensionados, infraestrutura física e lógica, equipamentos, gateways, SBCs (Session Border Controllers), roteadores, dispositivos de segurança, cabeamento, softwares, licenças e quaisquer outros recursos necessários à adequada prestação do serviço.
 - 4.5.1.4. Compete à CONTRATADA o adequado dimensionamento da capacidade do serviço, de modo a evitar congestionamentos, bloqueios de chamadas ou degradação do desempenho, bem como a manutenção da numeração e a realização da portabilidade, nos termos da regulamentação vigente.

- 4.5.1.5. A CONTRATADA deverá garantir a compatibilidade, disponibilidade, desempenho, redundância, continuidade, estabilidade e segurança das comunicações e dos dados trafegados, responsabilizando-se integralmente pela integridade, confidencialidade e proteção das informações, bem como pela mitigação de falhas, indisponibilidades, vulnerabilidades e incidentes de segurança relacionados à solução fornecida.
- 4.5.1.6. As condições técnicas detalhadas, requisitos de desempenho, parâmetros de qualidade e demais especificações aplicáveis ao serviço encontram-se definidos no Anexo I – Requisitos Gerais STFC/VoIP e Anexo II- Especificações e Requisitos da Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem, integrantes deste Termo de Referência.
- 4.5.2. Serviço de Discagem Direta Gratuita- DDG (0800): Prestação de serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), com abrangência nacional, destinado ao atendimento externo do MPRJ, com tarifação reversa, controle, gestão e geração de relatórios de chamadas.
 - 4.5.2.1. As chamadas originadas para os números DDG deverão ser gratuitas ao usuário chamador e encaminhadas às centrais de atendimento designadas pelo MPRJ.
 - 4.5.2.2. O serviço DDG deverá permitir o controle, a gestão e a geração de relatórios de chamadas, incluindo volume, horários, duração e destinos.
- 4.5.3. Serviço Tridígito de Utilidade Pública (127): Prestação de serviço tridígito (127), de abrangência estadual, destinado ao funcionamento da Ouvidoria do MPRJ, com características de discagem gratuita na origem, alta disponibilidade e prioridade de atendimento.
- 4.5.4. Serviço de Manutenção e Suporte Técnico do Serviço de Links de Acesso, Digitroncos, Tridígito e Cobrança Reversa compreende o conjunto integrado de atividades destinadas a assegurar a continuidade, disponibilidade, desempenho, segurança e qualidade do serviço, manutenção corretiva e evolutiva, bem como a atualização, configuração, parametrização, monitoramento e diagnóstico dos componentes que integram a solução.
- 4.5.5. O suporte técnico deverá ser prestado de forma ininterrupta, observados os níveis de severidade, os prazos de atendimento e de solução definidos neste Termo de Referência, garantindo resposta tempestiva a incidentes, falhas, degradações de desempenho ou indisponibilidades, bem como o adequado funcionamento da solução em todas as unidades atendidas.
- 4.5.6. O atendimento remoto será priorizado sempre que tecnicamente viável. Sempre que o suporte remoto se mostrar insuficiente ou inadequado, a CONTRATADA deverá realizar atendimento presencial, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 4.5.7. Os serviços de manutenção e suporte incluem, ainda, ações evolutivas, voltadas à mitigação de riscos, à atualização tecnológica da solução e à preservação da aderência contínua aos requisitos técnicos, operacionais e regulatórios.

4.6. Consumo médio apurado (minutagem) referente ao Serviço de Discagem Direta Gratuita-DDG (0800) e Serviço Tridígito de Utilidade Pública (127):

CONSUMO MENSAL – MINUTAGEM 127 E DDG (0800)										
SERVIÇO	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	Média Mensal
DDG - Tráfego de Chamadas FIXO- FIXO Local	5.021	4.877	3.864	3.286	4.493	3.724	2.789	4.593	4.921	4174
DDG - Tráfego de Chamadas FIXO- FIXO LDN	2.328	2.974	1.933	2.375	2.951	2.592	2.789	2.955	2.492	2599
DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL- FIXO Local	23.847	28.756	24.364	21.539	27.352	29.733	23.859	25.738	26.473	25740
DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL- FIXO LDN	6.139	7.893	8.044	4.633	5.622	5.039	4.266	7.375	8.023	6337
TOTAL MÊS	37.335	44.500	38.205	31.833	40.418	41.088	33.703	40.661	41.909	38.850

4.7. Consumo médio apurado (minutagem) referente ao serviço de telefonia fixa no âmbito das de todas as localidades MPRJ:

CONSUMO MENSAL - MINUTAGEM TELEFONIA FIXA										
CRAAI	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	Média Mensal
Rio de Janeiro	44079	39653	41931	35705	40888	29005	32801	32624	42629	37702
Nova Iguaçu	3952	3606	3233	2664	4205	1723	2322	2514	3320	3060
Niterói	2419	2308	3438	2381	2815	2177	1876	2363	2913	2521
São Gonçalo	2444	2321	2806	2466	3219	1625	2229	2144	2877	2459
Barra do Pirai	2068	1804	1636	1622	1753	1050	1429	928	1775	1563
Campos	1868	2488	2819	2452	2910	2011	1798	2119	2427	2321
Nova Friburgo	1973	1942	2195	1708	1965	1347	1467	1390	1952	1771
Cabo Frio	2172	1895	2326	1778	2758	1326	1806	2139	2927	2125
Complexo Sede	19835	17843	18868	16067	18399	13052	14760	14680	19138	16960
Brasília	286	270	328	299	348	162	317	242	209	273
Duque de Caxias	4084	3515	4342	3257	4024	2327	3059	3332	4260	3578

Volta Redonda	2684	3018	2777	2275	2954	1984	2441	1616	2504	2473
Petrópolis	2364	1994	2657	1964	1974	1400	1665	1734	2362	2013
Angra do Reis	819	754	941	856	996	463	906	693	599	781
Itaperuna	1113	1188	1086	1459	1499	937	1106	1104	1146	1182
Macaé	1257	1063	1064	1342	1163	831	1437	1015	1202	1153
Teresópolis	1865	1398	1534	2146	1166	795	1346	1618	1725	1510
TOTAL MÊS	95282	87060	93981	80441	93036	62215	72765	72255	93965	83444

4.8. Consumo médio apurado (minutagem) referente às ligações de Longas Distâncias Internacionais (DDI):

CONSUMO MENSAL – MINUTAGEM DDI										
SERVIÇO	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	Média Mensal
Chamadas LDI - Grupo 1 (EUA e Canadá)	2579	2340	2455	1968	2388	1692	1899	1902	2299	2169
Chamadas LDI - Grupo 2 (América Central, América do Sul e México)	2380	2264	2271	1933	2265	1848	1771	1793	2362	2099
Chamadas LDI - Grupo 3 (Europa Ocidental)	2773	2458	2291	1968	2279	1634	1873	1946	2379	2178
Chamadas LDI - Grupo 4 (Demais Países)	2192	2249	2367	1855	2321	2286	1953	1615	2068	2101
TOTAL MÊS	9.924	9.311	9.384	7.724	9.253	7.460	7.496	7.256	9.108	8.546

4.9. Os quantitativos apurados (minutagem) são meramente referenciais e têm como única finalidade subsidiar as Licitantes a elaborarem suas propostas e calcular o melhor dimensionamento e taxa de ocupação, não importando, em nenhuma hipótese, em compromisso do MPRJ para sua contratação na totalidade durante a vigência do contrato, sendo que o fornecimento dos serviços ocorrerá de acordo com as demandas e necessidade da Instituição.

4.10. As demais condições técnicas, operacionais e regulatórias aplicáveis aos itens acima encontram-se detalhadas no Anexo I – Requisitos Gerais STFC/ VoIP e Anexo II- Especificações e Requisitos da Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem, integrantes deste Termo de Referência.

5. ESPECIFICAÇÃO E REQUISITOS

- 5.1. As especificações e requisitos com as quais a solução deverá estar em conformidade estão detalhadas no Anexo I – Requisitos Gerais STFC/VoIP e Anexo II- Especificações e Requisitos da Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem.

6. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS OU FORNECIMENTO DE BENS

- 6.1. Da solicitação:

- 6.1.1. Todo e qualquer serviço ou fornecimento a ser demandado somente deverá ser executado pela CONTRATADA mediante ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO DE BENS (OS/FB), emitida pelo Gestor do Contrato, conforme modelo e procedimentos definidos pelo MPRJ;
- 6.1.1.1. A prestação dos serviços observará a natureza continuada dos componentes remunerados mensalmente, sendo devida à CONTRATADA exclusivamente a contraprestação correspondente aos serviços e quantitativos efetivamente ativados e disponibilizados no período de referência.
- 6.1.1.2. A ativação inicial corresponderá aos quantitativos classificados como ativação imediata constantes do item 4 deste Termo de Referência. As ativações futuras ocorrerão de forma gradual, conforme necessidade institucional da CONTRATANTE, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, respeitado o limite máximo contratual.
- 6.1.2. A equipe da CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato será composta pelo Gestor do Contrato, Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante formalmente designados;
- 6.1.3. As datas de início e término da execução dos trabalhos serão registradas na própria Ordem de Serviço/Fornecimento de Bens;
- 6.1.4. Para a posterior avaliação e aceitação, os artefatos e produtos gerados em cada item contratado deverão atender aos critérios de qualidade definidos neste Termo de Referência e nos procedimentos, metodologias ou processos de trabalho da CONTRATANTE, complementados por outros critérios, no que couber, na Ordem de Serviço/Fornecimento de Bens;
- 6.1.5. A interrupção na execução dos trabalhos não interrompe a contagem dos prazos estipulados neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE;
- 6.1.6. O ônus de entregar os bens/equipamentos/materiais é exclusivo da contratada. Portanto, não serão acolhidas como justificativa para a não entrega ou para a entrega além do prazo estipulado, alegações que transfiram a responsabilidade a terceiros, salvo situação excepcional, devidamente comprovada pela contratada;

- 6.1.7. Não serão consideradas excepcionais para os fins do item anterior, por configurarem risco inerente à atividade, atrasos habituais na entrega pelos Correios ou por empresa transportadora eventualmente acionada pela contratada para efetuar a entrega.
- 6.1.8. A solicitação dos itens ocorrerá da seguinte maneira:
- a) A CONTRATANTE solicita a execução dos itens por meio de uma Ordem de Serviço/Fornecimento de Bens (OS/FB), indicando, as informações requeridas na OS/FB;
 - b) A CONTRATADA não poderá recusar a execução de nenhuma OS/FB, sob pena de incorrer em inexecução parcial. Porém, poderá questionar e solicitar adequações na OS/FB, desde que aderentes aos itens previstos, ao contrato e a este Termo de Referência, para garantir a qualidade das entregas;
 - c) Caberá à CONTRATANTE acatar ou não as requisições da CONTRATADA;
 - d) A CONTRATADA, caso necessário, terá o prazo de 1 (um) dia útil, após a emissão da OS/FB, para questionar ou solicitar adequações junto à CONTRATANTE;
- 6.1.9. A CONTRATANTE analisará os questionamentos ou solicitações da CONTRATADA e, em acatando, providenciará as adequações necessárias na OS/FB emitindo-a novamente.
- 6.1.10. Para fins desta contratação, as Ordens de Serviço/Fornecimento de Bens (OS/FB) constituem o instrumento formal de operacionalização da prestação dos serviços de telefonia fixa IP em nuvem, inclusive para fins de ativação, expansão, alteração ou desativação de componentes da solução, observado o objeto contratado e os limites quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 6.2. A OS/FB poderá ser replanejada a qualquer momento a critério da CONTRATANTE, fato que deverá ser formalmente registrado e comunicado, ensejando a devolução (reabertura) dos prazos para execução dos itens objeto de alteração;
- 6.2.1. O replanejamento da OS/FB não implicará, em nenhuma hipótese, alteração do objeto contratado, ampliação indevida de escopo ou reconhecimento de direito adquirido à execução de quantitativos não previamente ativados, mantendo-se íntegros os limites contratuais e as condições originalmente pactuadas.
- 6.3. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos itens contratados, impactando os prazos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelos órgãos e entidades envolvidos, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.
- 6.3.1. A comunicação de que trata este item não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade pela adequada gestão dos riscos inerentes à execução contratual, especialmente aqueles relacionados à disponibilidade, continuidade e desempenho dos serviços de telefonia institucional.

- 6.4. Não será devida qualquer cobrança por serviços, ramais, recursos ou componentes que não estejam efetivamente ativados e disponibilizados à CONTRATANTE, ainda que previstos como quantitativos máximos no contrato.
- 6.5. Da reunião inicial de alinhamento da execução contratual: Após a assinatura do contrato e a designação formal do Gestor e dos Fiscais do Contrato, a CONTRATANTE promoverá Reunião Inicial de Alinhamento, em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, no Edital e em seus Anexos, bem como esclarecer dúvidas relativas à execução dos serviços.
- 6.5.1. A reunião deverá ocorrer, preferencialmente, em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, podendo ser realizada de forma presencial ou remota, a critério da CONTRATANTE.
- 6.6. Do Preposto da CONTRATADA: Na Reunião Inicial, a CONTRATADA deverá apresentar formalmente seu Preposto, indicado por seu representante legal, o qual atuará como interlocutor principal junto à CONTRATANTE durante toda a execução contratual.
- 6.6.1. A carta de apresentação do Preposto deverá conter, no mínimo, o nome completo e o CPF do profissional designado.
- 6.6.2. Compete ao Preposto receber, diligenciar, encaminhar e responder às demandas técnicas, administrativas e operacionais relacionadas à prestação dos serviços, sem prejuízo das responsabilidades legais da CONTRATADA.
- 6.7. Profissional responsável pela execução técnica e pela gestão do projeto: a CONTRATADA deverá disponibilizar, na reunião inicial, 1 (um) profissional devidamente qualificado, responsável pela gestão e coordenação da execução contratual, o qual deverá ser portador de certificação ativa em gestão de projetos, reconhecida internacionalmente, tais como Project Management Professional (PMP), emitida pelo Project Management Institute (PMI), PRINCE2 Practitioner, ou outra certificação equivalente em gerenciamento de projetos.
- 6.7.1. A comprovação do atendimento ao disposto no subitem anterior deverá ser realizada exclusivamente na fase de início da execução contratual, mediante apresentação de certificado válido, acompanhado de documentação que evidencie o vínculo do profissional com a CONTRATADA, para fins de verificação pela fiscalização do contrato, não constituindo requisito de habilitação técnica para fins de participação no certame.
- 6.7.2. O profissional indicado deverá possuir qualificação compatível com a complexidade da solução contratada, incluindo experiência em gestão de projetos de tecnologia da informação e comunicações, implantação de soluções corporativas, coordenação de equipes técnicas e interação com ambientes críticos e de alta disponibilidade.
- 6.7.3. A CONTRATADA poderá substituir o profissional indicado durante a execução contratual, desde que a substituição seja previamente comunicada à CONTRATANTE e que o novo profissional apresente certificação ativa e qualificação técnica equivalente ou superior, sem prejuízo da continuidade, da qualidade e dos prazos de execução dos serviços.

- 6.8. Dos mecanismos formais de comunicação: Para fins de execução, acompanhamento e fiscalização contratual, são considerados mecanismos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:
- a) Ordem de Serviço / Fornecimento de Bens (OS/FB);
 - b) Atas de Reunião;
 - c) Ofícios e comunicações formais;
 - d) Sistema de abertura e registro de chamados técnicos;
 - e) Correio eletrônico institucional e correspondências formais.
- 6.8.1. As comunicações realizadas por meio dos instrumentos acima produzirão efeitos para fins contratuais, inclusive quanto à ciência das partes e à contagem de prazos.
- 6.9. Da continuidade da prestação dos serviços: A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma contínua, regular e ininterrupta durante toda a vigência contratual, sendo vedada qualquer interrupção, paralisação ou degradação relevante da telefonia institucional do MPRJ, inclusive durante atividades de implantação, migração, portabilidade numérica, expansão ou manutenções corretivas ou evolutivas da solução.
- 6.9.1. Para fins do disposto neste item, consideram-se serviços críticos aqueles relacionados ao funcionamento da telefonia institucional, inclusive serviços de utilidade pública, canais de atendimento, Ouvidoria e comunicações internas essenciais, os quais deverão ser preservados prioritariamente em quaisquer circunstâncias.
- 6.10. Da migração, portabilidade e coexistência de ambientes: A CONTRATADA será integralmente responsável pela execução das atividades de migração e portabilidade numérica, devendo assegurar a manutenção do serviço em pleno funcionamento, admitida a coexistência temporária de ambientes ou soluções pelo período necessário à transição, sem ônus adicional à CONTRATANTE e sem prejuízo à continuidade do atendimento.
- 6.11. Da responsabilidade por falhas durante a transição: Quaisquer falhas, indisponibilidades, bloqueios de chamadas ou degradações de desempenho ocorridas durante processos de migração, portabilidade, ativação ou reconfiguração da solução serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não podendo ser alegadas como excludente de responsabilidade, tampouco como fundamento para reequilíbrio econômico-financeiro ou dilação de prazos contratuais.
- 6.12. Do plano de contingência e continuidade operacional: A CONTRATADA deverá manter Plano de Contingência e Continuidade Operacional, previamente alinhado com a CONTRATANTE, a ser acionado em situações de manutenção programada ou não, falhas críticas ou indisponibilidades parciais ou totais da infraestrutura, assegurando a preservação dos serviços de telefonia institucional, especialmente daqueles classificados como serviços de utilidade pública.

- 6.12.1. O Plano de Contingência e Continuidade Operacional deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência contratual e submetido à CONTRATANTE sempre que houver alteração relevante na arquitetura, infraestrutura ou modelo operacional da solução.
- 6.13. Da comunicação de intervenções e ocorrências relevantes: A CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE todas as intervenções técnicas programadas que possam impactar a prestação dos serviços, bem como informar, de forma imediata, a ocorrência de falhas ou incidentes não programados, indicando as medidas adotadas para mitigação e o prazo estimado para restabelecimento do serviço.
- 6.13.1. As comunicações previstas neste item não afastam a aplicação das penalidades contratuais cabíveis, tampouco substituem os registros formais exigidos para fins de apuração de descumprimento de níveis de serviço ou de responsabilidades contratuais.

7. DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

- 7.1. A CONTRATANTE efetuará o recebimento do objeto contratado provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato;
- 7.2. Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado, substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, sujeitarão a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas cabíveis.
- 7.3. **Recebimento Provisório:**
- 7.3.1. A CONTRATANTE receberá provisoriamente o objeto contratado, que será decomposto em fases e pacotes de entrega mediante emissão de termo circunstanciado assinado pelas partes, em até 05 (cinco) dias úteis após a efetiva entrega ou disponibilização dos serviços e bens previstos na respectiva Ordem de Serviço/ Fornecimento de Bens;
- 7.3.2. O recebimento provisório caberá ao fiscal técnico especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição;
- 7.3.3. O ato de recebimento provisório poderá ser suprimido quando as características do objeto permitirem identificar, de imediato, que as entregas atendem adequadamente aos requisitos previstos.
- 7.4. **Recebimento Definitivo:**
- 7.4.1. A CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo do objeto após realizar a verificação da qualidade, quantidade e se os itens fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos;
- 7.4.2. Ocorrendo problemas durante a execução do recebimento definitivo, eles serão informados à CONTRATADA, que deverá providenciar as correções cabíveis;
- 7.4.3. Uma vez verificada a adequação dos serviços prestados ou dos itens entregues, o MPRJ efetuará o recebimento definitivo mediante emissão de termo circunstanciado em até 20 (dez) dias úteis após a emissão do Termo de Recebimento Provisório;

7.4.4. Para fins de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, somente serão aceitos:

- a) os serviços que se encontrem em operação, atendendo plenamente à finalidade de comunicação a que se destinam;
- b) os aparelhos fornecidos que atendam à configuração mínima descrita neste Termo de Referência e que estejam em funcionamento de acordo com as condições nele estabelecidas.

7.4.5. O recebimento definitivo caberá ao responsável da respectiva área contemplada pelo objeto entregue, um usuário chave da Gerência/Setor (definido pelo responsável da área) e ao gestor do contrato formalmente designado;

7.4.6. O objeto contratado será rejeitado caso esteja em desacordo com as especificações, devendo a CONTRATANTE apontar a ocorrência por escrito, detalhando as razões para deixar de emitir o Termo de Recebimento Definitivo e indicando as falhas e pendências verificadas;

7.4.7. Dos procedimentos de teste e inspeção:

7.4.7.1. A inspeção dos aparelhos fornecidos poderá ser realizada mediante comparação das especificações técnicas com a documentação oficial e os prospectos do fabricante do equipamento.

7.4.7.2. A critério da CONTRATANTE, poderão ser realizados testes funcionais e operacionais com o objetivo de comprovar o atendimento às funcionalidades e às especificações previstas neste Termo de Referência.

7.4.7.3. Na ausência de especificações idênticas às mínimas exigidas, poderão ser aceitos aparelhos novos com especificações superiores, desde que compatíveis com a solução contratada.

7.4.8. O recebimento definitivo do objeto não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configurações divergentes do especificado, durante todo o seu período de garantia;

7.4.9. O recebimento definitivo é condição indispensável para o pagamento da etapa entregue.

7.4.10. A CONTRATANTE ainda poderá impugnar quaisquer serviços prestados ou itens fornecidos mesmo após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, devendo a CONTRATADA proceder com os devidos ajustes no objeto.

7.4.11. A CONTRATADA poderá se valer de terceiros para a execução de atividades relacionadas à logística de entrega dos equipamentos, tais como transporte, armazenamento, distribuição e operações de venda à ordem, hipótese em que a entrega poderá ser realizada diretamente ao destinatário final por fornecedor ou distribuidor;

- 7.4.11.1. As atividades previstas neste item não caracterizam subcontratação do objeto contratual, constituindo mera operacionalização da cadeia de fornecimento, sem alteração da relação jurídica estabelecida entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;
- 7.4.11.2. Permanecerá sob a inteira responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos bens perante a CONTRATANTE, inclusive quanto à qualidade, conformidade técnica, prazos de entrega e regularidade fiscal das operações;
- 7.4.11.3. A CONTRATADA deverá assegurar a adequada formalização das operações comerciais envolvidas, inclusive quanto à emissão dos documentos fiscais correspondentes, de modo a evidenciar a regularidade da cadeia de fornecimento e da operação de venda à ordem, quando aplicável.

8. DA MANUTENÇÃO E DO SUPORTE TÉCNICO

8.1. Manutenção da Solução

- 8.1.1. As disposições deste item complementam o modelo de prestação previsto no item 6 deste TR, detalhando especificamente as atividades de manutenção e suporte técnico da Solução.
- 8.1.2. A manutenção da Solução compreende o conjunto integrado de atividades técnicas destinadas a assegurar a continuidade, disponibilidade, desempenho, segurança e aderência funcional da Solução de Telefonia Fixa contratada, abrangendo manutenção corretiva e evolutiva, bem como a atualização, configuração, parametrização, monitoramento e diagnóstico de todos os seus componentes de hardware, software, firmwares, licenças, plataformas em nuvem, equipamentos de acesso, entroncamentos e demais elementos que a integram.

8.2. Da garantia e atualização de softwares

- 8.2.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter os softwares integrantes da Solução atualizados, observando as versões estáveis, homologadas e compatíveis, incluindo correções, patches e atualizações de segurança disponibilizadas pelos respectivos fabricantes, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 8.2.2. Para atendimento ao disposto no subitem anterior, a CONTRATADA deverá, sempre que necessário, firmar contratos, credenciamentos ou instrumentos equivalentes junto aos fabricantes das soluções, de modo a assegurar acesso às versões, correções e atualizações aplicáveis, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 8.2.3. A CONTRATANTE poderá ter acesso, nos limites permitidos pelas licenças e políticas dos fabricantes, às bases de conhecimento técnicas relativas às soluções fornecidas, incluindo especificações técnicas, recomendações, procedimentos de configuração, diagnóstico, troubleshooting e informações sobre firmwares, patches e atualizações.

8.3. Das atualizações, substituições e manutenções corretivas

8.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário e sem ônus adicional para a CONTRATANTE:

- a) a substituição de equipamentos defeituosos fornecidos sob garantia;
- b) a realização de manutenções corretivas em todos os componentes da Solução, abrangendo hardware e software;
- c) a manutenção permanente da compatibilidade entre todos os elementos da Solução, de modo a garantir sua operação integrada.

8.3.2. A CONTRATADA deverá prover todas as correções, atualizações e evoluções necessárias à melhoria, ampliação ou preservação das funcionalidades da Solução, assegurando sua aderência técnica e regulatória ao longo da vigência contratual.

8.4. Das manutenções preventivas e verificações periódicas

8.4.1. Deverão ser realizados, no mínimo, procedimentos mensais de manutenção preventiva e verificação do estado de “boa saúde” dos equipamentos e softwares instalados, conforme orientações dos fabricantes, cabendo à CONTRATADA a adoção das correções e atualizações necessárias.

8.5. Da comunicação de manutenções com risco de indisponibilidade

8.5.1. As manutenções preventivas ou corretivas que possam implicar risco de indisponibilidade total ou parcial da Solução ou de seus equipamentos deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para fins de análise, aprovação e agendamento em horário conveniente.

8.6. Do backup e preservação de configurações

8.6.1. A CONTRATADA deverá assegurar a realização de cópias de segurança (backup) das configurações críticas da Solução, incluindo parâmetros operacionais, informações de autenticação, bilhetagem e demais dados indispensáveis à continuidade do serviço, mantendo procedimentos de restauração compatíveis com os níveis mínimos de serviço contratados.

8.7. Do suporte aos usuários

8.7.1. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica treinada para atendimento direto aos usuários da CONTRATANTE, prestando suporte quanto a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração, administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização da Solução.

8.8. Do atendimento técnico remoto e presencial

8.8.1. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, disponibilizar acesso remoto à CONTRATADA por meio de soluções especializadas, tais como VPN ou ferramentas equivalentes.

8.8.2. Caso se constate que o atendimento remoto retarda ou compromete a solução dos problemas reportados, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, que deverá alocar técnicos capacitados para atendimento presencial (on-site) nas localidades onde estiverem ocorrendo as falhas.

8.8.3. Todos os custos relacionados à prestação do suporte técnico, incluindo uso de soluções de acesso remoto, deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, bem como equipamentos de uso pessoal necessários à execução dos serviços, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

8.9. Dos níveis de suporte técnico

8.9.1. A CONTRATADA deverá dispor de suporte técnico qualificado de 1º, 2º e 3º níveis, bem como dos firmwares, microcódigos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, observadas as seguintes definições:

Tipos de Equipe de Suporte	Definição
PRIMEIRO NÍVEL	Equipe treinada para atendimento direto aos usuários, diagnóstico inicial, configuração, administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas.
SEGUNDO NÍVEL	Equipe multidisciplinar, treinada e experiente, com atuação em ambientes críticos e complexos que demandam alta disponibilidade.
TERCEIRO NÍVEL	Escalonamento ao fabricante, quando necessária retaguarda técnica especializada nas tecnologias suportadas.

8.9.2. Regra geral, os chamados destinados ao saneamento de incidentes críticos deverão ser atendidos, de forma imediata, por equipes especializadas de segundo e/ou terceiro nível, em razão da complexidade e do potencial impacto sobre a continuidade e a disponibilidade dos serviços.

8.9.3. Os incidentes não críticos poderão, inicialmente, ser tratados pela equipe de primeiro nível. Contudo, na hipótese de reclassificação do incidente, em razão de agravamento, recorrência ou identificação de maior complexidade técnica, o atendimento deverá ser automaticamente escalonado para as equipes especializadas de segundo e/ou terceiro nível, sem prejuízo da observância dos níveis mínimos de serviço estabelecidos

8.10. Da classificação de severidade e prazos

8.10.1. A classificação de severidade do incidente será feita pelo MPRJ no momento da abertura de cada chamado, em conformidade com o disposto no QUADRO 1 – NÍVEL DE SEVERIDADE.

- a) Incidentes Críticos: Problema de criticidade alta a moderada que implica em indisponibilidade parcial ou total da Solução, ou em mau funcionamento (queda de performance) ou funcionamento parcial da Solução.
- b) Incidentes Não Críticos: Problema de criticidade baixa que não afeta o funcionamento da Solução, mas que compromete outras características ou funcionalidades da Solução.

Nível de Severidade	Definição
CRÍTICO	Problema de criticidade alta a moderada que implica em indisponibilidade parcial ou total da Solução, ou em mau funcionamento (queda de performance) ou funcionamento parcial da Solução.
NÃO CRÍTICO	Problema de criticidade baixa que não afeta o funcionamento da Solução, mas que compromete outras características ou funcionalidades da Solução.

Quadro 1 – Nível de Severidade

- 8.10.2. A severidade para um chamado específico poderá ser reclassificada a critério da CONTRATANTE, que procederá com a readequação da contagem de prazos com base na hora de abertura do chamado e em conformidade com o novo nível de severidade e o disposto no QUADRO 1 – NÍVEL DE SEVERIDADE;
- 8.10.3. Todos os prazos expostos abaixo, no QUADRO 2 – TEMPO DE RESPOSTA têm como termo inicial o horário de abertura do chamado pelo MPRJ junto à contratada. O prazo para início de atendimento será contado a partir desse momento, respeitando o tempo previsto conforme o nível de severidade, conforme definido no QUADRO 2.

Prazo	Nível de Severidade	
	CRÍTICO	NÃO CRÍTICO
Início de Atendimento	1 hora útil	4 horas úteis
Tempo de solução definitiva	4 horas úteis	8 horas úteis

Quadro 2 – Tempo de resposta em horas, contados a abertura do chamado

8.11. Da abertura e registro de chamados

- 8.11.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, sem limitação de quantidade, por meio de telefone, e-mail ou sistema eletrônico de registro de chamados.
- 8.11.2. O telefone disponibilizado deverá ser de discagem direta gratuita (DDG) ou número de telefone fixo com custo de ligação local.
- 8.11.3. Os canais de relacionamento deverão estar disponíveis imediatamente após a emissão da Ordem de Serviço, devendo qualquer alteração ser comunicada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.
- 8.11.4. Todas as demandas de suporte e manutenção deverão ser registradas em sistema de controle de chamados, com geração de número único de identificação, informado ao usuário solicitante.
- 8.11.5. O sistema de registro de chamados deverá exigir, no mínimo: identificação do solicitante, endereço, e-mail, telefone(s) de contato e descrição da demanda.
- 8.11.6. Chamados abertos por meio eletrônico deverão gerar confirmação automática, contendo data e hora de abertura e número de identificação.
- 8.11.7. A CONTRATADA deverá abrir chamados automáticos para atualizações, aplicação de patches, atualização de firmwares e manutenções necessárias, com posterior comunicação à CONTRATANTE.
- 8.11.8. O atendimento aos chamados deverá observar os Níveis Mínimos de Serviço definidos neste Termo de Referência.

8.12. Do acompanhamento, encerramento e efeitos contratuais

- 8.12.1. Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE, para verificação do cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço (ANS/SLA).
- 8.12.2. Todos os registros e providências adotadas deverão ser armazenados em sistema da CONTRATADA, cujo acesso deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE sempre que solicitado.
- 8.12.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios contendo informações mínimas sobre número do registro, identificação e contato do solicitante, endereço, status, data e hora de abertura, descrição da ocorrência, data da conclusão dos chamados.
- 8.12.4. Deverão ser disponibilizadas contas de acesso ao sistema de chamados para a equipe designada pela CONTRATANTE, permitindo acompanhamento, auditoria e extração de relatórios.
- 8.12.5. Alterações no status dos chamados deverão gerar notificação eletrônica ao usuário solicitante e/ou à equipe técnica da CONTRATANTE.

- 8.12.6. A critério da CONTRATANTE, a contagem de tempo poderá ser interrompida quando houver fatos alheios ao controle da CONTRATADA, agendamento acordado ou necessidade de ação da CONTRATANTE.

8.13. Do encerramento de chamados

- 8.13.1. O encerramento de chamados somente poderá ocorrer mediante autorização da CONTRATANTE. Chamados encerrados sem anuência ou sem solução efetiva do problema serão reabertos, com contagem de prazos a partir da abertura original, inclusive para fins de apuração de NMS/ANS e aplicação das medidas administrativas cabíveis.

8.14. Dos Relatórios e monitoramento

- 8.14.1. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente o Relatório de Serviços Prestados (RSP) e o Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS), contendo as informações mínimas definidas neste Termo de Referência, em formato eletrônico, preferencialmente planilha, devendo encaminhá-los à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período de apuração.

- 8.14.2. **Relatório de Serviços Prestados (RSP):** A CONTRATADA deverá emitir, mensalmente, Relatório de Serviços Prestados (RSP), contendo, no mínimo:

- a) Data e hora de registro do chamado;
- b) Data e hora de início do atendimento;
- c) Data e hora de conclusão do atendimento;
- d) Número do ticket;
- e) Tipo de chamado;
- f) Elemento da Solução;
- g) Identificação do problema;
- h) Providências adotadas (diagnóstico, solução provisória e definitiva);
- i) Identificação do técnico da equipe da CONTRATANTE solicitante, quando aplicável;
- j) Identificação do técnico responsável pela execução e demais informações pertinentes;
- k) Diferença de tempo entre registro e conclusão, discriminando tempo total de atendimento, tempo total de parada de contagem de NMS e tempo extrapolado;
- l) Desconto a ser aplicado por descumprimento de NMS, quando aplicável.

8.14.3. **Do Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS):** A CONTRATADA deverá emitir, mensalmente, Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS) com informações sintéticas e analíticas das indisponibilidades ocorridas, contendo, no mínimo:

- a) Identificação do serviço;
- b) Identificação da unidade da CONTRATANTE;
- c) Identificação do número do ramal, quando aplicável;
- d) Número do chamado aberto pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;
- e) Elemento da Solução;
- f) Identificação do problema;
- g) Providências adotadas (diagnóstico, solução provisória e definitiva);
- h) Identificação do técnico da equipe da CONTRATANTE solicitante, quando aplicável;
- i) Identificação do técnico da CONTRATADA responsável e demais informações pertinentes;
- j) Diferença de tempo entre registro e conclusão, discriminando tempo total de atendimento, tempo total de parada de contagem de NMS e tempo extrapolado;
- k) Desconto a ser aplicado por descumprimento de NMS, quando aplicável.

8.15. **Do monitoramento contínuo da solução:** A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de monitoramento contínuo da Solução, por meio de NOC, SOC ou NAC, conforme a arquitetura adotada, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

9. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

9.1. Todos os serviços e entregas serão analisados a partir de relatórios gerados pela CONTRATADA para verificação do cumprimento ou não dos Acordos de Nível de Serviços especificados neste termo de Referência.

9.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- a) não produzir os resultados acordados;
- b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

- 9.3. A utilização do ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 10.1. Os Níveis Mínimos de Serviço têm por finalidade assegurar a continuidade, disponibilidade, qualidade e confiabilidade dos serviços contratados, servindo como instrumento de gestão contratual, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no Termo de Referência e na legislação vigente.
- 10.2. Os serviços serão medidos e apurados mensalmente, de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme item 10.9.
- 10.3. A apuração dos indicadores será realizada com base em relatórios gerenciais e registros de monitoramento da solução, fornecidos pela CONTRATADA e validados pela CONTRATANTE.
- 10.4. Interrupções programadas somente serão desconsideradas do cálculo de disponibilidade quando previamente comunicadas e autorizadas, conforme regras do TR/NMS.
- 10.5. Havendo qualquer interrupção injustificada ou mal funcionamento da solução, a CONTRATADA deverá realizar a abertura automatizada de chamado, conforme condicionado no item 9.6, reportando todos os sintomas.
- 10.6. Serão considerados para efeitos de medição de resultados:
- 10.6.1. Início de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico da CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de suporte.
 - 10.6.2. Tempo de solução definitiva: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico e a efetiva recolocação da solução em pleno estado de funcionamento.
- 10.7. A contagem do prazo de solução definitiva de cada chamado será contabilizada a partir da abertura do chamado técnico pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela Equipe de Fiscalização do Contrato.
- 10.8. As características do serviço IMR para todos os itens que compõe o objeto deste Termo de Referência são as seguintes:
- 10.8.1. A partir da abertura do chamado pelo sistema de monitoramento da CONTRATADA relativo ao serviço de suporte técnico, a CONTRATADA deverá observar as relações de prazo e tempo:
 - a) Período do serviço: 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);
 - b) Início do atendimento e Tempo de solução definitiva: de acordo com o grau de severidade do incidente;
 - c) Horário Comercial de Funcionamento das Dependências do MPRJ: 09h às 19h, de segunda a sextas-feiras;

10.9. Instrumento de Medição de Resultado:

10.9.1. Os serviços referentes ao **Lote 1** serão submetidos ao seguinte IMR:

Indicador	Métrica	Meta Mensal	Glosas/ faixas de ajuste*
Disponibilidade do Serviço de Telefonia Fixa	(Tempo total -Tempo de indisponibilidade programada/ Tempo total) * 100	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Resposta a incidentes- críticos	Tempo ≤ 1 hora	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Resposta a incidentes – não críticos	Tempo ≤ 4 horas	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Solução Definitiva para incidentes-críticos	Tempo ≤ 4 horas	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Solução Definitiva para incidentes- não críticos	Tempo ≤ 8 horas	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%

*Incidência sobre o valor da OS do mês de referência.

10.9.2. Os serviços referentes ao **Lote 2** serão submetidos ao seguinte IMR:

Indicador	Métrica	Meta Mensal	Glosas/ faixas de ajuste*
-----------	---------	-------------	---------------------------

Disponibilidade do Serviço de Links de Acesso, Digitroncos, Tridígito e Cobrança Reversa	$(\text{Tempo total} - \text{Tempo de indisponibilidade programada} / \text{Tempo total}) * 100$	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Resposta a incidentes- críticos	Tempo ≤ 1 hora	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Resposta a incidentes – não críticos	Tempo ≤ 4 horas	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Solução Definitiva para incidentes-críticos	Tempo ≤ 4 horas	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%
Solução Definitiva para incidentes- não críticos	Tempo ≤ 8 horas	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$: sem desconto $< 99,5\%$ e $\geq 99,4\%$: 5% $< 99,4\%$ e $\geq 99,3\%$: 10% $< 99,3\%$ e $\geq 99,2\%$: 15% $< 99,2\%$: 20%

*Incidência sobre o valor da OS do mês de referência.

10.10. Condições para aplicação de glosas:

- 10.10.1. As glosas previstas neste Termo de Referência possuem natureza punitiva, destinando-se exclusivamente ao ajuste do pagamento mensal em função do desempenho efetivamente apurado na execução dos serviços, não se confundindo com sanções administrativas, as quais observarão rito próprio, nos termos da legislação vigente e das disposições específicas deste Termo de Referência.
- 10.10.2. A aferição do desempenho da CONTRATADA será realizada com base nos Indicadores que compõem o Índice de Medição de Resultados (IMR), os quais consistem em critérios objetivos, mensuráveis e verificáveis, destinados a avaliar, entre outros aspectos, a

qualidade, o desempenho, a disponibilidade, a abrangência/cobertura e a segurança dos serviços contratados.

- 10.10.3. Os serviços serão medidos e apurados mensalmente, sendo aplicadas glosas, sob a forma de desconto financeiro, sempre que forem identificadas falhas na execução dos serviços ou em sua infraestrutura que impactem negativamente os níveis de qualidade estabelecidos, desde que a responsabilidade seja atribuível à CONTRATADA.
- 10.10.4. A aplicação de glosa será precedida de comunicação formal à CONTRATADA, que disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar justificativas técnicas ou comprovar a correção do serviço, observado o contraditório técnico e a ampla defesa no âmbito da gestão contratual.
- 10.10.5. O valor da glosa será aplicado exclusivamente sobre a parcela correspondente ao serviço não executado ou executado em desconformidade, vedada sua incidência sobre serviços regularmente prestados e aceitos pela CONTRATANTE.
- 10.10.6. Não sendo apresentada justificativa tecnicamente plausível ou não sendo possível a correção do serviço no prazo concedido, a glosa será aplicada de forma definitiva, mediante desconto na fatura do mês de referência em que foi constatado o descumprimento dos níveis de serviço.
- 10.10.7. O faturamento mensal somente poderá ser emitido pela CONTRATADA e atestado pela fiscalização do contrato após a apuração e o lançamento das glosas devidas, de modo que a CONTRATANTE efetue o pagamento apenas pelos serviços efetivamente entregues em conformidade com os níveis de desempenho exigidos.
- 10.10.8. As glosas aplicadas no período de apuração são cumulativas entre si, observado o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal faturado ou do valor total da respectiva Ordem de Serviço, conforme aplicável.
- 10.10.9. Ultrapassado o limite de 20% (vinte por cento) de glosa mensal, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, caracterizar o descumprimento parcial das obrigações contratuais, sem prejuízo da adoção das demais medidas administrativas cabíveis.
- 10.10.10. A glosa não será aplicada quando restar comprovado que a inexecução ou o descumprimento do nível de serviço decorreu de fatores externos, caso fortuito, força maior ou eventos alheios à esfera de responsabilidade da CONTRATADA, devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE.
- 10.10.11. Independentemente da aplicação de glosa, a CONTRATANTE poderá instaurar procedimento administrativo próprio para apuração de responsabilidade, caso os fatos apurados tenham causado prejuízos relevantes, transtornos à Administração ou afetado a continuidade do serviço, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

11. LOCALIDADE DE ENTREGA E DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - Avenida Marechal Câmara 370, Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20.020-080 ou local indicado pelo MPRJ na mesma cidade da sede, bem como nas demais localidades constantes no ANEXO III– Locais e Endereços MPRJ.
- 11.2. Para fins da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá se deslocar às suas expensas, incluindo todos os custos de deslocamento, transporte, diárias, alimentação, hospedagem, adicionais noturnos ou quaisquer outros envolvidos;
- 11.3. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 08 horas úteis, das 10h00 às 18h00, nos dias em que houver expediente no MPRJ. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil;
- 11.4. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do MPRJ, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

12. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 12.1. O gerenciamento e a fiscalização do contrato serão exercidos por meio de representantes formalmente designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a prestação dos serviços bem como dirimir quaisquer dúvidas e pendências que surgirem;
- 12.2. A **Gerência de Telecomunicações** será o órgão do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro responsável pela gestão e fiscalização da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 12.3. A Equipe de Gerenciamento do Contrato poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA os elementos necessários ao esclarecimento de quaisquer dúvidas relativas aos serviços, tais como dados estatísticos, demonstrativos de custos, notas fiscais, mapa de registro e controle dos serviços;
- 12.4. Durante a execução dos serviços, fica reservada à Equipe de Gerenciamento do Contrato a autonomia para decidir sobre quaisquer casos que venham a surgir e/ou fugir da rotina, ou que não tenham sido previstos neste Termo de Referência, ou, ainda, nas disposições do decorrente Instrumento Contratual;
- 12.5. A Equipe de Gerenciamento do Contrato poderá, a seu critério, realizar inspeções periódicas com o fim de verificar o cumprimento das especificações constantes do presente Termo de Referência;
- 12.6. A fiscalização e o acompanhamento dos serviços não reduzem nem eximem as responsabilidades da empresa CONTRATADA perante o Ministério Público ou terceiros;

- 12.7. Qualquer tolerância por parte da Equipe de Gerenciamento do Contrato em relação ao estabelecido no contrato não implicará em alteração de cláusulas ou condições pactuadas;
- 12.8. A Equipe de Gerenciamento do Contrato poderá exigir que a CONTRATADA estabeleça novos procedimentos administrativos, visando aprimoramento de controles e melhoria da rotina e da qualidade dos serviços;
- 12.9. Não será de responsabilidade da CONTRATANTE quaisquer encargos, tais como:
- a) Salário dos profissionais e encargos trabalhistas;
 - b) Deslocamento dos profissionais e despesas com alimentação;
 - c) Impostos e demais encargos fiscais;
 - d) Custos da logística na operação de transporte de equipamentos e ferramentas;
 - e) Taxa de administração;
 - f) Demais dispêndios.
- 12.10. Definição de papéis e responsabilidades:

12.10.1. Fiscal Requisitante:

- a) Representar a Unidade Demandante do MPRJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;
- b) Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento da solução;
- c) Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.

12.10.2. Fiscal Técnico:

- a) Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;
- b) Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;
- c) Representar o MPRJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;
- d) Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;
- e) Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;

- f) Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.

12.10.3. Fiscal Administrativo:

- a) Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos;
- b) Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.

12.10.4. Gestor do Contrato:

- a) Representar a Unidade Demandante do MPRJ acompanhando toda a execução do Contrato;
- b) Gerenciar a execução do Contrato;
- c) Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;
- d) Representar o MPRJ nas questões administrativas e financeiras;
- e) Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.

12.10.5. Preposto da CONTRATADA:

- a) Representar a empresa contratada;
- b) Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao MPRJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;
- c) Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.

13. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

13.1. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- 13.1.1. Nomear Gestor e Fiscais do Contrato para acompanhar e fiscalizar sua execução;
- 13.1.2. Encaminhar formalmente as demandas de serviços, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- 13.1.3. Receber o objeto prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 13.1.4. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;
- 13.1.5. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

- 13.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;
- 13.1.7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços;
- 13.1.8. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
- 13.1.9. Disponibilizar para a equipe técnica da CONTRATADA os recursos necessários para cumprimento do objeto do Contrato;
- 13.1.10. Assistir a equipe técnica da CONTRATADA na indicação dos locais de execução dos serviços, como forma de prevenir a ocorrência de danos de qualquer natureza;
- 13.1.11. Registrar as ocorrências que estejam em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, solicitando a CONTRATADA a pronta regularização;
- 13.1.12. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços;
- 13.1.13. Proceder com a avaliação dos serviços e ateste das respectivas faturas decorrentes.

14. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

14.1. São responsabilidades da CONTRATADA:

- 14.1.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 14.1.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 14.1.3. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;
- 14.1.4. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução dos serviços objeto do Contrato;
- 14.1.5. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 14.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

- 14.1.7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 14.1.8. Providenciar que seus contratados portem documento de identificação quando da execução do objeto à CONTRATANTE;
- 14.1.9. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- 14.1.10. Qualquer comunicação do MPRJ à empresa CONTRATADA deverá merecer resposta conclusiva e por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar do seu envio, submetendo-se, a empresa, às sanções e penalidades cabíveis, caso tal determinação não seja cumprida;
- 14.1.11. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, julgados necessários à boa gestão do contrato;
- 14.1.12. Cumprir com os prazos, disposições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência;
- 14.1.13. Repassar aos fiscais do Contrato, em tempo hábil, quaisquer justificativas de situações específicas que envolvam impedimento do cumprimento dos termos do Contrato, por razões alheias ao controle da CONTRATADA;
- 14.1.14. Comunicar a contratante quaisquer ocorrências que impeçam, mesmo que temporariamente, a execução dos serviços;
- 14.1.15. Manter identificados todos os materiais e equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;
- 14.1.16. Apresentar a CONTRATANTE, sempre que exigido pela equipe de fiscalização do contrato, relatórios e outros documentos inerentes à execução dos serviços;
- 14.1.17. Manter sigilo de todos os dados ou informações da CONTRATANTE obtidas em função da execução dos serviços;
- 14.1.18. Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, mantendo-os devidamente identificados;
- 14.1.19. Orientar-se pelo sigilo do teor de todos os documentos produzidos e abster-se de transferir responsabilidade a outrem;
- 14.1.20. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

- 14.1.21. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;
- 14.1.22. Abster-se de remanejar ou desativar equipamentos ou recursos sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 14.1.23. Fornecer à sua equipe técnica todos os materiais necessários para a prestação dos serviços;
- 14.1.24. Responder por quaisquer acidentes de que possam sofrer os seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE;
- 14.1.25. Adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, quando couber, nos termos das legislações em vigor;
- 14.1.26. Abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo mediante prévia autorização da CONTRATANTE;
- 14.1.27. Abster-se de contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE durante a vigência do contrato;
- 14.1.28. Disponibilizar uma infraestrutura de atendimento via telefone (0800), e-mail e/ou web, para recebimento e registro dos chamados de suporte realizados, disponibilizando sempre um número de protocolo para controle de atendimento;
- 14.1.29. Abster-se de utilizar na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do art. 7º, do Decreto nº 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da Administração Pública Federal. É considerado familiar, nos termos do art. 2º, inc. III, do Decreto nº 7.203/2010, o cônjuge, companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;
- 14.1.30. Arcar com todas as despesas decorrentes das chamadas interurbanas realizadas em desacordo com a regra de roteamento serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, vedado qualquer repasse direto ou indireto ao MPRJ.
- 14.1.31. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência, esclarecer o conteúdo, orientar a atuação e obter o consentimento formal dos seus empregados e/ou contratados, que atuem direta e indiretamente na execução dos serviços e/ou atividades objeto deste contrato, mediante a subscrição do Anexo VI - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo devidamente preenchido.

- 14.1.32. A subscrição do Anexo VI - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, assim como a sua entrega ao Órgão Fiscalizador do Contratante, deverá ocorrer antes do início do efetivo exercício das atividades por cada signatário vinculado à CONTRATADA.
- 14.1.33. A CONTRATADA poderá, para fins exclusivos de execução do objeto contratado, utilizar infraestrutura, serviços, recursos ou soluções tecnológicas de terceiros, inclusive de parceiros técnicos, operacionais ou tecnológicos, observado, quando aplicável, o disposto no Capítulo 18 deste Termo de Referência.
- 14.1.34. A utilização de recursos de terceiros não implicará, em hipótese alguma, a transferência, a mitigação ou a limitação da responsabilidade contratual assumida pela CONTRATADA, que permanecerá como única, integral e exclusiva responsável perante a CONTRATANTE pela execução completa, contínua e adequada do objeto, incluindo o cumprimento integral dos níveis de serviço, requisitos técnicos, obrigações regulatórias, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.
- 14.1.35. Compete à CONTRATADA assegurar a plena integração, interoperabilidade, segurança, disponibilidade e funcionamento contínuo da solução contratada, independentemente da origem, titularidade ou natureza dos recursos, infraestruturas, plataformas, sistemas ou serviços utilizados.
- 14.1.36. A CONTRATADA não poderá invocar falhas, indisponibilidades, limitações técnicas, operacionais ou regulatórias de terceiros, parceiros ou fornecedores por ela utilizados como fundamento para eximir-se, ainda que parcialmente, do cumprimento de suas obrigações contratuais, nem como justificativa para descumprimento de níveis mínimos de serviço, pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro ou dilação de prazos.
- 14.1.37. A CONTRATADA deverá atuar, obrigatoriamente, como ponto único de contato perante a CONTRATANTE para todas as demandas técnicas, operacionais, administrativas e contratuais relacionadas à solução, sendo expressamente vedado o direcionamento direto da CONTRATANTE a terceiros, parceiros ou subcontratados por ela utilizados.
- 14.1.38. A existência de vínculos contratuais, parcerias, acordos operacionais ou relações de interdependência tecnológica entre a CONTRATADA e terceiros não altera, em hipótese alguma, a relação jurídica estabelecida com a CONTRATANTE, nem afasta a responsabilidade integral da CONTRATADA pelos riscos inerentes à execução do objeto contratado.
- 14.1.39. Para fins de interpretação deste Termo de Referência e de seus Anexos, as referências à "infraestrutura", "rede", "serviço de monitoramento", "NOC", "SOC", "NAC", "equipes", "operações", "serviços prestados pela CONTRATADA" ou expressões de conteúdo equivalente devem ser compreendidas como indicações de responsabilidade contratual, governança operacional e obrigação de resultado perante a CONTRATANTE, não se caracterizando, em hipótese alguma, como exigência de propriedade, exclusividade, estrutura própria ou execução dos serviços com meios exclusivamente próprios da CONTRATADA.

- 14.1.40. É juridicamente admissível a utilização, pela CONTRATADA, de infraestrutura, serviços, recursos técnicos, operacionais ou tecnológicos de terceiros, inclusive fabricantes, prestadores especializados, parceiros comerciais ou fornecedores de serviços em nuvem, desde que observado o disposto no Capítulo 18 – Da Subcontratação e mantida, em qualquer hipótese, a responsabilidade integral, direta e exclusiva da CONTRATADA pela adequada execução do objeto contratado, pelo cumprimento dos níveis de serviço, pelas obrigações regulatórias e pelos riscos inerentes à execução contratual.

15. DA VIGÊNCIA

- 15.1. O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, observados os limites e as condições estabelecidos na legislação aplicável;
- 15.2. A prorrogação contratual será condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:
- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
 - b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
 - d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
 - e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.
- 15.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 15.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 15.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 15.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.
- 15.7. A escolha do prazo inicial do contrato justifica-se pelos seguintes motivos:
- 15.7.1. Trata-se de solução de tecnologia essencial destinada à utilização nas rotinas administrativas e finalísticas do Ministério Público do Rio de Janeiro, cujos benefícios econômicos são obtidos pelo uso prolongado;

- 15.7.2. O objeto contratado é uma solução fornecida em caráter continuado a qual não se vislumbra a possibilidade de substituição no curto prazo. Ademais, a vigência plurianual permitirá uma maior estabilidade operacional e foco específico na capacitação dos usuários e nos processos de adoção/configuração dos novos recursos;
- 15.7.3. O prazo dilatado permitirá obtenção de ganho de escala e consequentemente melhores preços para a Administração;
- 15.7.4. Um prazo contratual exíguo implicaria na constante dedicação de recursos humanos especificamente para processos de Planejamento da Contratação, considerando que os trabalhos de renovação/prorrogação são deflagrados com pelo menos 180 dias de antecedência (em atendimento à recomendação do Tribunal de Contas da União esposada no Acórdão nº 728/2008 – 1ª Câmara).

16. DO REAJUSTE

- 16.1. O critério de reajuste atenderá ao disposto na Lei nº 14.133/2021, ou outra legislação que venha substituí-la, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado;
 - 16.1.1. O índice a ser adotado para o reajuste será o **IST - Índice de Serviços de Telecomunicações** admitindo-se, ainda, a livre negociação entre os contratantes, sempre no sentido de se obter o preço mais vantajoso para a Administração, em atenção aos princípios da eficiência e da economicidade;
 - 16.1.2. O reajuste não se operará automaticamente e dependerá de solicitação expressa da CONTRATADA, no prazo máximo de 30 dias contados do termo final do período anual a que se refere o item 16.1;
 - 16.1.3. Caso não seja observado o prazo fixado no subitem anterior, o reajuste somente surtirá efeitos a partir da data em que efetivamente for veiculado o requerimento por meio do Protocolo-Geral do MPRJ;
 - 16.1.4. Em qualquer hipótese, o reajuste será calculado considerando, no máximo, a variação do índice acumulado desde a data do orçamento estimado ou do último reajuste concedido.

17. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 17.1. A licitante vencedora do certame deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato, o documento de garantia da execução do contrato derivado da presente licitação, nos termos do art. 96, combinado com art. 101, ambos da Lei nº 14.133, de 2021, importando em 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser prestada, opcionalmente, em uma das formas abaixo:
 - a) caução em dinheiro ou título eficaz da dívida pública;
 - b) seguro garantia;

c) fiança bancária.

- 17.2. A apólice do seguro garantia, a comprovação da caução em dinheiro, o título eficaz e de validade incontestada da dívida pública, ou a carta de fiança bancária, será encaminhada à apreciação do Órgão Fiscalizador do MPRJ através da Diretoria de Licitações e Contratos, situado no 9º andar da Av. Marechal Câmara, nº 350, Centro, Rio de Janeiro – RJ;
- 17.3. A garantia prestada em dinheiro será depositada em favor do Fundo Especial do Ministério Público, devendo a licitante vencedora apresentar o comprovante original do depósito, conforme o procedimento estipulado no subitem anterior;
- 17.4. A garantia prestada pela licitante vencedora será liberada após a conclusão da execução do contrato, nos termos previstos no art. 100 da Lei nº 14.133 de 2021;
- 17.5. Caso o valor da garantia seja utilizado, no todo ou em parte, para pagamento de qualquer obrigação, conforme disposto no Anexo I do Edital da Licitação, caberá à licitante vencedora a integralização do seu valor, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados do recebimento pela licitante vencedora da comunicação expedida pelo MPRJ.

18. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 18.1. **LOTE 1:** A subcontratação parcial do objeto será permitida após a devida autorização prévia da CONTRATANTE, que verificará quanto à empresa subcontratada o atendimento do edital, especialmente quanto à qualificação técnica, exceto quanto ao atestado de capacidade técnica, devendo atender também às seguintes exigências:
- a) Subcontratação de partes do objeto não libera a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades legais e contratuais;
 - b) Responderá a CONTRATADA perante a Administração pela parte que subcontratou;
 - c) Os serviços especializados a cargo de diferentes empresas subcontratadas serão coordenados pela CONTRATADA de modo a proporcionar o atendimento harmonioso, em seu conjunto, permanecendo sob sua responsabilidade o cumprimento das obrigações contratuais.
 - d) Poderão ser subcontratados os serviços pertinentes à faixa numérica, STFC e suporte técnico, de acordo com as regras delineadas neste capítulo.
- 18.1.1. A CONTRATADA deverá assegurar a portabilidade numérica dos acessos, em conformidade com a regulamentação da ANATEL
- 18.1.2. Para esse fim, será admitida a contratação de terceiros, no limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do item 1.2, exclusivamente para execução de atividades operacionais acessórias relacionadas ao processo de portabilidade numérica, desde que:
- a) reste comprovada a inviabilidade técnica ou operacional de atendimento integral por meios próprios;

- b) não haja transferência da titularidade da numeração ou da outorga;
- c) seja mantida a responsabilidade integral da CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

18.1.3. A CONTRATADA poderá subcontratar a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), desde que atenda às seguintes exigências:

- a) Mantenha outorga própria válida junto à ANATEL; ou
- b) Apresente comprovação de vínculo contratual formal com a subcontratada (prestadora de STFC) devidamente autorizada, com outorga válida e emitida pela ANATEL, que assegure a utilização de infraestrutura, recursos de numeração, interconexão com a rede pública de telefonia e suporte à portabilidade numérica pela CONTRATADA.

18.1.3.1. Caso seja apresentado o documento descrito no item 18.1.3, alínea “b”, deverão ser apresentados conjuntamente:

- a) contrato ou acordo de parceria/interconexão vigente;
- b) declaração formal da prestadora de STFC assumindo o compromisso de suporte à operação;
- c) comprovação/declaração de que a solução ofertada está apta a operar de forma integrada à infraestrutura da prestadora parceira.

18.2. A proposta de subcontratação parcial deverá ser apresentada por escrito e, somente após a aprovação da Equipe de Gerenciamento do Contrato, os serviços a serem realizados pela SUBCONTRATADA poderão ser iniciados;

18.3. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE:

- a) a identificação da empresa ou profissional subcontratado (nome, endereço, CNPJ ou CPF);
- b) o escopo detalhado das atividades;
- c) a justificativa técnica para a subcontratação.

18.4. Os serviços subcontratados parcialmente, caso não satisfaçam as especificações, serão impugnados pela Equipe de Gerenciamento do Contrato, cabendo à CONTRATADA todo o ônus decorrente de sua reexecução direta ou por empresa devidamente qualificada, capacitada e de reconhecida idoneidade.

18.5. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição da subcontratada, caso verifique descumprimento contratual ou risco à adequada execução do objeto;

18.6. A utilização de serviços de outras empresas de telefonia visando atender demandas de interconexão, roaming nacional e roaming internacional é algo inerente ao modelo de

mercado, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do órgão CONTRATANTE, dentre outras. Para fins da presente licitação, o uso desses serviços será permitido e não será entendido como subcontratação.

18.7. **LOTE 2:** Não será permitida a subcontratação total ou parcial do objeto.

19. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 19.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, após o ateste da Equipe de Gerenciamento do Contrato, que verificará o cumprimento das obrigações estabelecidas nos Anexos I e II deste Termo de Referência, bem como o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), quando cabível. A liberação do pagamento ficará condicionada à emissão do Termo de Recebimento Definitivo, após conferência e aceite das entregas mensais;
- 19.2. Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após o adimplemento das obrigações, mediante apresentação pela CONTRATADA dos respectivos documentos fiscais acompanhados dos demais documentos relacionados no Edital no Protocolo-Geral do MPRJ, situado na Avenida Marechal Câmara 370, 1º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ;
- 19.2.1. Alternativamente, poderá ser autorizado o envio dos documentos fiscais e demais documentos auxiliares por correio eletrônico para a Equipe de Gerenciamento do Contrato, que então fará o protocolo para fins de pagamento.
- 19.3. As formas de pagamento são as usuais do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio do processo de fatura, em conformidade com a Lei 287/79 e Decreto nº 16.661/91, mediante crédito em conta corrente, dando-se como liquidada a obrigação após o efetivo crédito da CONTRATADA;
- 19.4. A respectiva nota fiscal/fatura deverá estar devidamente discriminada em nome do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, CNPJ nº 28.305.936/0001-40;
- 19.5. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou da nota fiscal, ou documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA, importará na prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do CONTRATANTE;
- 19.6. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação da obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência;
- 19.7. O atesto da(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s) referente(s) aos serviços prestados ou bens fornecidos, bem como a emissão dos termos de aceitação, conformidade ou anuência, caberá à Equipe de Gerenciamento do Contrato ou a servidor designado para esse fim.

20. PRAZOS

- 20.1. Os prazos aqui definidos poderão, excepcionalmente, serem prorrogados pela CONTRATANTE, mas desde que devidamente justificados pela CONTRATADA.

20.2. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

20.2.1. Reunião Inicial: até 10 dias corridos após a assinatura do contrato;

20.2.2. Apresentação do Projeto de Implantação e Configuração: até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço;

20.3. Os prazos de entrega, instalação e/ou ativação, iniciar-se-ão com a emissão da Ordem de Serviço (OS) inicial que conterá o detalhamento necessário e suficiente sobre a entrega e instalação dos serviços em cada localidade prevista.

20.3.1. Ativação e funcionamento dos ramais telefônicos: até 30 dias corridos após OS inicial;

20.3.2. Entrega/ Implantação com a configuração total da Solução: até 120 dias corridos após OS inicial;

20.3.3. Ativação Tridígito 127: até 30 dias corridos da emissão da OS inicial;

20.3.4. Ativação DDG (0800): até 30 dias corridos da emissão da OS inicial;

20.3.5. Ativação SIP TRUNK: até 30 dias corridos da emissão da OS inicial;

20.4. Portabilidade e Numeração

20.4.1. Portabilidade numérica: 15 dias corridos após a emissão da OS.

20.4.2. Fornecimento de novos números (quando inviável a portabilidade e a subcontratação de numeração): até 10 dias úteis, a partir da emissão da OS.

20.4.3. Manutenção de mensagem informativa, em caso de inviabilidade de portabilidade numérica e a subcontratação de numeração: 180 dias;

20.5. Instalações, reparos e remanejamentos:

20.5.1. Instalação de novos terminais telefônicos com aparelho: 30 dias corridos da abertura do chamado;

20.5.2. Reinstalação ou remanejamento de terminais: 48 horas corridas da abertura do chamado;

20.5.3. Reparo de defeitos em linhas telefônicas: 48 horas corridas da abertura do chamado;

20.5.4. Reparo ou substituição de aparelhos defeituosos: 5 dias úteis da abertura do chamado;

21. DA VISTORIA

21.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, será facultado às LICITANTES conhecerem a infraestrutura e as instalações do CONTRATANTE. Para tanto poderá encaminhar representante capacitado para realizar visita às instalações do MPRJ na cidade do Rio de Janeiro-RJ;

- 21.2. O agendamento deverá ser realizado pelo endereço eletrônico **getel@mprj.mp.br**. É recomendado que a marcação seja feita com a maior antecedência possível, até 48 (quarenta e oito) horas do dia da licitação, para evitar congestionamento de vistorias;
- 21.3. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores do MPRJ;
- 21.4. Quando da vistoria ao local dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento deles;
- 21.5. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a LICITANTE, optante pela realização de vistoria ou não, tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas;
- 21.6. Efetuada a vistoria será lavrado, por servidor do MPRJ designado para tal, o respectivo Modelo de Declaração de Vistoria, conforme modelo do termo de Referência - Anexo V, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua proposta;
- 21.7. 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 a abertura da sessão pública.

22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 22.1. Com fundamento na Lei nº 14.133 de 2021, comete infração administrativa a CONTRATADA que:
- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
 - b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - c) der causa à inexecução total do contrato;
 - d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

- 22.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- a) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
 - b) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
 - c) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);
 - d) **Multa moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
 - e) **Multa compensatória** de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- 22.3. No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, que estará configurada quando a CONTRATADA deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 30 (trinta) dias corridos contados da data estipulada para início da execução contratual.
- 22.4. A CONTRATADA poderá ser sancionada com multa de até 5% (cinco por cento) do valor global do contrato no caso de retardamento da execução, que será configurado quando a CONTRATADA deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 15 (quinze) dias corridos contados da data estipulada para início da execução contratual.
- 22.5. No caso de inexecução parcial do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de até 20% (vinte por cento) do valor do contrato, nas hipóteses em que a CONTRATADA deixar de realizar, nos prazos estabelecidos, os serviços ou fornecimentos advindos desta contratação.
- 22.6. Na aplicação das sanções, serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - b) as peculiaridades do caso concreto;
 - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - d) os danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

22.7. Das obrigações contratuais:

22.7.1. As multas administrativas de caráter punitivo aplicáveis às obrigações contratuais observarão os valores fixos definidos na tabela abaixo, conforme o grau da infração:

GRAU	VALOR DA MULTA POR OCORRÊNCIA	VALOR DA MULTA POR DIA
1	R\$ 250,00	R\$ 50,00
2	R\$ 600,00	R\$ 120,00
3	R\$ 1.200,00	R\$ 240,00
4	R\$ 2.500,00	R\$ 500,00
5	R\$ 4.500,00	R\$ 900,00

Tabela 1

22.7.2. Forma de incidência das multas:

22.7.2.1. Infrações por ocorrência: Nos casos em que a incidência da infração se der por ocorrência, a multa será aplicada uma única vez para cada evento caracterizado, conforme o grau atribuído à conduta.

22.7.2.2. Infrações com incidência diária: Nos casos em que a infração possuir natureza continuada, caracterizada pelo descumprimento prolongado no tempo, a multa será aplicada por dia de atraso ou de permanência da irregularidade, conforme o valor diário previsto na Tabela 1, até a sua efetiva regularização.

22.7.3. Os valores das multas previstos neste item serão reajustados anualmente, na mesma data e pelo mesmo índice aplicado ao contrato.

22.7.4. As multas serão aplicadas sempre que a CONTRATADA praticar as seguintes ações:

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado ou por ocorrência
2	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços.	1	Por empregado e por dia

3	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como caráter permanente ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
4	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir material licitado por outro de qualidade inferior.	3	Por ocorrência
5	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
6	Utilizar as dependências da contratante para fins diversos do objeto do contrato.	4	Por ocorrência
7	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais.	5	Por ocorrência
8	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência

Tabela 2

22.7.5. Para os itens a seguir, as multas administrativas serão aplicadas sempre que a **CONTRATADA** deixar de:

Item	Descrição	Grau	Incidência
9	Manter a documentação de habilitação atualizada.	3	Por item e por ocorrência
10	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
11	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
12	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força de contrato.	1	Por ocorrência e por dia
13	Cumprir o dever de comunicação prévia à Contratante acerca da realização de manutenções corretivas suscetíveis de acarretar risco de indisponibilidade total	2	Por ocorrência e por dia



	ou parcial da solução contratada ou de seus equipamentos.		
14	Manter disponíveis e funcionando os canais de atendimento do serviço de suporte e manutenção 24x7, permitindo a abertura de chamados pela Contratante.	2	Por ocorrência
15	Realizar a configuração ou o funcionamento do mecanismo de roteamento centralizado de chamadas de longa distância nacional (DDD), permitindo o encaminhamento de chamadas por operadora diversa daquela previamente definida pelo MPRJ.	3	Por ocorrência
16	Cumprir arcabouço regulatório que tenha como consequência o recebimento de notificação pela Contratante enviado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).	5	Por ocorrência
17	Cumprir os prazos contratuais ou aqueles definidos em Ordem de Serviço para a implantação, ativação ou migração da Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP.	2	Por ocorrência e por dia
18	Realizar, no prazo contratual, o reparo ou a substituição de equipamentos defeituosos ou danificados integrantes da solução.	2	Por ocorrência e por dia
19	Realizar, quando demandado, a ativação do serviço tridígito de utilidade pública (127).	2	Por ocorrência e por dia
20	Realizar, quando demandado, a ativação do serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800).	2	Por ocorrência e por dia
21	Realizar, no prazo devido, a ativação de link de acesso, entroncamento digital ou SIP Trunk necessário à operação da solução.	2	Por ocorrência e por dia
22	Manter, pelo período mínimo contratual, mensagem informativa de troca de numeração telefônica, nos casos de inviabilidade de portabilidade numérica e a subcontratação de numeração.	3	Por ocorrência e por dia
23	Instalar, no prazo estabelecido, novos terminais telefônicos com aparelho, após solicitação formal da Contratante.	2	Por ocorrência e por dia

24	Executar, no prazo devido, a reinstalação ou o remanejamento de terminais telefônicos, quando solicitado pela Contratante.	2	Por ocorrência e por dia
25	Realizar, no prazo contratual, o reparo de defeitos em linhas telefônicas, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade do serviço.	2	Por ocorrência e por dia
26	Proceder, no prazo devido, ao reparo ou à substituição de aparelhos telefônicos defeituosos.	2	Por ocorrência e por dia
27	Concluir, no prazo máximo contratual, o processo de portabilidade numérica dos números telefônicos utilizados pela Contratante, observados os procedimentos e prazos definidos pela ANATEL.	3	Por ocorrência e por dia
28	Manter disponível para download, de forma gratuita, nas lojas oficiais Apple App Store e Google Play, e operacional, o aplicativo (softphone) da solução, inclusive em suas versões móveis e para computadores, durante toda a vigência contratual.	2	Por ocorrência e por dia
29	Entregar, nos prazos estabelecidos, o Relatório de Serviços Prestados (RSP) e o Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS).	2	Por ocorrência e por dia
30	Responder de forma conclusiva e por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar do seu envio, qualquer comunicação do MPRJ à empresa CONTRATADA.	1	Por ocorrência e por dia
31	Cumprir quaisquer obrigações dispostas no contrato e não relacionadas nos itens acima ou nesta tabela de multas.	2	Por item e por ocorrência

Tabela 3

- 22.8. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 22.9. O somatório das multas aplicadas em decorrência do inadimplemento de uma mesma obrigação contratual, incluídas as multas de natureza moratória e aquelas previstas para o descumprimento de obrigações, fica limitado a 30% (trinta por cento) do valor da parcela inadimplida, da respectiva Ordem de Serviço ou do conjunto de serviços diretamente afetados pelo descumprimento.

- 22.9.1. A aplicação das multas observará os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e vedação ao efeito confiscatório, devendo guardar compatibilidade com a gravidade da infração, a extensão do dano e os impactos decorrentes da execução contratual.
- 22.9.2. Para fins de aferição do limite previsto neste item, deverão ser consideradas de forma conjunta todas as multas incidentes sobre o mesmo fato gerador, inclusive aquelas de natureza moratória, compensatória, por ocorrência ou por incidência diária.
- 22.9.3. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço (IMR) possuem natureza distinta das sanções administrativas e poderão ser aplicadas cumulativamente, desde que não haja dupla penalização pelo mesmo fato gerador.
- 22.9.4. Atingido o limite estabelecido neste item, a persistência do descumprimento poderá caracterizar inexecução parcial ou total do contrato, ensejando a adoção das demais medidas administrativas cabíveis, inclusive a rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 22.10. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 22.11. Todas as penalidades serão registradas no Sistema Nacional de Cadastro de Fornecedores – SICAF.
- 22.12. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á após regular processo administrativo, observando-se as regras previstas na Resolução GPGJ nº 2.189/2018, na Lei nº 14.133, de 2021 e, subsidiariamente, na Lei 9.784, de 1999. A autoridade competente do MPRJ, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Estado do Rio de Janeiro, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro e cobrados judicialmente.
- 22.13. Assegurar-se-á à CONTRATADA o pagamento pelo que foi executado, devidamente apurado, deduzidas as multas aplicadas caso a garantia prestada seja insuficiente.
- 22.14. As penalidades serão aplicadas à CONTRATADA durante ou após a vigência do contrato, que se reputará extinto com o recebimento definitivo do objeto ou a sua rescisão.

23. SELEÇÃO DE FORNECEDOR

- 23.1. A seleção dos fornecedores ocorrerá através de **PREGÃO**, do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, nos termos da Lei Federal n.º 14.133 de 1º de abril de 2021.

24. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 24.1. As propostas para o **Lote 1 e Lote 2** deverão ser apresentadas com as quantidades, contemplando o valor unitário de cada item e o valor global, em moeda nacional, já consideradas as despesas com tributos, impostos, taxas, fretes, seguros, encargos trabalhistas e sociais e demais custos que incidam direta ou indiretamente, implícita ou explicitamente, sobre os equipamentos, softwares e serviços que constituem a solução;
- 24.2. É vedada a possibilidade de o licitante oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital, obrigando-se nos limites dela.
- 24.3. A fim de dar uniformidade às apresentações das propostas comerciais, elas deverão ser apresentadas no formato da tabela constante no **ANEXO VII - Planilha Orçamentária**;
- 24.4. Para as parcelas compostas por bens, as propostas comerciais deverão especificar detalhadamente os produtos ofertados, constando, no que couber, fabricante, nome comercial, versão e quantidade;
- 24.5. A critério da Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicação, o licitante detentor da melhor proposta poderá ser convocado para apresentar amostras para a verificação da compatibilidade do(s) item(s) com as especificações constantes neste Termo de Referência;
- 24.5.1. A apresentação das amostras somente será solicitada caso não seja possível aferir todas as características do produto por meio da documentação enviada junto à proposta comercial vencedora;
- 24.5.2. A exigência de apresentação de amostras restringir-se-á aos itens do **Lote 1** que envolvam o fornecimento de equipamentos ou recursos físicos, compreendendo:
- 24.5.2.1. Item 2.1 – Aparelho Telefônico IP – Básico;
- 24.5.2.2. Item 2.2 – Aparelho Telefônico IP – Avançado;
- 24.5.2.3. Item 2.3 – Aparelho Telefônico IP – Sem Fio;
- 24.5.3. Não será exigida apresentação de amostras para os serviços, licenças, assinaturas, plataformas em nuvem, SIP Trunk, DDG (0800), serviço tridígito (127), manutenção, suporte técnico, minutagem ou demais componentes imateriais da solução, cuja comprovação ocorrerá por meio da documentação técnica, da habilitação técnica e da Prova de Conceito prevista neste Termo de Referência.
- 24.5.4. As amostras eventualmente solicitadas deverão ser apresentadas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da convocação formal da Administração. Mediante solicitação devidamente justificada pelo licitante e aceita pela Administração, poderá ser concedida prorrogação por igual período.
- 24.5.5. Os licitantes e demais interessados em acompanhar o procedimento de apresentação e avaliação da amostra deverão encaminhar mensagem eletrônica ao e-mail

getel.coordenacao@mprj.mp.br e informar a intenção de verificar o laudo emitido pelo órgão competente do MPRJ;

- 24.5.6. O ônus de entregar as amostras é exclusivo da licitante. Portanto, não serão acolhidas como justificativa para a não entrega ou para a entrega além do prazo estipulado, alegações que transfiram a responsabilidade a terceiros, salvo situação excepcional, devidamente comprovada pela licitante;
- 24.5.7. Não serão consideradas excepcionais para os fins do item anterior, por configurarem risco inerente à atividade, atrasos habituais na entrega pelos Correios ou por empresa transportadora eventualmente acionada pela licitante para efetuar a entrega.

24.6. A proposta para o LOTE 1 deverá conter:

- 24.6.1. Preço unitário e total, fixo e irrevogável, em moeda corrente nacional, com todos os custos incidentes, tais como: salário, ônus tributários, fiscais e garantia dos equipamentos.
- 24.6.2. Documentação técnica, que seja exclusivamente do fabricante, que comprove o atendimento das especificações técnicas de todos os equipamentos a serem fornecidos. Considera-se documentação oficial do fabricante:
 - 24.6.2.1. Catálogo técnico, datasheet, ficha de especificação técnica, publicação técnica oficial, folder, certificado ou manual elaborado pelo fabricante;
 - 24.6.2.2. Documento extraído de consulta realizada pela Internet na página oficial do fabricante, devendo, nesse caso, ser indicado o endereço eletrônico do fabricante com menção à página de que consta a informação apresentada;
 - 24.6.2.3. Caso a LICITANTE não disponha de catálogos, folders, impressos ou publicações do fabricante quanto às especificações técnicas dos equipamentos, softwares, componentes e materiais, deverá apresentar declaração do fabricante em que constem as especificações, preferencialmente em língua portuguesa. Se for apresentada declaração em outro idioma, esta deverá vir acompanhada de tradução para a língua portuguesa.
- 24.6.3. A LICITANTE deverá apresentar descrição detalhada das características técnicas dos itens cotados que, no mínimo, possibilitem uma completa avaliação de atendimento aos padrões técnicos de comunicação e segurança exigidos nesta especificação, incluindo, mas não se limitando a estes, RFCs aplicáveis, protocolos de comunicação e codecs suportados;
- 24.6.4. Não serão aceitas declarações genéricas da própria licitante, documentos produzidos unilateralmente ou materiais que não permitam a verificação objetiva e inequívoca do requisito técnico exigido;
- 24.6.5. Não serão aceitos documentos, declarações, manifestações ou quaisquer outros artefatos elaborados especificamente com a finalidade de atender a esta comprovação,

devendo as evidências apresentadas consistirem em documentação técnica oficial, previamente existente e de caráter público ou institucional. Entende-se por documentação técnica oficial aquela publicada ou formalmente disponibilizada pelo fabricante da solução, em seus portais institucionais, manuais de produto, guias técnicos, white papers ou bases de conhecimento oficiais;

- 24.6.6. Não será admitida a implementação, customização, desenvolvimento ou ativação de funcionalidades específicas, temporárias ou sob demanda, realizadas exclusivamente para o atendimento aos requisitos deste item, tampouco o atendimento baseado em informações, declarações ou previsões constantes de “roadmap” de produto, devendo as capacidades exigidas integrarem a solução ofertada de forma nativa através de versões estáveis, definitiva e plenamente operacional no momento da apresentação da proposta;
- 24.6.7. As comprovações devem ser claras, com indicação de página e documento.
- 24.6.8. Não serão aceitas ofertas de equipamentos com especificações inferiores em relação às mínimas indicadas neste Termo de Referência e Anexos.
- 24.6.9. Os documentos e comprovações previstos nos subitens seguintes serão **exigidos exclusivamente da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar**, para fins de análise da conformidade da solução ofertada pela equipe técnica da CONTRATANTE, previamente à adjudicação do objeto.
- 24.6.9.1. A licitante deverá fornecer a documentação solicitada no prazo de 5 dias úteis após a solicitação do órgão técnico.
- 24.6.10. Declaração técnica acompanhada da relação dos endereços, em território nacional, dos data centers responsáveis pela hospedagem dos servidores lógicos, plataformas de controle de chamadas e Session Border Controllers (SBCs) integrantes da solução ofertada.
- 24.6.10.1. Os data centers informados deverão estar localizados no Brasil e a arquitetura declarada deverá prever, no mínimo, a utilização de duas localidades distintas, fisicamente segregadas, com operação independente, dotadas de mecanismos de replicação e sincronização de dados, voltados à garantia de disponibilidade, resiliência e continuidade do serviço.
- 24.6.11. Documentação técnica ou contratual que comprove que a LICITANTE possui capacidade técnica e operacional para interconexão ou encaminhamento de chamadas com redes de outras prestadoras de serviços de telecomunicações.
- 24.6.12. A comprovação poderá ser realizada mediante a apresentação de contrato de interconexão, acordo de trânsito de voz, contrato de exploração industrial de rede, ou documento técnico equivalente, em conformidade com a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e com as disposições da Resolução nº 768/2024 da ANATEL, contemplando, ao menos, a maior área local objeto da contratação.

24.6.13. A documentação apresentada deverá demonstrar que a LICITANTE dispõe de condições técnicas e operacionais para originar e terminar chamadas destinadas a números fixos e móveis em todo o território nacional, garantindo o adequado encaminhamento do tráfego telefônico na área local atendida.

24.6.14. Serão admitidas comprovações de interconexão direta ou indireta, desde que assegurada a correta interligação com a Rede Pública de Telecomunicações e a efetiva capacidade de completamento de chamadas, não sendo exigida a apresentação de contratos específicos para todas as áreas locais abrangidas pela contratação.

24.6.15. Comprovações de que os datacenters possuam, no mínimo, as seguintes normas e certificações: ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 e SOC2 ou TIER III;

24.6.15.1. A necessidade da comprovação justifica-se pela necessidade de a licitante comprovar que atende aos padrões reconhecidos de segurança da informação, continuidade e confiabilidade.

24.6.15.2. As certificações possuem relação direta e indissociável com o objeto, conforme segue:

- a) ISO 27001, 27017 e 27018: asseguram a existência de controles formais de segurança da informação, governança de ambientes em nuvem e proteção de dados pessoais, sendo essenciais para mitigar riscos de vazamento, indisponibilidade e uso indevido de informações;
- b) SOC 2 ou TIER III: garantem que a infraestrutura atende a padrões elevados de disponibilidade, redundância e confiabilidade, compatíveis com serviços críticos de telecomunicações.

24.7. A proposta para o LOTE 2 deverá conter:

24.7.1. Preço unitário e total, fixo e irrevogável, em moeda corrente nacional, com todos os custos incidentes, tais como: salário, ônus tributários, fiscais e garantia dos equipamentos.

25. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

25.1. A **licitante arrematante do LOTE 1** deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a **execução satisfatória** de serviços de natureza pertinente e compatível, em características, complexidade e porte, com o objeto deste Termo de Referência;

25.1.1. O atestado deverá comprovar a prestação de **Serviço de Telefonia Fixa em Nuvem baseada em Tecnologia IP/Voip com manutenção e suporte técnico** em qualquer época ou local e com quantitativo de, no mínimo, 1.500 (mil e quinhentos) ramais IP, **NÃO** sendo admitido o somatório dos atestados.

- 25.2. O atestado de capacidade deverá conter a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome, o cargo, o contato do signatário (telefone e e-mail);
- 25.3. Será admitida a apresentação de atestado de capacidade técnica para contrato em andamento, desde que iniciado há pelo menos 06 (seis) meses da data de emissão ou que seja fruto de sucessivas prorrogações, devendo o órgão emitente informar a data de início da prestação dos serviços e que estão sendo prestados de forma satisfatória;
- 25.4. A exigência de que o atestado de capacidade técnica apresentado para fins de habilitação comprove, de forma individual, o fornecimento, instalação, manutenção e suporte técnico de 1.500 ramais IP— vedado o somatório de documentos distintos — justifica-se com base nos fatores de capacidade técnico operacional, mitigação de riscos e proporcionalidade entre a complexidade do objeto e a experiência comprovada, conforme os seguintes fundamentos:
- 25.4.1. O objeto da presente licitação envolve o fornecimento e instalação total de 4.313 ramais IP, distribuídos em múltiplas localidades do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Trata-se, portanto, de uma implantação de grande porte, que exige do fornecedor comprovação de capacidade operacional prévia em escala minimamente compatível, sob risco de comprometimento da efetiva execução do contrato;
- 25.4.2. Permitir o somatório de pequenos atestados isolados — cada um representando experiências parciais, com escopos técnicos distintos, ambientes e soluções não integradas — comprometeria a verificação da real aptidão da licitante para executar um projeto de porte equivalente.
- 25.4.3. A experiência consolidada com projetos similares em porte e complexidade é fundamental para reduzir o risco de inexecução ou falhas na implantação de redes corporativas amplas. A vedação ao somatório protege a Administração Pública de propostas que, embora habilitadas formalmente, não estejam sustentadas por experiência técnica efetiva e proporcional ao desafio contratado; e
- 25.4.4. O Tribunal de Contas da União (TCU) já reconheceu (Acórdão 1.153/2024) que a vedação ao somatório de atestados é lícita quando necessária para se aferir a capacidade técnico- operacional, especialmente quando há riscos significativos à execução contratual. No caso em tela, a exigência de 1500 ramais IP como mínimo em um único atestado representa pouco mais de 1/3 do total de ramais contratados, demonstrando proporcionalidade e razoabilidade no critério adotado.
- 25.5. A CONTRATANTE reserva-se o direito de promover diligências por meio de contato com as pessoas jurídicas emitentes dos atestados com o intuito de obter informações complementares ou certificar-se da exatidão das informações constantes nos atestados apresentados.
- 25.6. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa Contratada.

- 25.7. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante empresas controladas ou controladoras da empresa licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.
- 25.8. Para fins de **habilitação técnica do LOTE 1**, a licitante deverá também apresentar:
- 25.8.1. Documento que comprove regularidade para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), mediante apresentação de documento que comprove outorga válida e vigente expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, a qual deverá estar em nome da própria licitante ou em nome de prestadora de STFC com a qual a licitante possua vínculo contratual formal regularmente constituído. Na hipótese de a outorga não estar em nome da licitante, deverá ser apresentada documentação comprobatória do vínculo contratual formal com a prestadora autorizada pela ANATEL, a qual assegure, de forma expressa, a disponibilização da infraestrutura necessária, dos recursos de numeração, da interconexão com a Rede Pública de Telefonia e do suporte à portabilidade numérica, permanecendo a licitante integral e exclusivamente responsável perante a Administração pela execução do objeto contratado, pelo cumprimento das obrigações regulatórias e pela continuidade e qualidade dos serviços prestados.
- 25.8.2. Documento que comprove outorga válida e vigente para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, obrigatoriamente em nome da própria licitante, em situação regular, habilitando-a à operação de infraestrutura de telecomunicações baseada em rede IP, necessária ao transporte da sinalização e do tráfego de voz da solução de Telefonia Fixa em Nuvem ofertada, assegurando a conformidade regulatória, a autonomia operacional da infraestrutura e a adequada prestação dos serviços objeto deste lote..
- 25.9. A **licitante arrematante do LOTE 2** deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços de natureza pertinente e compatível, em características, complexidade e porte, com o objeto deste Termo de Referência;
- 25.9.1. O atestado deverá comprovar a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), por meio de entroncamento SIP (SIP Trunk) ou tecnologia equivalente, contemplando, em um mesmo contrato ou instrumento equivalente, a implantação, operação, manutenção e suporte técnico da solução, **NÃO** sendo admitido o somatório de atestados para composição dessas características.
- 25.10. O atestado de capacidade deverá conter a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome, o cargo, o contato do signatário (telefone e e-mail);
- 25.11. Será admitida a apresentação de atestado de capacidade técnica para contrato em andamento, desde que iniciado há pelo menos 06 (seis) meses da data de emissão ou que seja fruto de sucessivas prorrogações, devendo o órgão emitente informar a data de início da prestação dos serviços e que estão sendo prestados de forma satisfatória;

- 25.12. A exigência de que o atestado de capacidade técnica apresentado para fins de habilitação comprove, de forma individual, a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), por meio de entroncamento SIP (SIP Trunk) ou tecnologia equivalente, incluindo implantação, operação, manutenção e suporte técnico, vedado o somatório de documentos distintos, justifica-se com fundamento na necessidade de aferição da efetiva capacidade técnico-operacional da licitante para executar um conjunto integrado de serviços de telecomunicações de caráter crítico para a continuidade das atividades institucionais do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.
- 25.12.1. O objeto do Lote 2 compreende serviços de telecomunicações que constituem a interface entre a solução corporativa de telefonia IP e a Rede Pública de Telefonia, incluindo a disponibilização de entroncamentos SIP, recursos de numeração DDR, serviços DDG (0800), serviço tridígito de utilidade pública (127), portabilidade numérica, manutenção e suporte técnico especializados, cuja operação demanda gestão centralizada, observância da regulamentação da ANATEL e elevados níveis de disponibilidade e continuidade.
- 25.12.2. A simples soma de atestados provenientes de contratos distintos, executados em ambientes diversos e eventualmente limitados a parcelas isoladas do objeto, não permite comprovar, de forma adequada, que a licitante possui experiência prévia na prestação integrada dos serviços ora contratados, tampouco evidencia sua capacidade operacional para gerenciar simultaneamente as atividades de implantação, operação, manutenção, suporte e interconexão com a Rede Pública de Telecomunicações.
- 25.12.3. A execução inadequada dos serviços integrantes do Lote 2 poderá comprometer o funcionamento da telefonia institucional, dos serviços de Discagem Direta Gratuita (0800) e do serviço tridígito de utilidade pública (127), canais essenciais de comunicação entre o MPRJ e a sociedade, circunstância que exige demonstração de experiência operacional efetiva em ambiente de características compatíveis com o objeto licitado.
- 25.12.4. Nessas condições, a vedação ao somatório de atestados constitui medida proporcional e adequada para aferição da capacidade técnico-operacional da licitante, buscando reduzir riscos de descontinuidade, indisponibilidade ou falhas na prestação dos serviços, sem representar restrição indevida à competitividade, uma vez que exige apenas a comprovação de experiência prévia efetivamente compatível com o objeto a ser contratado.
- 25.13. A CONTRATANTE reserva-se o direito de promover diligências por meio de contato com as pessoas jurídicas emitentes dos atestados com o intuito de obter informações complementares ou certificar-se da exatidão das informações constantes nos atestados apresentados.
- 25.14. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa Contratada.

25.15. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante empresas controladas ou controladoras da empresa licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

25.16. Para fins de **habilitação técnica do LOTE 2**, a licitante deverá também apresentar:

25.16.1. Documento que comprove regularidade para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), mediante apresentação de documento que comprove outorga válida e vigente expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, a qual deverá estar em nome da própria licitante ou em nome de prestadora de STFC com a qual a licitante possua vínculo contratual formal regularmente constituído. Na hipótese de a outorga não estar em nome da licitante, deverá ser apresentada documentação comprobatória do vínculo contratual formal com a prestadora autorizada pela ANATEL, a qual assegure, de forma expressa, a disponibilização da infraestrutura necessária, dos recursos de numeração, da interconexão com a Rede Pública de Telefonia e do suporte à portabilidade numérica, permanecendo a licitante integral e exclusivamente responsável perante a Administração pela execução do objeto contratado, pelo cumprimento das obrigações regulatórias e pela continuidade e qualidade dos serviços prestados.

25.16.2. Documento que comprove outorga válida e vigente para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, em situação regular, em nome da própria licitante ou da prestadora de SCM com a qual a licitante possua vínculo contratual formal regularmente constituído. Na hipótese de a outorga não estar em nome da licitante, deverá ser apresentada documentação comprobatória do vínculo contratual que assegure, durante toda a execução contratual, a disponibilização da infraestrutura IP necessária ao transporte do tráfego de voz da solução ofertada, permanecendo a licitante integral e exclusivamente responsável perante a Administração pela execução do objeto contratado, pelo cumprimento das obrigações regulatórias aplicáveis e pela continuidade e qualidade dos serviços prestados.

26. PROVA DE CONCEITO:

26.1. O MPRJ solicitará a realização de uma Prova de Conceito (POC), a ser executada pela licitante mais bem classificada, em um prazo de 10 (dez) dias corridos a partir da data de notificação pelo pregoeiro ou pelo órgão técnicos/requisitantes;

26.2. A solução será avaliada pelo MPRJ para comprovar que atende a todas as especificações de desempenho descritas neste Termo de Referência e seus anexos, estando a adjudicação do certame condicionada à aprovação da Prova de Conceito (POC);

26.3. Os requisitos e critérios de avaliação constantes do **Anexo IV – Prova de Conceito** deste Termo de Referência aplicam-se exclusivamente ao LOTE 1 – Serviços de Telefonia Fixa IP em Nuvem, não se estendendo aos itens integrantes do LOTE 2 – Serviços de Links de Acesso, Digitroncos, Tridígito e Cobrança Reversa. A comprovação da conformidade técnica dos serviços integrantes do LOTE 2 ocorrerá mediante análise da documentação técnica, dos requisitos de habilitação e das demais exigências previstas neste Termo de Referência.

27. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA AS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 27.1. Não obstante os dispositivos da Lei Complementar 123/2006, com as alterações promovidas pela Lei Complementar nº 155/2016, que regulamenta o comando constitucional contido no artigo 179 da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como o disposto na Resolução GPGJ 2.058/2016 que possui igual desiderato, de forma a garantir o sucesso do certame, o tratamento diferenciado para as microempresas e empresas de pequeno porte deverá ser aplicado da seguinte forma:
- 27.2. Será assegurada, como critério de desempate, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte (Art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006);
- 27.3. Não será estabelecida cota de até 25% (vinte e cinco por cento) do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte (Art. 48, inciso III da Lei Complementar nº 123/2006) uma vez que a reserva de parcela do objeto poderá comprometer a integração, a interoperabilidade e a adequada execução dos serviços que compõem cada lote da solução a ser contratada, acarretando prejuízo ao conjunto do objeto e à sua gestão contratual, nos termos do art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006.
- 27.4. A disputa para os LOTES 1 e 2 do certame não deverão ser exclusivamente destinados à participação de microempresas e empresas de pequeno porte (Art. 48, inciso I da Lei Complementar nº 123/2006) uma vez que os valores estimados são superiores a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

28. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

- 28.1. Será admitida a participação de consórcios e cooperativas, desde que atendidos os requisitos previstos nos arts. 15 e 16 da Lei 14.133, de 2021;
- 28.1.1. O acréscimo do valor exigido para a habilitação econômico-financeira dos licitantes consorciados será o mínimo legal de 10% (dez por cento) sobre o valor exigido para o licitante individual, de forma a evitar restrição na disputa do processo licitatório, objetivando-se alcançar a proposta mais vantajosa.

29. DAS RESERVAS DE VAGAS NOS QUADROS DA CONTRATADA

- 29.1. Em conformidade com o disposto no art. 93 da Lei Federal nº 8.213/91, no art. 116 da Lei Federal nº 14.133/2021, na Resolução GPGJ nº 2.037/2016 e demais normas aplicáveis, a CONTRATADA deverá reservar, no mínimo, 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos postos de trabalho vinculados à execução do contrato para pessoas com deficiência ou reabilitadas pela Previdência Social, observada a compatibilidade entre as atividades e as limitações dos trabalhadores.
- 29.1.1. A efetiva reserva e seu quantitativo deverão ser fixados considerando-se o tipo de deficiência, as características da atividade e a quantidade total de empregados previstos para o contrato. A impossibilidade de cumprimento da reserva deverá ser devidamente

justificada e fundamentada pela CONTRATADA, sob pena de inabilitação ou rescisão contratual.

30. DO CONTRATO

- 30.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos e as supressões que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme no art. 125 da Lei 14.133, de 2021.
- 30.2. O contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.
- 30.3. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que a Administração deverá providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.
- 30.4. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:
- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- 30.4.1. poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.
- 30.5. Da extinção contratual:
- 30.5.1. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Nessa hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
- 30.6. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 30.6.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 30.7. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - c) Indenizações e multas.
- 30.8. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

31. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 31.1. Para a presente contratação, a CONTRATADA atuará como operadora de dados e a CONTRATANTE atuará como controladora dos dados;
- 31.2. A CONTRATADA deverá cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa;
- 31.3. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD;
- 31.4. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei;
- 31.5. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado;
- 31.6. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da CONTRATADA eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações;
- 31.7. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD;
- 31.8. A CONTRATADA deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância;
- 31.9. A CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados;
- 31.10. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pela CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado;
- 31.11. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos;
- 31.12. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD;

31.13. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a Autoridade Nacional de Proteção de Dados por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

32. EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Integrante Requisitante: Anderson dos Santos Coelho

Lotação: Gerência de Telecomunicações

Integrante Técnico: Bruno Tavares Valente

Lotação: Gerência de Telecomunicações

Integrante Administrativo: Ana Carolina de Sá Rocha

Lotação: Núcleo Administrativo da STIC

33. APROVAÇÃO

Nome: Sandro Denis de Souza Nunes

Cargo: Secretário de Tecnologia da Informação e de Comunicação

ANEXO I –REQUISITOS GERAIS STFC/VoIP

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), utilizando tecnologia de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP), incluindo fornecimento de troncos SIP para viabilizar o encaminhamento de chamadas para a rede pública de telefonia, realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, bem como manutenção e portabilidade da numeração atualmente utilizada pela CONTRATANTE, conforme regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações.
- 1.2. A solução deverá garantir plena integração com a rede pública de telecomunicações e assegurar a continuidade das comunicações institucionais da CONTRATANTE.
- 1.3. Os requisitos técnicos estabelecidos neste Anexo têm por objetivo garantir a qualidade, continuidade e segurança da prestação do serviço, não devendo ser interpretados como restrição indevida à competitividade do certame.

2. Justificativa técnica

- 2.1. A solução de telefonia objeto da presente contratação utilizará tecnologia de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP) como meio de transporte da comunicação, sem prejuízo de sua prestação no âmbito do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações.
- 2.2. Ressalta-se que a tecnologia VoIP constitui apenas o meio tecnológico de transmissão da voz, não se confundindo com a natureza regulatória do serviço de telecomunicações prestado.
- 2.3. Dessa forma, a exigência de prestação do serviço no âmbito do STFC justifica-se pela necessidade de assegurar:
 - a) integração plena com a rede pública de telecomunicações;
 - b) interoperabilidade com redes fixas e móveis;
 - c) tratamento adequado da numeração telefônica;
 - d) realização de portabilidade numérica;

e) observância das normas regulatórias aplicáveis ao serviço de telefonia.

2.4. Tais funcionalidades dependem da prestação do serviço no âmbito do STFC, conforme regulamentação vigente e mecanismos operacionais do setor de telecomunicações, atualmente administrados por entidades designadas para esse fim, entre elas a ABR Telecom.

2.5. A manutenção da numeração e da integração com a rede pública de telefonia constitui requisito essencial para garantir a continuidade da comunicação institucional com a sociedade.

3. Soberania, jurisdição e tratamento de dados da solução

3.1. A solução de telefonia ofertada deverá observar integralmente a legislação brasileira aplicável à prestação de serviços de telecomunicações e à proteção de dados, incluindo as normas e regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.2. A CONTRATADA deverá assegurar que o tratamento de quaisquer dados relacionados à operação da solução de telefonia ofertada, incluindo, mas não se limitando a registros de chamadas (CDR), informações de sinalização, metadados de tráfego, registros de autenticação e operação do sistema, ocorra de forma a garantir confidencialidade, integridade, rastreabilidade e disponibilidade das informações, bem como o atendimento às exigências legais e regulatórias aplicáveis.

3.3. A solução ofertada deverá utilizar infraestrutura de datacenters com redundância geográfica, de modo a garantir a continuidade da prestação do serviço em caso de falhas, indisponibilidades ou eventos que afetem uma das localidades.

3.4. Os datacenters deverão operar em regime ativo-ativo ou ativo-passivo, com tempo de recuperação compatível com os níveis de serviço estabelecidos (SLA).

3.5. Os datacenters utilizados deverão estar situados em território brasileiro, devendo a arquitetura da solução contemplar, no mínimo, duas localidades distintas, fisicamente segregadas, capazes de operar de forma independente e com mecanismos de replicação e sincronização de dados.

3.6. A CONTRATADA deverá assegurar que, em caso de indisponibilidade de um dos datacenters, a solução seja automaticamente ou rapidamente restabelecida a partir da infraestrutura redundante, sem prejuízo significativo à continuidade do serviço.

3.7. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, ou quando necessário para atendimento a requisitos legais, regulatórios ou determinações de autoridade competente, a CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade ou replicação das informações em infraestrutura localizada em território brasileiro.

3.8. A CONTRATADA deverá ainda informar, durante a fase de implantação ou sempre que houver alteração relevante na arquitetura da solução, a localização geográfica das infraestruturas utilizadas para processamento e armazenamento dos dados, bem como os mecanismos de segurança e governança aplicados.

3.9. A CONTRATANTE poderá solicitar esclarecimentos técnicos adicionais ou documentação comprobatória da arquitetura da solução sempre que julgar necessário

4. Responsabilidade técnica e requisitos regulatórios

4.1. A licitante deverá comprovar possuir capacidade técnica e operacional para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, utilizando tecnologia VoIP, com plena integração à rede pública de telecomunicações.

4.2. A prestação do serviço deverá ocorrer de forma a garantir a interconexão com a rede pública de telefonia, permitindo a realização e o recebimento de chamadas destinadas a usuários de quaisquer redes de telecomunicações, fixas ou móveis, em âmbito nacional e internacional.

4.3. A licitante deverá demonstrar possuir condições técnicas para prover os recursos necessários ao funcionamento da solução ofertada, incluindo:

- a) infraestrutura de rede capaz de suportar o encaminhamento das chamadas telefônicas;
- b) integração com os mecanismos nacionais de gestão da numeração e portabilidade, conforme regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);
- c) capacidade de operacionalizar processos de portabilidade numérica por meio dos sistemas utilizados pelo setor de telecomunicações, atualmente administrados pela ABR Telecom.

4.4. A CONTRATADA será responsável pela prestação integral do serviço, incluindo todos os recursos técnicos necessários ao seu funcionamento, ainda que parte da infraestrutura utilizada seja proveniente de acordos de interconexão ou contratação de serviços junto a outras operadoras devidamente autorizadas.

4.5. Em qualquer hipótese, a responsabilidade pela qualidade, continuidade e funcionamento do serviço perante a CONTRATANTE será exclusiva da CONTRATADA.

4.6. A licitante deverá comprovar que possui autorização válida para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), em conformidade com a regulamentação vigente.

4.7. A comprovação deverá ser realizada mediante apresentação de outorga ou do ato de autorização expedido pela ANATEL.

4.8. Será admitida a participação de empresas que atuem em regime de parceria ou interconexão com prestadora devidamente autorizada, desde que seja apresentada documentação comprobatória da relação contratual e da responsabilidade pela prestação do serviço.

5. Requisitos técnicos da solução: A solução deverá contemplar, no mínimo:

5.1. Interconexão com a rede pública

5.1.1. A CONTRATADA será responsável por prover toda a infraestrutura necessária para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC objeto da contratação, incluindo os recursos de interconexão com a rede pública de telecomunicações.

5.1.2. Deverá ser assegurada a plena capacidade de realização e recebimento de chamadas para quaisquer usuários das redes de telefonia fixa e móvel, em âmbito local, nacional e internacional, observando a regulamentação aplicável da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

5.1.3. A solução ofertada deverá contemplar todos os elementos necessários ao correto encaminhamento das chamadas telefônicas, incluindo a integração com os mecanismos nacionais de gestão de numeração e portabilidade, atualmente administrados pela ABR Telecom.

5.1.4. A CONTRATANTE não será responsável pela contratação de quaisquer serviços adicionais de telecomunicações junto a terceiros para viabilizar a comunicação telefônica objeto do presente contrato.

5.2. Troncos SIP (SIP Trunk)

5.2.1. A solução deverá contemplar o fornecimento de troncos SIP (Session Initiation Protocol) para interconexão entre a infraestrutura de telefonia e a rede da CONTRATADA, possibilitando o encaminhamento de chamadas para a rede pública de telefonia.

5.2.2. A interconexão deverá permitir a realização e o recebimento de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, bem como chamadas destinadas a redes móveis, observando os padrões técnicos amplamente adotados no setor de telecomunicações.

5.2.3. A CONTRATADA deverá assegurar a plena interoperabilidade entre sua rede e a infraestrutura da CONTRATANTE, garantindo compatibilidade com protocolos e padrões de mercado para comunicação VoIP.

5.3. Capacidade de chamadas simultâneas

5.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar capacidade adequada de canais simultâneos de voz, compatível com a demanda operacional da CONTRATANTE, garantindo que múltiplas chamadas possam ocorrer simultaneamente sem degradação da qualidade do serviço.

5.4. Portabilidade numérica

5.4.1. A CONTRATADA deverá assegurar a portabilidade da numeração atualmente utilizada pela CONTRATANTE, observando os procedimentos e regulamentações aplicáveis.

5.4.2. A gestão operacional da portabilidade deverá seguir os processos definidos no sistema administrado pela entidade responsável pela base de dados da portabilidade numérica no Brasil, atualmente a ABR Telecom.

6. Plano de implantação e migração da numeração

6.1. Considerando que a solução objeto da contratação prevê a manutenção e portabilidade da numeração atualmente utilizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar, previamente ao início da fase de implantação do serviço, e em até 15 (quinze) dias corridos e ininterruptos após a emissão da Ordem de Serviço, o Plano de Migração e Portabilidade da Numeração.

6.2. O plano deverá detalhar, no mínimo:

- a) estratégia de execução da portabilidade numérica, observando os procedimentos e prazos estabelecidos pela regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações;
- b) o cronograma de migração das linhas e ramais, de modo a minimizar impactos nas atividades institucionais;
- c) os procedimentos de testes e validação do serviço antes da efetiva migração da numeração;
- d) as medidas de contingência a serem adotadas em caso de falhas durante o processo de portabilidade;
- e) os mecanismos de acompanhamento e comunicação entre a CONTRATADA e a equipe técnica da CONTRATANTE durante todo o processo de implantação.

6.3. A execução da portabilidade deverá observar os procedimentos operacionais estabelecidos no setor de telecomunicações, incluindo a utilização dos sistemas nacionais de gestão da portabilidade numérica, atualmente administrados pela ABR Telecom.

6.4. A CONTRATADA deverá garantir que a migração da numeração ocorra sem interrupção significativa dos serviços de telefonia da CONTRATANTE, preservando a continuidade das comunicações institucionais.

7. Níveis mínimos de serviço (SLA)

7.1. A CONTRATADA deverá garantir níveis mínimos de qualidade e disponibilidade do serviço, observando, no mínimo:

- a) disponibilidade mensal do serviço igual ou superior a 99,5%;
- b) suporte técnico especializado em regime 24x7x365;
- c) atendimento a falhas críticas em até 4 horas;
- d) restabelecimento do serviço em até 8 horas, salvo situações excepcionais devidamente justificadas.

7.2. O cálculo de disponibilidade deverá considerar a relação entre o tempo total de operação do serviço e o tempo de indisponibilidade registrado no período, excluídas janelas de manutenção previamente acordadas com a CONTRATANTE.

8. Responsabilidade pela prestação do serviço

8.1. A CONTRATADA será responsável por prover todos os recursos necessários à prestação do serviço, incluindo a infraestrutura de interconexão com a rede pública de telecomunicações.

8.2. A CONTRATANTE não será responsável pela contratação de quaisquer serviços adicionais de telecomunicações junto a terceiros para viabilizar a comunicação telefônica objeto do contrato.

9. Sistema de gestão e relatórios de chamadas

9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE mecanismo de consulta e extração de relatórios de tráfego telefônico, permitindo o acompanhamento da utilização dos serviços contratados.

9.2. O acesso às informações deverá ocorrer por meio de interface web ou ferramenta equivalente, com acesso restrito mediante autenticação.

10. Registro detalhado de chamadas (CDR)

10.1. A solução deverá disponibilizar registro detalhado das chamadas telefônicas (Call Detail Record – CDR) realizadas e recebidas no âmbito da solução contratada.

10.2. Os registros deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) número de origem da chamada;
- b) número de destino;
- c) data e horário de início da chamada;
- d) duração da chamada;
- e) tipo de chamada (local, longa distância nacional, internacional ou móvel);
- f) identificação do ramal ou número associado;
- g) status da chamada (completada, não atendida, ocupada, falha etc.).

10.3. Essas informações deverão estar disponíveis para consulta e exportação pela CONTRATANTE.

11. Relatórios de utilização

11.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios gerenciais que permitam à CONTRATANTE acompanhar a utilização do serviço de telefonia.

11.2. Os relatórios deverão permitir, no mínimo:

- a) consolidação de chamadas por período;
- b) identificação de chamadas por número ou ramal;
- c) análise de volume de chamadas realizadas e recebidas;
- d) classificação por tipo de chamada.

11.3. Os relatórios deverão poder ser exportados em formato eletrônico amplamente utilizado, como CSV ou planilha eletrônica e pdf.

12. Acompanhamento de desempenho do serviço

12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos que permitam o acompanhamento do desempenho da solução, incluindo informações sobre:

- a) disponibilidade do serviço;
- b) volume de chamadas simultâneas;**
- c) utilização dos canais de voz;
- d) eventuais incidentes ou falhas registradas.**

13. Retenção das informações

13.1. Os registros de chamadas e relatórios de tráfego deverão permanecer disponíveis para consulta pela CONTRATANTE durante toda a vigência contratual, salvo disposição diversa acordada entre as partes.

14. Encaminhamento de chamadas de longa distância

14.1. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de bloqueio ou redirecionamento automático de códigos de seleção de prestadora (CSP), de modo a garantir que todo o tráfego de longa distância seja cursado por sua rede.

14.2. A CONTRATADA deverá assegurar que todas as chamadas de longa distância nacional e internacional originadas na solução ofertada sejam encaminhadas por sua própria rede, independentemente do código de seleção de prestadora eventualmente discado pelo usuário.

14.3. Caso, por qualquer motivo técnico ou operacional, chamadas sejam encaminhadas ou completadas por intermédio de outra operadora de telecomunicações, a responsabilidade integral pelos custos decorrentes dessas chamadas será exclusivamente da CONTRATADA, não podendo tais valores ser repassados ou cobrados da CONTRATANTE.

14.4. A CONTRATADA deverá adotar todos os mecanismos técnicos necessários para garantir que o tráfego telefônico originado na infraestrutura da CONTRATANTE seja corretamente roteado em sua rede, observando a regulamentação aplicável da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

15. Segurança e Prevenção contra Fraudes Telefônicas

15.1. A CONTRATADA deverá permitir a configuração de políticas de bloqueio de chamadas internacionais ou para destinos específicos, podendo tais restrições ser definidas pela CONTRATANTE.

15.2. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos técnicos e operacionais destinados à prevenção, detecção e mitigação de fraudes telefônicas (toll fraud) no âmbito da solução de telefonia contratada.

15.3. Para esse fim, deverão ser implementadas, no mínimo, as seguintes medidas:

- a) monitoramento contínuo do tráfego de chamadas, com identificação de padrões anômalos de utilização;
- b) bloqueio automático ou alerta para chamadas destinadas a destinos internacionais, números especiais ou destinos de alto custo, quando detectado comportamento atípico;
- c) possibilidade de configuração de restrições de chamadas por ramal, faixa de numeração ou tipo de destino, conforme necessidade da CONTRATANTE;
- d) mecanismos de autenticação e proteção contra tentativas de acesso não autorizado à infraestrutura de telefonia;
- e) notificação imediata à CONTRATANTE em caso de identificação de tráfego suspeito ou potencialmente fraudulento.

15.4. Caso seja identificada a ocorrência de fraude telefônica decorrente de falha de segurança, vulnerabilidade da infraestrutura ou ausência de mecanismos de prevenção sob responsabilidade da CONTRATADA, os custos decorrentes das chamadas realizadas indevidamente não poderão ser repassados à CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a integral responsabilidade pelos valores eventualmente gerados.

16. Modelo de Tarifação e franquia de chamadas

16.1. A CONTRATADA será responsável por assegurar que todo o tráfego telefônico originado na infraestrutura da CONTRATANTE seja corretamente classificado e faturado de acordo com o modelo de franquia ilimitada previsto neste Termo de Referência, não podendo haver cobrança adicional pelas chamadas abrangidas pela franquia.

16.2.A prestação do serviço de telefonia objeto da presente contratação deverá contemplar franquia ilimitada de chamadas, estando incluídas no valor mensal contratado todas as ligações recebidas e realizadas a partir da solução ofertada ao CONTRATANTE.

16.3.Deverão estar compreendidas na franquia ilimitada, no mínimo, as seguintes modalidades de chamadas:

- a) chamadas locais para telefones fixos;
- b) chamadas locais para telefones móveis;
- c) chamadas de longa distância nacional (DDD) para telefones fixos;
- d) chamadas de longa distância nacional (DDD) para telefones móveis.

16.4.Não poderá haver limitação de minutos, franquia de tráfego ou cobrança adicional para as modalidades de chamadas descritas neste item, devendo tais comunicações estar integralmente contempladas no valor mensal do serviço contratado.

16.5.Eventuais chamadas destinadas a serviços especiais, números não geográficos, números premium ou destinos internacionais poderão possuir tratamento diferenciado, desde que previamente definido e autorizado pela CONTRATANTE.

16.6.A solução deverá suportar o volume de chamadas compatível com a demanda institucional da CONTRATANTE, considerando ambiente corporativo de grande porte.

17. Propriedade e preservação da numeração telefônica

17.1.A numeração utilizada pela CONTRATANTE é considerada numeração institucional e deverá permanecer vinculada à instituição, independentemente da operadora contratada.

17.2.A numeração telefônica utilizada pela CONTRATANTE no âmbito da presente contratação deverá permanecer plenamente passível de portabilidade, observando a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações.

17.3.A CONTRATADA deverá assegurar que a numeração associada ao serviço contratado possa ser portada para outra prestadora de serviços de telecomunicações ao término ou eventual rescisão do contrato, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, além daqueles eventualmente previstos na regulamentação aplicável.

17.4. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá adotar mecanismos técnicos, administrativos ou operacionais que dificultem, retardem ou impeçam a realização da portabilidade da numeração utilizada pela CONTRATANTE.

17.5. A CONTRATADA deverá ainda colaborar com todos os procedimentos necessários para viabilizar a portabilidade futura da numeração, observando os processos operacionais utilizados no setor de telecomunicações, atualmente administrados por entidades designadas para esse fim, entre elas a ABR Telecom.

18. Infraestrutura de conectividade IP

18.1. A solução de telefonia objeto da presente contratação utilizará a infraestrutura de rede de dados da CONTRATANTE para transporte do tráfego de voz, cabendo à CONTRATADA prover os recursos necessários à interconexão de sua rede de telecomunicações com a rede IP institucional.

18.2. A rede da CONTRATANTE dispõe de mecanismos de priorização de tráfego compatíveis com aplicações de voz sobre IP.

18.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar os mecanismos necessários para integração da solução de telefonia com a rede da CONTRATANTE, incluindo a configuração dos troncos SIP e demais parâmetros técnicos necessários ao correto encaminhamento das chamadas.

18.4. Não está contemplado no objeto da contratação o fornecimento de circuitos dedicados de dados para cada unidade da CONTRATANTE, salvo quando expressamente solicitado pela Administração e mediante acordo entre as partes.

18.5. A CONTRATADA deverá fornecer as especificações técnicas necessárias para a correta integração entre sua infraestrutura e a rede da CONTRATANTE, incluindo requisitos de endereçamento IP, portas, protocolos e parâmetros de qualidade de serviço (QoS).

19. Redundância e continuidade do serviço

19.1. A solução de telefonia ofertada deverá contemplar mecanismos que garantam alta disponibilidade e continuidade do serviço, reduzindo o risco de interrupções na comunicação institucional da CONTRATANTE.

19.2. A CONTRATADA deverá assegurar que sua infraestrutura de telecomunicações disponha de mecanismos de redundância compatíveis com a criticidade do serviço, incluindo, quando aplicável:

- a) redundância de elementos de rede responsáveis pelo encaminhamento das chamadas;

- b) disponibilidade de rotas alternativas para encaminhamento do tráfego telefônico;
- c) mecanismos de contingência para restabelecimento rápido do serviço em caso de falhas.

19.3. Em caso de indisponibilidade parcial ou total da solução de telefonia, a CONTRATADA deverá adotar imediatamente as medidas necessárias para restabelecimento do serviço, observando os níveis de atendimento e recuperação definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

20. Plano de contingência

20.1. A solução deverá permitir o redirecionamento temporário de chamadas para outros números ou destinos definidos pela CONTRATANTE, em caso de indisponibilidade da infraestrutura local.

20.2. A CONTRATADA deverá apresentar, durante a fase de implantação do serviço, Plano de Continuidade e Contingência da Solução de Telefonia, contendo, no mínimo:

- a) descrição da arquitetura de redundância da solução;
- b) procedimentos de recuperação em caso de falhas críticas;
- c) fluxos de comunicação entre a CONTRATADA e a equipe técnica da CONTRATANTE;
- d) tempos estimados de recuperação do serviço.

21. Transição assistida e encerramento do contrato

21.1. Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá prestar apoio técnico necessário para garantir a continuidade da prestação do serviço de telefonia, colaborando com os procedimentos de transição para eventual nova prestadora.

21.2. A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado pela CONTRATANTE:

- a) disponibilizar informações técnicas necessárias à migração do serviço;
- b) cooperar com os procedimentos de portabilidade da numeração;
- c) manter a operação do serviço durante o período de transição definido pela Administração;
- d) fornecer registros e configurações necessárias à continuidade da operação.

21.3. A transição para nova prestadora deverá ocorrer de forma planejada e coordenada, de modo a evitar interrupções ou degradação significativa do serviço de comunicação institucional.

22. Prazo de cooperação

22.1.A CONTRATADA deverá prestar apoio às atividades de transição, por período máximo de 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado por igual período, contado da formalização da substituição da prestadora ou do término do contrato.

22.2.A CONTRATADA deverá manter a prestação do serviço em condições operacionais durante todo o período de transição definido pela CONTRATANTE.

ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. A contratação da Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem (VoIP) tem por objetivo prover solução de telefonia em nuvem baseada em protocolo SIP, contemplando infraestrutura lógica e física, serviços de voz, equipamentos, plataformas de gerenciamento, licenças, mecanismos de redundância, suporte técnico e demais componentes necessários ao pleno funcionamento da comunicação telefônica institucional.
- 1.2. Todos os bens, serviços, funcionalidades e integrações descritos deverão ser fornecidos de forma integrada, assegurando interoperabilidade, gestão centralizada, continuidade do serviço e aderência às normas regulatórias aplicáveis.
- 1.3. A Solução deverá ser instalada em datacenter, com o objetivo de disponibilizar, sob demanda, ramais nas localidades do MPRJ, contemplando toda a infraestrutura necessária ao seu funcionamento, incluindo gateways, telefones IP, solução de comunicação com recursos de acessibilidade voltados a usuários com deficiência auditiva, recurso de softphone nativo da própria solução, desenvolvido e mantido pelo mesmo fabricante da plataforma de telefonia, compatível com a plataforma Microsoft Teams, bem como outros periféricos, acessórios, softwares e licenças necessários ao pleno funcionamento dos componentes integrantes da Solução que sejam de responsabilidade da CONTRATADA, nos termos deste Termo de Referência.
- 1.4. A Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem deverá ser prestada de forma integral, independente e autossuficiente, não sendo exigida da CONTRATANTE a manutenção de contratos com Concessionárias de Telecomunicações, tampouco a aquisição de pacotes de minutagem de ligações locais, interurbanas (DDD), internacionais (DDI), ligações para telefones móveis ou serviços de discagem gratuita, tais como números 0800, serviços públicos ou centrais de atendimento de empresas, para o pleno funcionamento da Solução.
- 1.5. Todas as chamadas realizadas entre ramais internos, estejam estes localizados na mesma unidade ou em unidades distintas da CONTRATANTE, bem como as chamadas externas originadas dos ramais institucionais, não deverão gerar custos adicionais à CONTRATANTE, independentemente da localidade de destino, excetuadas exclusivamente as ligações internacionais, que serão faturadas conforme a tabela de minutagem e as condições definidas na contratação.

1.6. Todas as licenças necessárias ao funcionamento dos componentes da Solução cuja disponibilização seja de responsabilidade da CONTRATADA, independentemente de sua natureza, inclusive licenças de software, subscrição, conectores, gateways, SBCs e demais componentes licenciáveis, deverão estar integralmente incluídas e precificadas nos itens de serviços contratados, não sendo admitida cobrança adicional para o funcionamento pleno da Solução.

1.6.1. As licenças de titularidade da CONTRATANTE, inclusive aquelas relativas ao ambiente corporativo Microsoft 365/Microsoft Teams, não integram o escopo de fornecimento da CONTRATADA, observado o disposto no item 2.7.

1.7. Todas as licenças associadas à Solução, independentemente de sua natureza (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), deverão estar integralmente incluídas e precificadas nos itens de serviços contratados, não sendo admitida cobrança adicional para o funcionamento pleno da Solução.

1.8. O tráfego de dados e de voz associado à Solução deverá utilizar mecanismos de comunicação compatíveis com os requisitos de segurança, desempenho, disponibilidade e interoperabilidade estabelecidos neste Termo de Referência, admitindo-se arquiteturas ponto a ponto, ponto-multiponto ou multiponto-multiponto, conforme a necessidade e a arquitetura técnica da solução ofertada, não sendo exigida topologia física específica, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos.

2. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO

2.1. Arquitetura e Modelo da Solução

2.1.1. A Solução deverá observar o fluxo operacional e a arquitetura representados graficamente no esquema abaixo, que ilustra a interligação das unidades do MPRJ à plataforma em nuvem, a interconexão com a rede pública de telefonia, bem como os mecanismos de redundância, controle de sessão (*Session Border Controllers- SBC*), servidores de mídia, gateways e dispositivos de acesso.



2.1.2. O modelo da Solução, baseada em protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*), deverá contemplar, no mínimo:

- a) plataforma central de comunicações em nuvem;
- b) controladores de sessão (*Session Border Controllers – SBC*);
- c) servidores de mídia e aplicação;
- d) gateways de voz IP/SIP;
- e) interconexão com a PSTN;
- f) mecanismos de redundância e rotas alternativas;
- g) integração com telefones IP, e *softphones*, assim como compatibilidade com Microsoft Teams.

2.1.3. A comunicação entre as unidades do MPRJ e a plataforma em nuvem deverá ocorrer por meio dos links de dados corporativos existentes, disponibilizados pela CONTRATANTE, com previsão de enlaces principais e redundantes.

2.1.4. O fluxo de entrada e saída das ligações telefônicas deverá ocorrer por meio dos links de dados da CONTRATANTE, sendo também admitida a utilização de *softphone* que acesse a Solução de Telefonia IP em Nuvem por meio da conexão de internet do próprio usuário, quando este estiver fora da rede corporativa institucional.

2.1.5. Cada ramal disponibilizado deverá ser monitorado de forma proativa pela CONTRATADA, com vistas à identificação antecipada de falhas, degradações de desempenho e necessidades de ajuste na infraestrutura instalada, de modo a garantir os níveis de qualidade contratados.

2.1.6. A CONTRATADA deverá configurar e disponibilizar serviço de monitoramento em tempo real para todos os equipamentos (*appliances*) instalados nas dependências da CONTRATANTE, utilizando ferramenta de monitoramento compatível com soluções do

tipo *Zabbix*, ou equivalente, de forma a permitir visualização gráfica e em tempo real da disponibilidade dos serviços nas localidades do MPRJ, quando esse tipo de recurso for adotado.

2.1.7. A Solução deverá assegurar que cada unidade da CONTRATANTE disponha de números de telefone locais, compatíveis com o código de área (DDD) e a região municipal onde estiver instalada, garantindo sua adequada integração à Rede Pública de Telefonia (PSTN).

2.1.8. Para esse fim, a CONTRATADA deverá prover a ligação de cada unidade à PSTN por meio de troncos SIP, E1 ou outras tecnologias de entroncamento admitidas, observadas as condições regulatórias aplicáveis, devendo cada tronco possuir quantidade mínima de canais compatível com a demanda da unidade, sendo tais canais controlados e gerenciados remotamente pela Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem.

2.1.9. Que A infraestrutura de rede local – LAN (switches, cabeamento estruturado etc.) em todas as localidades do MPRJ será de responsabilidade da CONTRATANTE.

2.2. Das certificações e conformidades

2.2.1. Todos os componentes centrais de software deverão ser virtuais, não sendo aceitos *appliances* físicos, sendo atendido através de hospedagem em nuvem privada ou pública também provida pela contratada ou fabricante, devendo garantir que a hospedagem esteja em data centers que possuam, no mínimo, as seguintes normas e certificações: ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 e SOC2 ou TIER III;

2.2.2. Os equipamentos físicos fornecidos ao MPRJ e sujeitos à regulamentação da ANATEL deverão possuir homologação válida. Os componentes lógicos da solução, tais como plataformas em nuvem, SBCs virtuais e demais elementos de software, deverão atender às normas regulatórias aplicáveis ao serviço, não sendo exigida homologação individual quando não prevista pela regulamentação.

2.2.3. A CONTRATADA deverá designar, formalmente, um Gerente de Projeto responsável por conduzir todas as etapas de planejamento, execução, monitoramento e encerramento da implantação da solução de PABX em Nuvem.

2.3. De tráfego e localização de datacenters

2.3.1. 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, com todos os *Session Border Controllers* (SBC) de voz devendo estar obrigatoriamente hospedados em datacenters resididos em território brasileiro.

2.3.2. Os data centers informados deverão estar localizados no Brasil e a arquitetura declarada deverá prever, no mínimo, a utilização de duas localidades distintas, fisicamente segregadas, com operação independente, dotadas de mecanismos de replicação e sincronização de dados, voltados à garantia de disponibilidade, resiliência e continuidade do serviço.

2.3.3. . A exigência de localização em território brasileiro aplica-se aos componentes e dados cuja hospedagem, processamento ou armazenamento seja necessária à prestação dos serviços contratados, observadas as características e funcionalidades efetivamente utilizadas pela Solução.

2.4. Da redundância e alta disponibilidade:

2.4.1. A infraestrutura em nuvem deverá garantir alta disponibilidade, escalabilidade e tolerância a falhas, não sendo admitida a existência de ponto único de falha que comprometa a prestação dos serviços de telefonia institucional.

2.4.2. Para as funcionalidades relacionadas aos componentes centrais da solução ofertada, a plataforma deve operar de forma simultânea em múltiplas zonas de disponibilidade, e esta comprovação deverá ser através de relatório provido pelo fabricante da solução que demonstre a disponibilidade de recursos mínima de 99,5%, e que inclua dados de disponibilidade coletados por região.

2.4.3. O sistema de provisionamento de ramais em nuvem deve ser implementado em, no mínimo, dois servidores distintos, operando em arquitetura de alta disponibilidade com capacidade de funcionamento do tipo ativo/*standby*, de forma a assegurar redundância plena e continuidade do serviço de telefonia.

2.4.4. Cada unidade de comando deverá possuir capacidade individual para suportar 100% do sistema de ramais, de modo que, na ocorrência de falha total ou parcial do comando ativo, a unidade *standby* assumirá automaticamente a função do comando ativo e o processamento integral das funcionalidades, sem degradação de desempenho ou restrição de recursos.

2.4.5. Os aparelhos IP e softphones SIP deverão ser capazes de se registrar simultaneamente, no mínimo, nos dois controladores SIP (principal e secundário), com comutação automática em caso de falha de controlador SIP, transparente ao usuário final e sem

necessidade de intervenção manual, garantindo a manutenção das chamadas, e pleno uso das funcionalidades de ramal IP.

2.4.6. Não será admitida arquitetura baseada em unidade de processamento principal e secundária que, em caso de falha ou indisponibilidade da unidade principal, resulte em funcionamento parcial, limitado ou degradado do sistema. A arquitetura de alta disponibilidade deverá assegurar que a unidade secundária assuma automaticamente o processamento integral das chamadas e de todas as funcionalidades do sistema, garantindo o pleno funcionamento do serviço mesmo na ausência do comando ativo.

2.4.7. Deve implementar redundância geográfica para as funcionalidades relacionadas ao *Session Border Controller* (SBC), no mínimo, para entroncamento com operadoras SIP, de modo a aumentar a disponibilidade neste tipo de comunicação.

2.4.8. A exigência de localização em território brasileiro aplica-se aos componentes e dados cuja hospedagem, processamento ou armazenamento seja necessária à prestação dos serviços contratados, observadas as características e funcionalidades efetivamente utilizadas pela Solução.

2.5. Requisitos Regulatórios e de Interconexão

2.5.1. A CONTRATADA deverá possuir outorga válida para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nos termos da regulamentação da ANATEL, sendo responsável pela interconexão da Solução com a Rede Pública de Telefonia.

2.5.2. A CONTRATADA deverá providenciar a migração e a portabilidade, sem ônus adicionais, dos números telefônicos atualmente utilizados pela CONTRATANTE, sempre que cabível, em estrita observância à legislação e à regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, especialmente o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), instituído pela Resolução ANATEL nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma que venha a substituí-la.

2.5.3. A CONTRATADA deverá possuir capacidade técnica e operacional para interconexão ou encaminhamento de chamadas com redes de outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

2.5.4. A CONTRATADA deverá dispor de condições técnicas e operacionais para originar e terminar chamadas destinadas a números fixos e móveis em todo o território nacional, garantindo o adequado encaminhamento do tráfego telefônico na área local atendida.

2.5.5. A Solução deverá assegurar que os cidadãos dos municípios onde as unidades da CONTRATANTE estejam instaladas possam realizar ligações telefônicas para essas unidades, seja por meio de ligações locais, com tarifação local, seja por meio de ligações gratuitas, conforme a configuração dos serviços institucionais disponibilizados pelo MPRJ.

2.5.6. A Solução deverá contemplar, de forma obrigatória, o serviço de Tridígito de abrangência estadual (127) e o serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800), este com valor fixo, possibilitando que chamadas originadas de qualquer dispositivo, em todo o território nacional, sejam gratuitas ao usuário chamador.

2.5.7. As chamadas direcionadas ao serviço de Tridígito (127) e ao número DDG (0800) deverão ser entregues ao atendimento da Ouvidoria do MPRJ, que atualmente opera por meio do tridígito 127, vinculado ao número-chave (21) 3883-4600, o qual deverá ser mantido, observadas as regras de portabilidade numérica e continuidade do serviço.

2.6. Protocolos, Interoperabilidade e Acessibilidade

2.6.1. A Solução deverá permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC).

2.6.2. A Solução deverá permitir a utilização integrada de telefones IP dedicados, softphones instalados em computadores e dispositivos móveis, bem como integração com a plataforma Microsoft Teams, assegurando interoperabilidade plena entre os diferentes meios de acesso.

2.6.3. Será admitido o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP;

2.6.4. Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos SIP ou que utilizem exclusivamente protocolos proprietários para conexão e funcionamento entre os ramais IP/SIP e a Solução de Telefonia Fixa em Nuvem;

2.6.5. Será admitido que equipamentos (gateways, roteadores etc.) sejam utilizados para conversão de protocolos SIP com outras tecnologias de entroncamento com a PSTN;

2.6.6. A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR).

2.6.7. A Solução poderá ser composta por aparelhos telefônicos dedicados, periféricos, dispositivos auxiliares ou recursos tecnológicos equivalentes, desde que assegurem condições adequadas de acessibilidade, usabilidade e autonomia ao usuário final.

2.6.8. Deverão ser contemplados recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, incluindo, quando aplicável, amplificação de áudio, compatibilidade com aparelhos auditivos, sinalização visual ou outros recursos assistivos compatíveis com o ambiente VoIP.

2.7. Integração com a plataforma Microsoft Teams

2.7.1. A Solução deverá permitir integração com a plataforma Microsoft Teams utilizada pela CONTRATANTE, possibilitando a utilização dos recursos de telefonia previstos neste Termo de Referência por meio do ambiente Microsoft Teams, observadas as funcionalidades efetivamente disponibilizadas pela integração ofertada.

2.7.2. A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização de seu ambiente Microsoft 365/Microsoft Teams, incluindo as contas de usuários, tenant e licenças Microsoft que façam parte de seu ambiente corporativo e que sejam de sua titularidade.

2.7.3. Caberá à CONTRATADA fornecer, instalar, configurar, manter e suportar todos os componentes, conectores, gateways, SBCs, softwares, licenças de terceiros e demais recursos que sejam próprios da solução de telefonia ofertada ou necessários à sua integração com o Microsoft Teams, quando não se tratar de licença Microsoft de titularidade da CONTRATANTE.

2.7.4. Não caberá à CONTRATADA o fornecimento de licenças Microsoft 365, Microsoft Teams ou de outros produtos Microsoft que sejam de titularidade da CONTRATANTE, salvo se expressamente previsto na proposta e no instrumento contratual.

2.7.5. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias à integração da solução de telefonia com o ambiente Microsoft Teams da CONTRATANTE, prestando suporte técnico para a implantação e para a manutenção da interoperabilidade durante toda a vigência contratual.

2.7.6. Eventuais requisitos de licenciamento do ambiente Microsoft da CONTRATANTE necessários à utilização das funcionalidades de telefonia no Microsoft Teams deverão ser previamente identificados pela CONTRATADA, com indicação clara de suas características e finalidade, não sendo admitida a cobrança posterior de licenças ou componentes que sejam de responsabilidade da CONTRATADA e necessários ao funcionamento da integração ofertada.

3. PLATAFORMA DE SERVIÇOS

- 3.1. A Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem deverá garantir que todo o gerenciamento e a administração da Solução sejam realizados por meio de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais para essa finalidade nas estações de trabalho da CONTRATANTE.
- 3.2. A plataforma de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, com no mínimo 03 (três) perfis distintos, possibilitando a definição de diferentes níveis de acesso e privilégios, de acordo com as atribuições dos administradores e operadores do sistema.
- 3.3. A Solução deverá disponibilizar painéis de acompanhamento em tempo real (dashboards), que apresentem, no mínimo, as seguintes informações:
- 3.3.1. Disponibilidade da Solução, contendo:
- a) registro e visualização de logs de eventos;
 - b) totalização de eventos por período mensal e anual;
 - c) detalhamento de cada evento, incluindo data e hora de início e término;
 - d) visualização de manutenções programadas e agendamentos futuros.
- 3.3.2. Disponibilidade individual de cada ramal telefônico, com indicação clara de status, mediante diferenciação visual por cores, tais como:
- a) disponível (verde);
 - b) ocupado (vermelho);
 - c) indisponível (cinza).
- 3.3.3. Visualização completa dos ramais telefônicos da Solução, contendo, no mínimo:
- a) número do ramal;
 - b) setor;
 - c) localidade;
 - d) data de instalação.
- 3.4. A plataforma deverá permitir a exportação das informações e dados gerenciais, no mínimo, nos formatos PDF ou CSV.
- 3.5. A Solução deverá permitir, ainda:

- a) a visualização de todas as chamadas em curso, classificadas por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN);
- b) a visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, para o período mínimo de até um mês, bem como o consumo do dia corrente;
- c) a visualização das listas telefônicas públicas e privadas.

3.6. A plataforma de gerenciamento deverá permitir a emissão de relatórios gerenciais e operacionais, que apresentem, no mínimo, as seguintes informações:

- a) disponibilidade geral da Solução;
- b) disponibilidade individual de cada ramal;
- c) relação de ramais telefônicos, com número, setor, localidade e data de instalação;
- d) quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas ou congestionadas, por ramal, de forma global e por período;
- e) quantidade de chamadas realizadas por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por período;
- f) tráfego de chamadas, com identificação dos horários de maior volume diário;
- g) informações de consumo de minutagem por perfil de tráfego, mês a mês, contemplando, no mínimo, os últimos 06 (seis) meses.

3.7. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados de plataformas de código aberto, tais como Asterisk e/ou Freeswitch.

3.8. A infraestrutura de rede local da CONTRATANTE, incluindo switches, cabeamento estruturado e acesso à Internet das unidades, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.

4. SERVIÇOS DE TELEFONIA STFC

4.1. Serviços de Telefonia STFC- Modalidades de Chamadas

4.1.1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis por meio de troncos, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais.

4.1.2. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a sede do órgão, para telefones fixo nesta mesma área.

4.1.3. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a sede do órgão, para telefones móveis nesta mesma área.

4.1.4. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinados a telefones fixos compreendidos por códigos nacionais (DDD).

4.1.5. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinados a telefones móveis compreendidos por códigos nacionais (DDD).

4.2. Serviços de Ramais IP com Discagem Direta ao Ramal (DDR)

4.2.1. A Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem deverá disponibilizar, sob demanda, ramais IP do tipo SIP, com Discagem Direta ao Ramal (DDR), destinados à utilização pelos membros, servidores, colaboradores e unidades organizacionais do MPRJ, garantindo a realização e o recebimento de chamadas internas e externas, de forma contínua e ininterrupta.

4.2.2. Os ramais deverão ser passíveis de utilização por meio de:

- a) aparelhos telefônicos IP dedicados;
- b) aplicações de softphone instaladas em estações de trabalho;
- c) aplicações em dispositivos móveis;
- d) compatibilidade com a plataforma Microsoft Teams.

4.2.3. A utilização simultânea dos ramais em diferentes dispositivos deverá ser suportada, de forma transparente ao usuário, permitindo mobilidade e flexibilidade na utilização da Solução.

4.2.4. A Solução deverá garantir que:

- a) todos os ramais sejam fornecidos com número DDR, aptos a receber chamadas externas de qualquer número, fixo ou móvel, local, interurbano ou internacional, advindas da Rede Pública de Telefonia (PSTN);
- b) os ramais permitam comunicação irrestrita entre todas as unidades do MPRJ, independentemente da localidade;

- c) não haja cobrança de minutagem para chamadas internas realizadas entre ramais, estejam eles na mesma unidade ou em unidades distintas;
- d) os ramais possam ser vinculados, a critério da CONTRATANTE, a número público (DDR) ou apenas a numeração interna;
- e) cada ramal possua número único, permitindo sua utilização em qualquer dispositivo do usuário, seja terminal IP físico ou softphone.

4.2.5. Os ramais deverão estar habilitados, no mínimo, para:

- a) ligações locais, fixo-fixo e fixo-móvel, de forma ilimitada;
- b) ligações nacionais de longa distância – LDN, de forma ilimitada;
- c) ligações internacionais – DDI, conforme a minutagem contratada e os grupos de países definidos no Termo de Referência.

4.2.6. Todas as chamadas que se enquadrem nas alíneas “a” e “b” acima não deverão gerar qualquer custo à CONTRATANTE, independentemente da localidade de origem ou destino.

4.2.7. A Solução deverá garantir que:

- a) os ramais admitam atendimento simultâneo de chamadas, observado o dimensionamento dos canais externos da Solução, de modo a não restringir a utilização institucional;
- b) não exista limite de simultaneidade para ligações entre ramais internos;
- c) para ligações externas de/para o STFC, seja disponibilizado quantitativo de canais simultâneos igual ou superior a 50% da quantidade total de ramais.

4.2.8. A Solução deverá garantir, no mínimo, as seguintes funcionalidades de desvio e tratamento de chamadas:

- a) desvio incondicional de chamadas;
- b) desvio de chamadas em caso de ocupado;
- c) desvio de chamadas por não atendimento;
- d) desvio de chamadas quando o terminal estiver indisponível.

4.2.9. Os desvios deverão permitir o encaminhamento das chamadas para outros números telefônicos, inclusive telefones fixos ou móveis, conforme parametrização definida.

4.2.10. Funcionalidades Operacionais dos Ramais: A Solução deverá garantir que os ramais disponibilizem, no mínimo:

- a) transferência de chamadas, nas modalidades cega, com consulta ou com conferência;
- b) música de espera;
- c) captura de chamadas em grupos de ramais;
- d) funcionalidade Não Perturbe (DND);
- e) cadeado eletrônico que permita que um ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;
- f) identificação do número chamador (BINA);
- g) rediscagem da última chamada efetuada e das chamadas perdidas;
- h) restrição de identificação do número de origem (Número A).

4.2.10.1. A Solução deverá permitir a criação e o gerenciamento de grupos de atendimento, garantindo que a interface de gestão:

- a) notifique o Administrador sobre os impactos decorrentes da migração de usuários ou grupos de ramais;
- b) permita a visualização prévia das implicações da migração;
- c) possibilite a confirmação ou o cancelamento da operação antes de sua efetivação.

4.2.10.2. A Solução deverá garantir mecanismos de bloqueio de chamadas por ramal, permitindo, no mínimo:

- a) bloqueio de chamadas de Longa Distância Nacional (LDN);
- b) bloqueio de chamadas de Longa Distância Internacional (LDI);
- c) bloqueio de chamadas para telefones móveis;
- d) bloqueio por prefixo de operadoras;
- e) bloqueio de chamadas para números 0800, 0300 ou 0500.

4.2.10.3. A Solução deverá garantir que as ligações interurbanas e internacionais sejam encaminhadas para uma única operadora previamente definida, ainda que o usuário realize a discagem utilizando código de outra operadora.

4.2.10.4. Caso, por qualquer motivo, a Solução permita a realização de chamadas interurbanas ou internacionais por operadora diversa daquela previamente definida, a

responsabilidade integral pelos custos dessas ligações será da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer ônus à CONTRATANTE.

4.2.11. **Organização da Numeração Pós- Portabilidade:** Após a conclusão do processo de portabilidade numérica, deverá ser prevista, a critério da CONTRATANTE, uma segunda fase de configuração e migração da faixa de numeração, na qual a CONTRATADA deverá disponibilizar faixas de numeração sequencial, podendo estas ser:

- a) segregadas por Centro Regional de Apoio Administrativo Institucional – CRAAI; ou
- b) organizadas como faixa única de numeração sequencial,
- c) conforme orientação expressa da CONTRATANTE, com o objetivo de promover maior organização, eficiência no gerenciamento e melhor usabilidade do sistema telefônico.

4.2.12. **Modelo de Custos e Cobrança por Ramal:** Os custos para disponibilização dos ramais solicitados pela CONTRATANTE deverão ser calculados considerando o fornecimento integral de todos os componentes necessários ao funcionamento da Solução, incluindo, no mínimo: Ramal DDR, franquias de ligações ilimitadas, ligações internacionais conforme minutagem contratada, aparelho telefônico IP e softphone mobile, devendo tais componentes estar incluídos nos pacotes de serviços contratados.

4.2.12.1. Para fins de clareza do modelo de cobrança, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a instalação de determinado quantitativo de ramais em uma localidade específica do MPRJ. Nessa hipótese, a CONTRATADA deverá implantar os ramais solicitados no prazo acordado, sendo devido à CONTRATADA exclusivamente o valor correspondente à quantidade de ramais efetivamente solicitados, não sendo admitida qualquer cobrança adicional a título de instalação, manutenção, fornecimento de equipamentos, links de dados ou aparelhos telefônicos IP, devendo todos esses custos estar cobertos no valor unitário dos ramais licitados.

4.2.13. **Numeração, Ramais e Encaminhamento de Chamadas:** Todos os Ramais poderão ser vinculados a um número público (DDR) ou apenas ramal com numeração interna (não DDR).

4.2.13.1. A Solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programada por número telefônico em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico, como por exemplo um outro número fixo ou um número celular.

4.2.13.2. Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à Solução;

- 4.2.14. **Provisionamento, Monitoramento e Operação:** A Solução deverá garantir o pleno funcionamento, interoperabilidade e compatibilidade com as principais marcas e modelos de telefones IP/SIP disponíveis no mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, desde que utilizem o protocolo SIP, atendam aos requisitos de segurança estabelecidos no Termo de Referência e possuam homologação válida junto à ANATEL. Essa compatibilidade deverá ser assegurada independentemente do fabricante dos terminais, não sendo admitidas restrições técnicas que limitem o uso de equipamentos compatíveis
- 4.2.14.1. A Solução deverá garantir, de forma centralizada e automatizada, o controle de sessões, as facilidades de telefonia, as funções de roteamento de chamadas, a seleção e a busca de gateways, a tradução de endereços, bem como a bilhetagem completa e precisa de todas as chamadas realizadas e recebidas, independentemente de sua origem ou destino.
- 4.2.14.2. A Solução deverá garantir suporte ao crescimento ilimitado de usuários e ramais licenciados, sem a necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas adicionais.
- 4.2.14.3. A expansão deverá ocorrer exclusivamente por meio da aquisição e ativação de licenças adicionais, sendo essa capacidade assegurada tanto para usuários conectados à rede interna da CONTRATANTE quanto para usuários acessando a Solução externamente, por meio de Session Border Controllers (SBC).
- 4.2.14.4. A Solução deverá garantir a manutenção de todas as suas funcionalidades, independentemente do fabricante dos dispositivos de rede existentes na infraestrutura da CONTRATANTE, tais como switches, roteadores e demais ativos de rede. Ficam ressalvadas apenas as condições relacionadas à disponibilização, pela CONTRATANTE, dos requisitos mínimos de infraestrutura, incluindo largura de banda, qualidade de serviço (QoS), jitter, atraso (delay) e perda de pacotes, necessários ao adequado funcionamento do serviço de voz.
- 4.2.14.5. A Solução deverá garantir a priorização do tráfego de voz, por meio da implementação de recursos de classificação e marcação de pacotes, possibilitando a aplicação efetiva dos principais mecanismos de Qualidade de Serviço (QoS) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;

4.3. Serviços de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800)

- 4.3.1. A Solução deverá contemplar serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800), com abrangência nacional, destinado ao atendimento externo do MPRJ.
- 4.3.2. As chamadas originadas para os números DDG deverão ser gratuitas ao usuário chamador e encaminhadas às centrais de atendimento designadas pelo MPRJ.
- 4.3.3. O serviço DDG deverá permitir o controle, a gestão e a geração de relatórios de chamadas, incluindo volume, horários, duração e destinos.
- 4.3.4. As especificidades desse serviço serão tratadas no item 6 do presente Anexo.

4.4. Serviço Tridígito de Utilidade Pública (127)

- 4.4.1. A Solução deverá suportar a operação do serviço tridígito (127), de abrangência estadual, destinado ao funcionamento da Ouvidoria do MPRJ.
- 4.4.2. As chamadas direcionadas ao tridígito deverão ser encaminhadas às unidades responsáveis, observando disponibilidade contínua, confiabilidade e prioridade de atendimento compatível com sua finalidade institucional.
- 4.4.3. As especificidades desse serviço serão tratadas no item 6 do presente Anexo.

4.5. Serviços de Ligações Internacionais – DDI

- 4.5.1. A Solução deverá permitir a realização de chamadas internacionais – DDI, a partir dos ramos habilitados, conforme os grupos de países definidos na contratação.
- 4.5.2. As chamadas internacionais deverão ser objeto de controle, bilhetagem e tarifação individualizada, permitindo a apuração do consumo por ramal, unidade ou centro de custo.
- 4.5.3. **Bilhetagem, Controle e Relatórios dos Serviços de Voz:** Todos os serviços de telefonia IP deverão possuir sistema de bilhetagem e tarifação, com registro detalhado das chamadas realizadas e recebidas.
 - 4.5.3.1. A Solução deverá disponibilizar relatórios gerenciais que permitam, no mínimo:
 - a) identificação do ramal de origem e destino
 - b) data, horário e duração das chamadas;
 - c) tipo de chamada (interna, local, móvel, LDN, DDI, DDG, tridígito);

d) consolidação por unidade organizacional ou período.

4.6. Facilidades de Grupo e Grupo de Busca

4.6.1. A Solução deverá disponibilizar facilidades de grupo, com a criação de números virtuais dentro da faixa de ramais de cada localidade, possibilitando a associação de ramais que compartilhem funcionalidades comuns por meio do portal de administração.

4.6.2. Os números virtuais deverão suportar a comutação de números 0800, sendo válidos na rede nacional de telefonia.

4.6.3. A Solução deverá suportar Grupos de Busca, observando os seguintes requisitos:

4.6.3.1. associação de usuários ou terminais pertencentes ao mesmo Código Nacional (DDD) a um número virtual;

4.6.3.2. possibilidade de criação de subgrupos dentro de uma mesma área definida (Nível de Grupo);

4.6.3.3. suporte aos seguintes métodos de distribuição de chamadas:

a) Circular: Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no grupo de forma linear, enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no grupo, começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada.

b) Regular: Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no grupo iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço.

c) Simultâneo: Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no grupo, o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado.

d) Uniforme: Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do grupo de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

5. DO ENTROCAMENTO SIP, DA NUMERAÇÃO DDR E DO DIMENSIONAMENTO DA CAPACIDADE

5.1. Os quantitativos de SIP Trunk indicados no Termo de Referência não representam a capacidade total da solução para realização e recebimento de chamadas telefônicas, destinando-se exclusivamente ao atendimento de demandas específicas de determinadas Centrais de Atendimento do CONTRATANTE.

- 5.2. Compete exclusivamente à CONTRATADA o dimensionamento técnico integral da infraestrutura de comunicação necessária ao pleno funcionamento da solução ofertada, incluindo, mas não se limitando a:
- a) Quantidade de canais de voz simultâneos;
 - b) Quantidade de sessões SIP Trunk;
 - c) Capacidade de SBCs, gateways ou controladores de borda;
 - d) Dimensionamento de banda e demais recursos correlatos.
- 5.3. O Serviço de Discagem Direta ao Ramal (DDR), no âmbito da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), deverá ser provido pela CONTRATADA por meio de entroncamento do tipo SIP Trunk, integrado diretamente à plataforma de telefonia em nuvem, assegurando a interconexão da Solução com a Rede Pública de Telefonia Comutada (PSTN).
- 5.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE faixas de numeração pública do tipo DDR (Discagem Direta a Ramal), devidamente regulamentadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), observando o Plano de Numeração vigente e, sempre que tecnicamente possível, preservando o prefixo atualmente utilizado pelo CONTRATANTE.
- 5.5. Cada faixa inicial de numeração DDR deverá ser composta por bloco sequencial mínimo de 100 (cem) números consecutivos, assegurada a continuidade numérica e a adequada organização da planta telefônica institucional.
- 5.6. A CONTRATADA deverá manter reserva técnica de numeração subsequente à faixa inicialmente contratada, em quantitativo mínimo suficiente para expansão futura, sem necessidade de reestruturação da numeração já divulgada.
- 5.7. **Separação entre Numeração e Capacidade de Canais**
- 5.7.1. A quantidade de números DDR disponibilizados não se confunde com a quantidade de canais simultâneos de voz, tratando-se de elementos tecnicamente distintos:
 - 5.7.2. A numeração DDR define a quantidade de números públicos disponíveis para acesso externo;
 - 5.7.3. Os canais simultâneos definem a quantidade de chamadas que podem ocorrer ao mesmo tempo.
 - 5.7.4. A CONTRATADA não poderá considerar a quantidade de DDR como parâmetro limitador da capacidade simultânea da solução.

5.8. Do Dimensionamento dos Canais SIP

5.8.1. Os entroncamentos SIP deverão ser dimensionados e configurados pela CONTRATADA de forma a permitir a origem e o recebimento simultâneo de chamadas, em quantitativo compatível com a demanda institucional.

5.8.2. A solução deverá ser dimensionada de modo que, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do total de ramais ou linhas telefônicas disponibilizadas possam realizar ou receber chamadas simultaneamente, adotando-se a modalidade 2x1 (dois ramais para cada canal de voz).

5.8.3. Para fins objetivos de verificação, aplica-se a seguinte fórmula mínima:

$$\text{Quantidade mínima de canais simultâneos} = \text{Total de ramais disponibilizados} / 2$$

5.8.4. O dimensionamento deverá ainda observar:

- a) Grade de Serviço (GoS) máxima de 1% (probabilidade de bloqueio $\leq 0,01$ em horário de pico);
- b) Aplicação do modelo Erlang B ou metodologia técnica equivalente;
- c) Consideração de variações sazonais e horários de maior tráfego.

5.8.5. Não será admitido dimensionamento baseado exclusivamente em médias históricas de utilização, inclusive aquelas eventualmente descritas neste documento, as quais possuem caráter meramente informativo e referencial, não podendo ser utilizadas como único critério técnico para definição da capacidade da solução.

5.9. Da Expansão do Serviço

5.9.1. A nova faixa DDR deverá manter o prefixo da faixa originalmente contratada;

5.9.2. Na impossibilidade técnica devidamente justificada, poderão ser fornecidas novas faixas sequenciais vinculadas a entroncamento distinto;

5.9.3. A ampliação de numeração não poderá implicar limitação de canais simultâneos.

5.10. Da Vedação ao Subdimensionamento

5.10.1. O eventual subdimensionamento da infraestrutura não poderá ser alegado para:

- a) Solicitação de aditivo contratual;
- b) Reequilíbrio econômico-financeiro;

- c) Justificativa para degradação de desempenho;
- d) Bloqueio recorrente de chamadas.

5.11. Da Responsabilidade Técnica

5.11.1. É de integral responsabilidade da Contratada o correto dimensionamento entre:

- a) Numeração DDR;
- b) Quantidade de sessões SIP;
- c) Capacidade de SBC's;
- d) Banda necessária para tráfego de voz.

5.11.2. Eventual subdimensionamento que resulte em bloqueio de chamadas, congestionamento ou degradação do serviço caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas no instrumento contratual.

6. DO SERVIÇO DE DISCAGEM DIRETA GRATUITA (DDG 0800) E DO SERVIÇO TRIDÍGITO 127 - STFC

6.1. Disposições Gerais

6.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de Discagem Direta Gratuita (DDG – modalidade 0800) e de Serviço de Utilidade Pública – Tridígito 127, no âmbito do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), em regime de tarifação reversa, nos termos da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

6.1.2. Os serviços deverão ser providos de forma integrada à Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem, garantindo alta disponibilidade, continuidade, qualidade e desempenho compatíveis com a criticidade institucional da Ouvidoria do MPRJ.

6.2. Do Serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800)

6.2.1. O serviço DDG, modalidade 0800, deverá possibilitar o recebimento de chamadas telefônicas gratuitas na origem, provenientes de telefones fixos ou móveis, originadas de qualquer localidade do território nacional, abrangendo chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN), mediante tarifação reversa no destino, a preço fixo.

6.2.2. A prestação do serviço DDG implicará no fornecimento de número único nacional, observado o formato 0800 021 MCDU, devendo ser mantida a numeração atualmente em funcionamento sempre que tecnicamente viável.

6.2.3. A CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, a portabilidade do número 0800 atualmente utilizado pela Ouvidoria do MPRJ (0800-021-5045), vinculado ao serviço tridígito 127 e ao tronco-chave (21) 3883-4600, observadas as normas da ANATEL.

6.2.4. O serviço 0800 deverá permitir a concentração de todas as chamadas originadas em âmbito estadual ou nacional para as centrais de atendimento designadas pela CONTRATANTE, assegurando compatibilidade com tecnologias e padrões de mercado.

6.2.5. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, infraestrutura, interfaces, cabos, conectores e serviços necessários à perfeita integração do serviço DDG à Solução, incluindo atualizações tecnológicas, substituições de equipamentos e suporte técnico, não sendo admitida qualquer cobrança adicional à CONTRATANTE.

6.2.6. O serviço DDG deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades de gestão:

- a) restrição de áreas geográficas de origem das chamadas;
- b) bloqueio ou desbloqueio de chamadas originadas de telefones móveis;
- c) veiculação de mensagens informativas gravadas aos usuários chamadores.

6.3. Do Serviço Tridígito 127

6.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o Serviço de Utilidade Pública – Tridígito 127, de abrangência estadual, reservado às Ouvidorias do Ministério Público, nos termos da regulamentação da ANATEL, com característica de discagem gratuita na origem.

6.3.2. O serviço Tridígito deverá completar exclusivamente chamadas da modalidade local, originadas de telefones fixos ou móveis situados no Estado do Rio de Janeiro, sendo vedada a realização de chamadas de Longa Distância Nacional (LDN) ou Internacional (LDI).

6.3.3. O serviço deverá permitir a aplicação de restrições de acesso, incluindo:

- a) bloqueio de chamadas originadas de telefones públicos;
- b) restrição de áreas geográficas de origem das chamadas, a critério da CONTRATANTE.

6.3.4. O faturamento do serviço Tridígito deverá ocorrer por linha contratada, com valor fixo mensal e utilização ilimitada de minutos, não sendo admitida cobrança por franquia ou minutagem excedente.

6.4. Da Capacidade, Entroncamento e Protocolos

- 6.4.1. Cada digitronco associado aos serviços DDG e Tridígito deverá possuir configuração mínima de 30 (trinta) sessões simultâneas de voz, admitida a ampliação ou redução da capacidade, a critério da CONTRATANTE, respeitados os limites estabelecidos na licitação.
- 6.4.2. A quantidade de canais/sessões poderá ser ajustada em blocos mínimos de 10 (dez), de forma a adequar o serviço à demanda efetiva da CONTRATANTE.
- 6.4.3. Os circuitos de entroncamento deverão suportar o estabelecimento de no mínimo 100 (cem) ligações telefônicas simultâneas, consideradas as chamadas entrantes.
- 6.4.4. Os feixes digitais deverão utilizar, prioritariamente, o protocolo SIP. Excepcionalmente, mediante justificativa técnica e autorização expressa da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os protocolos R2D ou ISDN, com os respectivos conversores.
- 6.4.5. Havendo necessidade de alteração da tecnologia ou do protocolo de entroncamento, a numeração preexistente deverá ser integralmente mantida, assegurando-se a continuidade do serviço e a preservação dos números divulgados ao público.

6.5. Da Manutenção da Numeração e Continuidade do Serviço

- 6.5.1. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, a numeração associada aos serviços DDG 0800 e Tridígito 127, observados os critérios de portabilidade regulamentados pela ANATEL.
- 6.5.2. A quantidade de canais vinculados aos números especiais contratados deverá ser mantida em níveis compatíveis com a demanda institucional, garantindo desempenho, disponibilidade e qualidade do atendimento ao cidadão.

7. DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO LINK DE COMUNICAÇÃO PARA O SERVIÇO TRIDÍGITO 127

- 7.1. A CONTRATADA deverá fornecer link de comunicação dedicado e exclusivo para a operacionalização do serviço tridígito 127, com abrangência estadual, assegurando alta disponibilidade, qualidade, confiabilidade e continuidade na transmissão de dados e voz, em consonância com a criticidade do serviço de Ouvidoria do MPRJ.

7.2. Requisitos Gerais

- 7.2.1. Cobertura Estadual: O link deverá atender todas as localidades do Estado do Rio de Janeiro, incluindo áreas urbanas, rurais e regiões de difícil acesso, garantindo que todas

as chamadas originadas no território estadual sejam corretamente encaminhadas ao sistema de atendimento.

7.2.2. Capacidade de Integração: O link deverá ser plenamente compatível com infraestruturas de telefonia IP (VoIP) e sistemas de PABX, suportando o protocolo SIP ou outros padrões amplamente adotados pelo mercado, sem necessidade de adaptações adicionais por parte da CONTRATANTE.

7.2.3. Conexão Dedicada: A conexão deverá ser dedicada, assegurando exclusividade, priorização do tráfego e não compartilhamento com outros serviços, de modo a preservar o desempenho e a confiabilidade do serviço tridígito.

7.2.4. Características Técnicas

7.2.4.1. Velocidade e Largura de Banda

- a) Velocidade mínima de 10 Mbps, simétrica;
- b) Possibilidade de expansão da capacidade conforme a demanda da CONTRATANTE;
- c) Garantia de largura de banda contratada com SLA mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal.

7.2.4.2. Redundância e Continuidade do Serviço:

- a) Fornecimento de redundância geográfica e lógica do link;
- b) Garantia de rotas alternativas para encaminhamento de chamadas em situações de contingência ou falha.

7.2.4.3. Qualidade de Serviço (QoS): Deverão ser implementados mecanismos de priorização do tráfego de voz, garantindo:

- a) baixa latência;
- b) jitter controlado;
- c) ausência de perdas significativas de pacotes;
- d) sendo admitida latência máxima de 150 ms para comunicações de voz.

7.2.4.4. Compatibilidade com o Serviço Tridígito: O link deverá ser configurado especificamente para o correto encaminhamento das chamadas destinadas ao número tridígito 127, assegurando sua distribuição adequada por área ou região.

7.2.5. Suporte, Monitoramento e Relatórios

7.2.5.1. O serviço deverá contar com monitoramento contínuo 24x7, visando à identificação preventiva de falhas ou degradações de desempenho.

7.2.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico ininterrupto, observando os seguintes prazos máximos de atendimento:

- a) incidentes críticos: até 4 (quatro) horas;
- b) incidentes não críticos: até 8 (oito) horas.

7.2.5.3. Deverão ser apresentados relatórios mensais de desempenho, contendo, no mínimo:

- a) disponibilidade do link;
- b) latência;
- c) jitter;
- d) volume de tráfego.

7.2.6. Obrigações da CONTRATADA

7.2.6.1. Fornecer todos os equipamentos e a infraestrutura necessários à entrega e operação do link, incluindo roteadores, modems e switches, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

7.2.6.2. Realizar a instalação, configuração e ativação do serviço, assegurando sua plena integração com os sistemas existentes.

7.2.6.3. Garantir a segurança do link, mediante adoção de protocolos de criptografia e mecanismos de proteção contra acessos não autorizados.

7.2.6.4. Executar testes periódicos para validação da continuidade e da qualidade do serviço.

7.2.6.5. Garantir SLA mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal.

7.2.6.6. Ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço.

7.2.7. Documentação Obrigatória

7.2.7.1. Autorização válida da ANATEL para operação na abrangência estadual.

7.2.7.2. Certificado de regularidade técnica e demais autorizações exigidas para prestação de serviços de telecomunicações.

8. DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO LINK E DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO PARA DISCAGEM

DIRETA GRATUITA – DDG (0800)

8.1. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilização e a plena operacionalização do serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (modalidade 0800), com abrangência nacional, permitindo o recebimento de chamadas gratuitas na origem, realizadas a partir de telefones fixos ou móveis, em todo o território brasileiro.

8.2. O serviço deverá assegurar alta disponibilidade, qualidade de serviço, confiabilidade, segurança e funcionalidades de gerenciamento, compatíveis com a natureza crítica do atendimento institucional prestado pelo MPRJ.

8.3. Requisitos Gerais

8.3.1. Abrangência Nacional

- a) O número 0800 deverá estar acessível a partir de qualquer localidade do Brasil, para chamadas originadas de redes fixas e móveis, independentemente da operadora;
- b) Deverá ser garantida a compatibilidade com chamadas originadas de redes móveis, inclusive pré-pagas, redes fixas e telefones públicos, quando tecnicamente admitido.

8.4. Qualidade de Serviço (QoS): A CONTRATADA deverá assegurar:

- a) alta qualidade das chamadas, com fidelidade de áudio, baixa latência e ausência de ruídos perceptíveis;
- b) implementação de mecanismos de controle e dimensionamento que evitem congestionamentos, especialmente em horários de pico.

8.5. Segurança e Privacidade: Deverão ser adotadas medidas técnicas e operacionais que assegurem:

- a) proteção contra fraudes, abusos e acessos não autorizados;
- b) confidencialidade, integridade e segurança na transmissão das chamadas e dos dados associados ao serviço.

8.6. Características Técnicas do Serviço

8.6.1. O serviço deverá suportar, no mínimo, 30 (trinta) chamadas simultâneas, admitida a ampliação dessa capacidade conforme a demanda da CONTRATANTE, sem prejuízo da qualidade do atendimento.

8.6.2. A Solução deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) relatórios detalhados de tráfego, contendo informações sobre origem, data, horário e duração das chamadas;
- b) mecanismos de enfileiramento de chamadas e funcionalidades de Distribuição Automática de Chamadas (ACD);
- c) recursos de Unidade de Resposta Audível (URA) configurável, para direcionamento e organização do atendimento.

8.6.3. A CONTRATADA deverá garantir suporte integral à portabilidade numérica, caso a CONTRATANTE opte pela migração de número(s) 0800 atualmente em uso, em conformidade com a regulamentação da ANATEL.

8.6.4. O serviço deverá ser plenamente compatível com:

- a) sistemas de PABX IP, híbridos ou convencionais utilizados pela CONTRATANTE;
- b) soluções de telefonia IP baseadas no protocolo SIP (Session Initiation Protocol) ou padrões equivalentes amplamente aceitos pelo mercado.

8.6.5. A CONTRATADA deverá implementar rotas redundantes e mecanismos de contingência, assegurando a continuidade do serviço em caso de falhas na infraestrutura principal.

8.7. Requisitos de Desempenho, Monitoramento e Relatórios

8.7.1. Disponibilidade do Serviço

- a) O serviço deverá observar SLA mínimo de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) de disponibilidade mensal.

8.7.2. Latência e Qualidade de Áudio

- a) Latência máxima admitida de 150 ms para chamadas de voz;
- b) Utilização de codecs padrão de mercado, tais como G.711 e G.729, ou equivalentes, garantindo qualidade de áudio compatível com serviços corporativos.

8.7.3. Relatórios e Monitoramento: a CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais de desempenho, contendo, no mínimo:

- a) número de chamadas atendidas, perdidas e abandonadas;
- b) tempo médio de espera e duração das chamadas;

c) indicadores de tráfego, inclusive com visualização gráfica, quando aplicável.

8.8. Suporte e Atendimento Técnico

8.8.1. O serviço deverá contar com suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, observados os seguintes prazos máximos:

a) incidentes críticos: até 4 (quatro) horas;

b) incidentes não críticos: até 8 (oito) horas.

8.8.2. Deverá ser realizado monitoramento contínuo em tempo real, com geração de alertas automáticos em caso de falhas ou degradação do desempenho.

8.9. Obrigações da CONTRATADA

8.9.1. Garantir a ativação e o pleno funcionamento do número 0800 no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço e da validação técnica pela CONTRATANTE.

8.9.2. Disponibilizar treinamento à equipe técnica da CONTRATANTE, contemplando o gerenciamento do serviço e a utilização das ferramentas fornecidas.

8.9.3. Fornecer documentação técnica completa do serviço, incluindo manuais de uso e especificações dos sistemas disponibilizados.

8.9.4. Assegurar flexibilidade para expansão futura da capacidade de chamadas simultâneas e para a inclusão de novos recursos de gestão e atendimento, sem prejuízo da continuidade do serviço.

9. DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO SIP TRUNK

9.1. A CONTRATADA deverá garantir a entrega, a ativação e o pleno funcionamento de SIP TRUNK, a ser definida pela CONTRATANTE, com capacidade mínima de 30 (trinta) sessões simultâneas bidirecionais, destinado à interconexão com a Rede Pública de Telefonia e à Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem.

9.2. O SIP TRUNK deverá suportar, no mínimo, 100 (cem) ramais com Discagem Direta ao Ramal (DDR), observadas as regras de numeração pública e portabilidade estabelecidas pela ANATEL.

9.3. Requisitos Gerais

9.3.1. O SIP TRUNK deverá ser plenamente compatível com as infraestruturas de telefonia existentes da CONTRATANTE, incluindo sistemas de PABX IP, híbridos ou convencionais, assegurando total integração e interoperabilidade.

9.3.2. Qualidade de Serviço (QoS): A CONTRATADA deverá garantir qualidade superior nas chamadas, com:

- a) baixa latência;
- b) ausência de eco;
- c) fidelidade de áudio compatível com padrões de telefonia corporativa.

9.3.3. O serviço deverá ser prestado com alta disponibilidade, proteção contra interrupções e mecanismos de contingência, assegurando a continuidade das operações institucionais.

9.3.4. A forma de implementação do SIP Trunk, inclusive quanto à utilização de meios de acesso, enlaces, gateways, SBCs, roteadores ou outros componentes físicos ou virtuais, será definida pela CONTRATADA, em consonância com o sistema de PABX utilizado pela CONTRATANTE (físico, híbrido ou em nuvem), observados os requisitos de capacidade, disponibilidade, segurança, qualidade e interoperabilidade estabelecidos neste Termo de Referência, não sendo exigida arquitetura física específica, salvo quando expressamente prevista.

9.4. Características Técnicas

9.4.1. Capacidade do Link

- a) SIP TRUNK com 30 (trinta) sessões simultâneas bidirecionais;
- b) Suporte aos padrões ISDN, R2 ou SIP, conforme a tecnologia definida pela CONTRATANTE.

9.4.2. Numeração DDR (Discagem Direta ao Ramal)

- a) Disponibilização de, no mínimo, 100 (cem) números DDR, organizados em faixas sequenciais;
- b) Numeração compatível com portabilidade numérica.

9.4.3. O link deverá ser entregue integralmente configurado e integrado ao sistema telefônico da CONTRATANTE;

9.4.4. Deverá suportar os seguintes protocolos de sinalização:

- a) ISDN PRI (Euro-ISDN), para tecnologia ISDN;

- b) R2 digital, conforme especificações da ANATEL;
- c) SIP, com suporte à autenticação e aos codecs G.711 e G.729, para ambientes VoIP.

9.4.5. A CONTRATADA deverá prover:

- a) rotas de contingência e redundância lógica para continuidade do serviço em caso de falha do link principal;
- b) mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DDoS), especialmente nos entroncamentos baseados em SIP.

9.5. Requisitos de Desempenho

9.5.1. Disponibilidade: SLA mínimo de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) de disponibilidade mensal.

- a) Latência: Latência máxima permitida de 150 ms para chamadas de voz.
- b) Jitter: Jitter máximo admitido de 30 ms em transmissões baseadas em SIP.
- c) Perda de Pacotes: Perda máxima permitida de 0,1% em transmissões SIP.

9.6. Suporte, Monitoramento e Relatórios

9.6.1. O serviço deverá contar com monitoramento 24x7, para identificação proativa de falhas e degradações de desempenho.

9.6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico ininterrupto, observando os seguintes prazos máximos:

- a) incidentes críticos: até 4 (quatro) horas;
- b) incidentes não críticos: até 8 (oito) horas.

9.6.3. Deverão ser apresentados relatórios mensais de desempenho, contendo métricas de qualidade, disponibilidade e utilização do link.

9.7. Obrigações da CONTRATADA

9.7.1. Fornecer e instalar todos os equipamentos necessários à ativação e operação do link SIP Trunk, incluindo, sem limitação:

- a) roteadores;
- b) gateways;

c) interfaces de rede compatíveis com E1 ISDN, R2 ou SIP.

9.7.2. Garantir a entrega do serviço configurado, testado e em pleno funcionamento, com a realização de testes técnicos prévios à ativação definitiva.

9.7.3. Realizar treinamentos básicos, quando necessário, para a equipe técnica da CONTRATANTE, assegurando o adequado entendimento da operação do sistema.

9.7.4. Prever a possibilidade de expansão futura, tanto no número de canais E1, quando aplicável, e sessões simultâneas do SIP TRUNK, quanto na quantidade de ramais DDR, sem prejuízo da continuidade do serviço.

9.8. Documentação Obrigatória

9.8.1. Autorização válida emitida pela ANATEL para a prestação de serviços de telecomunicações.

9.8.2. Certificados de conformidade técnica e regulatória dos equipamentos fornecidos.

9.9. O serviço deverá ser ativado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço e da aprovação do projeto técnico pela CONTRATANTE.

9.10. Os locais de instalação dos SIP Trunks serão aqueles indicados no ANEXO III – CN (DDD) LOCALIDADES MPRJ, observados os quantitativos de ativação imediata e futura previstos no ANEXO VII – Planilha Orçamentária. Os 12 (doze) SIP Trunks de ativação imediata serão instalados na Av. Marechal Câmara, 370 – Centro – RJ. Os 4 (quatro) SIP Trunks de ativação futura serão instalados nas localidades que vierem a ser indicadas pela CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço, dentre aquelas relacionadas no ANEXO III – CN (DDD) LOCALIDADES MPRJ, respeitado o quantitativo máximo contratado.

10. ENTROCAMENTO COM A PSTN

10.1. A Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem deverá operar de forma integrada à instalação de troncos de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia Comutada (PSTN), utilizando tecnologias do tipo SIP, E1 ou outras admitidas, de modo a garantir o pleno funcionamento da Solução em todas as unidades da CONTRATANTE.

10.2. Os troncos de entroncamento deverão disponibilizar quantidade mínima de canais compatível com a quantidade de linhas telefônicas atualmente instaladas em cada localidade, conforme relação constante do ANEXO III- CN (DDD) LOCALIDADES MPRJ, correspondendo, no mínimo, à

quantidade de ligações telefônicas simultâneas que cada unidade poderá originar ou receber da rede pública de telefonia.

- 10.3. Será admitida a instalação de quantitativo de canais superior ao mínimo exigido, a critério da CONTRATADA, não sendo, contudo, permitida a disponibilização de quantidade inferior à mínima estabelecida para cada unidade da CONTRATANTE.
- 10.4. A quantidade mínima de canais destinada às ligações externas não se confunde com o tráfego de chamadas internas entre ramais ou entre unidades da CONTRATANTE, as quais deverão ocorrer por meio da rede de dados corporativa, em ambiente SIP/VoIP, sem qualquer limitação de simultaneidade.
- 10.5. Todas as chamadas originadas dos ramais institucionais deverão ser realizadas com identificação do número de origem (BINA) correspondente à unidade da CONTRATANTE onde o ramal estiver instalado, seja por meio de terminal IP físico ou *softphone*, independentemente do tronco de saída utilizado para o encaminhamento da chamada.
- 10.6. Caberá à CONTRATADA definir a tecnologia de entroncamento a ser utilizada com a PSTN, desde que seja assegurado que os canais disponibilizados suportem, de forma efetiva, o número mínimo exigido de ligações simultâneas de e para telefones externos, excluídos os ramais já integrados à Solução.
- 10.7. A entrega da numeração telefônica, a realização da portabilidade dos números existentes e o entroncamento das unidades da CONTRATANTE com a rede pública de telefonia constituem responsabilidade integral da CONTRATADA, independentemente da tecnologia adotada.
- 10.8. A CONTRATADA deverá executar a portabilidade numérica de todas as linhas telefônicas existentes, em estrita observância às normas e procedimentos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, em especial o disposto na Resolução nº 460/2007, ou outra que venha a substituí-la.
- 10.9. A CONTRATADA deverá realizar a portabilidade dos números telefônicos atualmente utilizados pelo MPRJ, sem ônus adicionais, observando integralmente os prazos e procedimentos estabelecidos pela ANATEL, devendo a conclusão do processo ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da emissão da respectiva Ordem de Serviço, incluídas todas as etapas de planejamento, execução e validação da portabilidade.
- 10.10. Na hipótese de comprovada inviabilidade técnica para a portabilidade de determinados números, devidamente justificada nos termos da regulamentação da ANATEL e mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar, para cada unidade afetada, novos números telefônicos locais, compatíveis com o

código de área (DDD) e a região municipal onde a unidade estiver instalada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da notificação.

- 10.11. Nessas situações, a CONTRATADA deverá manter ativa mensagem informativa nos números que não puderem ser portados, informando o novo número telefônico, pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, em conformidade com as boas práticas regulatórias e com os princípios da continuidade do serviço.
- 10.12. Todos os custos decorrentes da manutenção dos números não portados, bem como aqueles relativos à gravação, veiculação e reprodução das mensagens informativas, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.
- 10.13. Deverá ser assegurado que os cidadãos dos municípios onde se encontram instaladas as unidades da CONTRATANTE possam efetuar ligações telefônicas locais com tarifação local ou ligações gratuitas para essas unidades, conforme a configuração dos serviços institucionais.
- 10.14. Os números telefônicos fornecidos ou portados deverão ser entregues às unidades da CONTRATANTE por meio de troncos de entroncamento SIP, E1 ou outras tecnologias admitidas, devidamente gerenciados pela Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem, observada, em todos os casos, a quantidade mínima de canais exigida.

11. RAMAIS INSTITUCIONAIS IP/SIP

- 11.1. A Solução Corporativa de Telefonia Fixa IP em Nuvem deverá contemplar a oferta e a cobrança por ramais IP/SIP do tipo Discagem Direta ao Ramal (DDR), considerados como linhas telefônicas, os quais poderão, a critério da CONTRATANTE, ser habilitados com numeração pública DDR ou apenas com numeração interna.
- 11.2. Os ramais deverão possuir capacidade para realizar e receber chamadas externas, estando vinculados a ramais DDR quando assim definido, e deverão ser passíveis de utilização por meio de terminais telefônicos IP/SIP de mesa e por *softphones* instalados em computadores e dispositivos móveis, tais como celulares e tablets.
- 11.3. A quantidade de ramais a ser disponibilizada será definida por unidade da CONTRATANTE, conforme as necessidades institucionais, sendo os ramais ativados e contratados de forma parcelada, de acordo com os quantitativos estimados constantes do ANEXO III – Locais e Endereços MPRJ.
- 11.4. Os quantitativos de ramais DDR indicados no Termo de Referência possuem caráter estimativo, podendo ser objeto de acréscimos ou supressões durante a vigência contratual, conforme a

demanda da CONTRATANTE, sem que isso implique alteração da natureza do objeto contratado.

11.5. Como regra geral, os ramais do tipo DDR deverão estar vinculados a número de telefone público, ressalvada a hipótese de, por decisão expressa da CONTRATANTE, serem utilizados exclusivamente com numeração interna, sem exposição de número público.

11.6. Os ramais deverão permitir a realização de chamadas externas e o recebimento de chamadas externas diretas, bem como o atendimento de chamadas transferidas a partir de outros ramais da Solução.

11.7. Os ramais operados por meio de softphone deverão ser interconectados e gerenciados integralmente pela Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem, observadas as seguintes condições operacionais:

- a) quando utilizados a partir da rede corporativa da CONTRATANTE, deverão operar por meio dos equipamentos de Media Gateway ou Roteador IP/PSTN fornecidos pela CONTRATADA, ou mediante conexão IP direta e criptografada, com uso de Session Border Controller (SBC) ou conexão nativa da própria Solução;
- b) quando utilizados fora da rede corporativa da CONTRATANTE, e conectados à Internet, deverão operar exclusivamente por meio de conexão IP direta e criptografada, também com uso de SBC ou conexão direta nativa da Solução.

11.8. Todas as chamadas originadas dos ramais institucionais deverão ser realizadas com identificação do número de origem (BINA) correspondente à unidade da CONTRATANTE onde o ramal estiver instalado, seja por meio de *softphone* ou de terminal IP físico, independentemente do tronco de saída utilizado para o encaminhamento da chamada.

11.9. As chamadas originadas de ramais DDR deverão, obrigatoriamente, apresentar ao usuário receptor a identificação do número correspondente ao respectivo ramal DDR. Adicionalmente, a critério da CONTRATANTE, as chamadas poderão ser realizadas com a identificação do número DDR completo, precedido do prefixo do número-chave, de forma a permitir a plena divulgação do número institucional.

11.10. A CONTRATADA deverá realizar a instalação de novos terminais telefônicos ou a ativação de novas linhas telefônicas (ramais IP/SIP), incluindo o fornecimento do respectivo aparelho telefônico, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da abertura de chamado formal pela CONTRATANTE.

12. RECURSOS DA SOLUÇÃO TELEFONIA IP EM NUVEM

12.1. Aparelho telefônico IP- Básico

- 12.1.1.1. Os aparelhos telefônicos IP básicos deverão possuir homologação válida junto à ANATEL, ser compatíveis e homologados com a solução de telefonia ofertada, possuir compatibilidade com SIP 2.0 (RFC 3261) e permitir acesso a todas as facilidades e funções do PABX em nuvem.
- 12.1.1.2. Deverão oferecer áudio em alta definição (HD), com redução de ruído, tanto no viva-voz quanto no fone, e possuir tela colorida de, no mínimo, 2,4 polegadas, com resolução mínima de 320x240 pixels.
- 12.1.1.3. Os aparelhos deverão suportar, no mínimo, 4 contas SIP, conferência de no mínimo 5 participantes locais ou conferência via plataforma UC, agenda local com capacidade mínima para 1.000 contatos, identificação de chamadas, chamada em espera e transferência de chamadas.
- 12.1.1.4. Deverão ser compatíveis com fone de ouvido sem fio com suporte EHS ou USB headset e com os codecs G.722 e Opus, bem como suportar funcionalidades de cancelamento de eco (AEC), redução de ruído (NR) e controle automático de ganho (AGC).
- 12.1.1.5. Os aparelhos deverão possuir, no mínimo, 4 teclas programáveis, 3 teclas de linha com LED, display com ajuste de ângulo, teclas dedicadas (mute, headset, viva-voz full duplex e redial) e suporte para instalação em mesa ou parede incluído.
- 12.1.1.6. O display deverá permitir ajuste de ângulo de visualização, podendo esse ajuste ser realizado diretamente no display ou por meio da base ou suporte do equipamento, desde que possibilite ao usuário adequar a inclinação da tela à sua posição de utilização.
- 12.1.1.7. Deverão dispor de duas interfaces de rede Gigabit Ethernet (RJ-45 10/100/1000), com função PoE conforme padrão IEEE 802.3af, além de suportar os protocolos SIP sobre UDP/TCP/TLS, RTP/RTCP/SRTP, DHCP, IPv6, LLDP, QoS, 802.1x, VPN (OpenVPN ou L2TP/IPSec).
- 12.1.1.8. Os equipamentos deverão ser fornecidos com fonte de alimentação AC bivolt (100V–240V). Devem ser entregues conforme a demanda de ativação dos ramais, sendo aparelhos novos, de primeiro uso, acompanhados de seus manuais e devidamente identificados por etiqueta patrimonial, não sendo aceitos equipamentos reformados ou reconicionados.

- 12.1.1.9. O equipamento deverá possuir Wi-Fi integrado (802.11 b/g/n/ac – 2.4GHz e 5GHz ou suportar conectividade Wi-Fi através de adaptador de mesmo fabricante (dongle USB homologado), que deverá ser entregue junto com o aparelho.

12.2. Aparelho telefônico IP- Avançado

- 12.2.1. Os aparelhos telefônicos IP avançados deverão possuir homologação válida junto à ANATEL, ser compatíveis e homologados com a solução de telefonia ofertada, possuir compatibilidade com SIP 2.0 (RFC 3261) e permitir acesso a todas as facilidades e funções do PABX em nuvem
- 12.2.2. Deverão dispor de áudio em alta definição (HD) com redução de ruído, tela colorida de, no mínimo, 4,3 polegadas (resolução mínima de 480x272 pixels) e suportar, no mínimo, 16 contas SIP.
- 12.2.3. Os aparelhos deverão possuir, no mínimo, 60 teclas programáveis (DDS), pagináveis, com LED indicador, podendo estar localizadas no display principal, secundário ou em módulos de expansão, que deve ser entregue junto com o aparelho, além de conferência de, no mínimo, 5 participantes locais ou suporte à conferência via plataforma UC e agenda local com capacidade mínima para 2.000 contatos.
- 12.2.4. Deverão ser compatíveis com fone de ouvido sem fio com suporte EHS ou USB headset e com os codecs G.722 e Opus, bem como suportar funcionalidades de cancelamento de eco (AEC), redução de ruído (NR) e controle automático de ganho (AGC).
- 12.2.5. Os aparelhos deverão possuir, no mínimo, 8 teclas de função dedicadas, 5 teclas de linha com LED, porta USB 2.0, display com ajuste de ângulo, suporte para instalação em parede e duas interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T, com suporte a PoE conforme padrão IEEE 802.3.
- 12.2.6. Deverão dispor de duas interfaces de rede Gigabit Ethernet (RJ-45 10/100/1000), com função PoE conforme padrão IEEE 802.3af/at, além de suportar os protocolos SIP sobre UDP/TCP/TLS, RTP/SRTP, DHCP, IPv6, LLDP, QoS, 802.1x, VPN (OpenVPN ou IPSec).
- 12.2.7. Os equipamentos deverão ser fornecidos com fonte de alimentação AC bivolt (100V–240V). Devem ser entregues conforme a demanda de ativação dos ramais, sendo aparelhos novos, de primeiro uso, acompanhados de seus manuais e devidamente identificados por etiqueta patrimonial, não sendo aceitos equipamentos reformados ou recondicionados.

12.2.8. O equipamento deverá possuir Wi-Fi integrado (802.11 b/g/n/ac – 2.4GHz e 5GHz ou suportar conectividade Wi-Fi através de adaptador de mesmo fabricante (dongle USB homologado), que deverá ser entregue junto com o aparelho.

12.3. Aparelho telefônico IP- Sem Fio

12.3.1. Interface de transmissão - Aparelho:

- a) Padrões de telefonia: DECT
- b) Faixa de frequência: 1910 – 1920 MHz (Brasil)
- c) Número de canais: 5 (Brasil)
- d) Alcance em ambientes externos: mínimo 300 metros
- e) Alcance em ambientes internos: mínimo 50 metros

12.3.2. Periféricos - Aparelho:

- a) LCD TFT colorido de 1,8 pol (128x160);
- b) 23 teclas, incluindo 2 teclas programáveis, 5 teclas de navegação/menu, 4 teclas exclusivas para as funções SEND (enviar), POWER/END (ligar/desligar), SPEAKERPHONE (viva-voz) e MUTE (silenciar);
- c) LED MWI em 3 cores;
- d) Conector para fones de 3,5 mm;
- e) Porta micro-USB para carga alternativa e operação sem bateria;
- f) Protocolo/padrões: Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos;
- g) Codecs de voz: Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC ou mecanismos de otimização de áudio HD corporativo, redução de ruído ambiente no microfone do aparelho, eliminação avançada de ruído do áudio de entrada;
- h) Recursos de telefonia: Espera, transferência, encaminhamento, conferência de três vias, PTT, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, agenda para download, chamada em espera, registro de chamadas, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível;
- i) Áudio em HD no aparelho e no viva-voz;
- j) Segurança: Autenticação e criptografia DECT;
- k) Idiomas: português, inglês e espanhol;

- l) Upgrade/provisionamento: Upgrade OTA de software (SUOTA), provisionamento OTA do aparelho;
- m) Acesso a linhas: Acessar no mínimo dez (10) linhas;
- n) Fonte de alimentação: bivolt universal, com entrada 100-240 VCA - 50/60 Hz;
- o) Baterias AAA recarregáveis de Ni-MH de 800 mAh ou bateria Li-Ion 1100 mAh - 200 horas em espera e 20 horas de conversa;

12.3.3. Interface de transmissão - Base:

- a) Padrões de telefonia: DECT;
- b) Faixa de frequência: 1910 - 1920 MHz (Brasil)
- c) Número de canais: 5 (Brasil);
- d) Alcance em ambientes externos: mínimo 300 metros;
- e) Alcance em ambientes internos: mínimo 50 metros;

12.3.4. Periféricos - Base:

- a) Indicadores de LED: Alimentação, rede, DECT;
- b) Botão de emparelhamento/paginação;
- c) Uma porta Ethernet de 10/100/1000 Mbps com detecção automática e PoE integrado;
- d) Recursos de telefonia: Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 3 vias, agenda para download (XML, LDAP, mínimo 3000 entradas), chamada em espera, log de chamadas (mínimo 300 registros), resposta automática, plano de discagem flexível, redundância de servidores, failover;
- e) Contas SIP: Suportar no mínimo 10 (dez) contas SIP distintas por sistema
- f) Cada aparelho pode ser mapeado para qualquer conta SIP;
- g) Cada conta SIP pode ser mapeada para qualquer aparelho;
- h) Ramais em grupo: Modo circular (todos os telefones tocam sequencialmente a partir do telefone ao lado do que foi atendido por último); Modo linear (todos os telefones tocam sequencialmente na ordem predeterminada), Modo paralelo (todos os telefones tocam simultaneamente e, depois que um deles é atendido, os telefones disponíveis podem fazer novas chamadas).

- 12.3.5. A CONTRATADA deverá dimensionar e fornecer a quantidade de bases, controladores, licenças e demais componentes necessários ao pleno funcionamento dos 50 (cinquenta)

aparelhos telefônicos IP sem fio previstos neste Termo de Referência, considerando a área de cobertura e as características dos ambientes em que serão instalados, sem custo adicional para a CONTRATANTE. O limite máximo de quantidade de bases que poderá ser exigido será equivalente à quantidade de aparelhos sem fio.

12.4. Telefonia adaptada para pessoas com deficiência auditiva

12.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando demandada pela CONTRATANTE, solução de telefonia fixa adaptada para pessoas com deficiência auditiva, plenamente compatível com a Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem.

12.4.2. A solução poderá ser composta por aparelhos dedicados, periféricos, dispositivos auxiliares ou recursos tecnológicos equivalentes, desde que assegurem condições adequadas de acessibilidade, usabilidade e autonomia ao usuário final, não sendo exigido modelo, fabricante ou tecnologia específicos.

12.4.3. Requisitos Mínimos Funcionais: A solução deverá oferecer, de forma isolada ou combinada, recursos como amplificação de áudio com níveis ajustáveis, compatibilidade com aparelhos auditivos (HAC), sinalização visual de chamadas recebidas, interface simplificada, comunicação assistida por texto, legendagem ou transcrição, bem como compatibilidade com protocolos abertos amplamente utilizados em telefonia IP, como SIP.

12.4.4. Para fins de aceitação, a CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, documentação técnica do fabricante ou fornecedor, declaração de compatibilidade com ambientes VoIP, certificações ou relatórios técnicos de conformidade e manual técnico ou de usuário em língua portuguesa ou inglesa.

12.4.5. A CONTRATANTE poderá exigir a realização de testes funcionais para validação da integração, funcionamento dos recursos de acessibilidade, qualidade do áudio e usabilidade da solução, sendo que a não aprovação poderá ensejar ajustes, substituição da solução ou aplicação das penalidades contratuais cabíveis.

12.4.6. Os recursos de acessibilidade poderão ser constituídos por aparelhos dedicados, periféricos, dispositivos auxiliares, recursos de software ou combinação desses elementos, desde que, isolada ou conjuntamente, assegurem o atendimento aos requisitos funcionais de acessibilidade, usabilidade e autonomia estabelecidos neste Termo de Referência.

12.5. Etiquetas de identificação para acessórios e periféricos

12.5.1. Os acessórios, periféricos e aparelhos fornecidos no âmbito da Solução deverão conter etiquetas de identificação patrimonial, as quais deverão apresentar, no mínimo, as informações exigidas neste Anexo, de forma legível, durável e compatível com o uso contínuo dos equipamentos.

12.5.2. Qualquer necessidade de alteração, substituição ou ajuste das etiquetas de identificação deverá ser previamente comunicada à CONTRATANTE, ficando sua implementação condicionada à avaliação e aprovação expressa pela Administração.

12.5.3. As etiquetas de identificação deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome e logotipo da empresa fornecedora do equipamento;
- b) Número de patrimônio ou inventário, destinado ao controle interno da CONTRATANTE; modelo do aparelho, com indicação do nome comercial ou código do fabricante;
- c) Número de série, incluindo IMEI, quando aplicável, para identificação individual do dispositivo;
- d) Contato para suporte técnico, com indicação de telefone e/ou endereço eletrônico;
- e) Aviso de propriedade, com menção expressa de que o equipamento é cedido no âmbito da prestação do serviço, em regime de comodato ou equivalente.

12.5.4. As etiquetas devem seguir, minimamente, as seguintes especificações técnicas:

- a) Material de fabricação: Vinil adesivo resistente ou policarbonato para maior durabilidade;
- b) Tamanho: Pequeno o suficiente para não atrapalhar o uso, mas legível (exemplo: 5 cm x 2 cm);
- c) Impressão: Térmica ou laser, resistente a desgaste e umidade;
- d) Código de Barras ou QR Code (opcional): Para facilitar o rastreamento digital do equipamento.

12.6. Reinstalação e remanejamento de terminais telefônicos

12.6.1. O serviço de reinstalação e remanejamento de terminais telefônicos compreende a desativação, remoção e posterior ativação dos equipamentos, podendo ocorrer no mesmo endereço ou em novo endereço pertencente ao MPRJ, e poderá, inicialmente, ser executado pela equipe técnica da CONTRATANTE, conforme sua conveniência operacional.

12.6.2. Na hipótese de a equipe técnica da CONTRATANTE encontrar dificuldades para realizar o remanejamento dos terminais telefônicos, a CONTRATADA deverá ser acionada

mediante abertura de chamado para prestar apoio técnico remoto. Caso o suporte remoto não seja suficiente para a solução do problema, a CONTRATADA ficará responsável, às suas expensas, pela remoção, reinstalação e reconfiguração dos equipamentos no local, seja no mesmo endereço ou em novo endereço indicado pela CONTRATANTE, bem como pela execução de todas as demais atividades necessárias ao restabelecimento pleno do serviço de telefonia.

12.6.3. Sempre que a CONTRATADA for demandada para executar diretamente os serviços de reinstalação ou remanejamento de terminais telefônicos, a conclusão dos trabalhos deverá ocorrer no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE, não sendo admitida a suspensão ou paralisação do prazo em razão da prestação de apoio técnico remoto.

12.6.4. Não haverá qualquer custo adicional à CONTRATANTE para a realização de remanejamentos, remoções ou reinstalações de terminais telefônicos, estando tais serviços integralmente incluídos no escopo contratual.

13. SOFTPHONE

13.1. A Solução deverá disponibilizar softphone nativo da plataforma de telefonia, desenvolvido e mantido pelo fabricante da plataforma ofertada, destinado à utilização de telefonia (voz) e recursos de videochamadas, assegurando integração plena com os ramais IP/SIP e com as funcionalidades do PABX em nuvem.

13.2. A exigência de softphone nativo e desenvolvido e mantido pelo fabricante da plataforma de telefonia decorre da necessidade de assegurar a integração funcional, operacional e técnica entre o cliente de usuário e os componentes centrais da solução de telefonia IP em nuvem.

13.3. O softphone constitui componente integrante da solução, não se limitando à realização de chamadas de voz. Deverá operar de forma integrada aos ramais IP/SIP e aos recursos de comunicação unificada disponibilizados pela plataforma, incluindo, entre outros, gerenciamento de presença, utilização de um mesmo número de ramal em diferentes dispositivos, alternância de dispositivos durante chamadas, transferência e retenção de chamadas, configuração de desvios no servidor SIP, integração com diretório corporativo, recursos de áudio e vídeo, compartilhamento de conteúdo, transferência de arquivos e mecanismos de proteção da sinalização e da mídia.

13.4. A adoção de cliente nativo do mesmo fabricante busca assegurar compatibilidade integral entre as versões do softphone e da plataforma, uniformidade dos mecanismos de autenticação, registro SIP, sinalização, presença, controle de chamadas, recursos multimídia e mecanismos de

segurança, reduzindo riscos de incompatibilidade decorrentes da utilização de componentes de fabricantes distintos.

13.5.A utilização de softphone de fabricante diverso poderia demandar componentes intermediários, conectores, adaptações ou interfaces adicionais para integração com a plataforma central, aumentando a complexidade da arquitetura e criando dependências técnicas entre diferentes fornecedores, especialmente em relação a atualizações de software, compatibilidade de versões, diagnóstico e tratamento de incidentes.

13.6.A adoção de softphone nativo também permite concentrar na CONTRATADA a responsabilidade técnica pelo funcionamento integrado da plataforma e de seu cliente de acesso, evitando situações em que eventual falha decorra da interação entre produtos de fabricantes distintos e dificulte a identificação da origem do incidente ou a definição da responsabilidade pelo respectivo tratamento.

13.7.A exigência possui, portanto, caráter funcional e arquitetural, não tendo por objetivo a indicação de marca ou fabricante específico, mas assegurar que o componente de acesso por software seja concebido, mantido e suportado como parte integrante da solução ofertada, preservando os requisitos de interoperabilidade, segurança, disponibilidade, continuidade e suporte técnico estabelecidos neste Anexo e no Termo de Referência.

13.8. Requisitos mínimos:

13.8.1. O softphone deverá permitir a criação e utilização de salas de áudio e videoconferência com capacidade mínima de 120 (cento e vinte) participantes.

13.8.2. O softphone deverá possuir versões compatíveis para instalação e uso nos sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 e Android 9, ou versões superiores.

13.8.3. O aplicativo deverá estar disponível para download, de forma gratuita, nas lojas oficiais Apple App Store e Google Play.

13.8.4. O softphone deverá permitir ao usuário definir e visualizar status de presença, incluindo, no mínimo: ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião, com atualização automática e sincronização entre dispositivos, inclusive quando em uso simultâneo em múltiplos dispositivos.

13.8.5. O status de presença do usuário deverá ser automaticamente alterado para “ocupado” quando este estiver em chamada telefônica ativa em outro dispositivo, seja terminal IP físico ou outro softphone.

- 13.8.6. O softphone deverá indicar quando o usuário estiver conectado por meio de dispositivo móvel e permitir o monitoramento do estado de presença dos contatos da organização.
- 13.8.7. Durante uma chamada, o softphone deverá permitir a alternância de dispositivos, mantendo a sessão ativa, assegurando que o status do usuário permaneça como “ocupado” durante a ligação
- 13.8.8. O softphone deverá permitir o cadastro de dispositivos e telefones de contato.
- 13.8.9. O softphone deverá suportar que um mesmo número de ramal (número único) seja utilizado em qualquer dispositivo do usuário, incluindo terminal IP físico e softphone. E também admita toque simultâneo em todos os dispositivos atribuídos ao mesmo ramal no recebimento de chamadas.
- 13.8.10. O softphone deverá suportar transferência de chamadas.
- 13.8.11. O softphone deverá suportar retenção de chamadas.
- 13.8.12. O softphone deverá suportar lista de contatos.
- 13.8.13. O softphone deverá permitir integração com LDAP Server para contatos.
- 13.8.14. O softphone deverá permitir que a configuração e ativação dos serviços de desvio de chamadas sejam realizadas no servidor SIP, e não localmente no dispositivo do usuário.
- 13.8.15. O softphone deverá suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos.
- 13.8.16. O softphone deverá suportar codecs de áudio compatíveis com a Solução ofertada, como G.722, ilbc, G.711 (μ -Law e A-law), Opus e G.729 e demais codecs compatíveis com ambientes corporativos de comunicação unificada.
- 13.8.17. O softphone deverá suportar codecs e resoluções de vídeo compatíveis com videoconferência corporativa em qualidade HD ou equivalentes.
- 13.8.18. Os arquivos que contenham credenciais de usuários deverão possuir mecanismos de proteção e criptografia compatíveis com boas práticas de segurança da informação, de forma a impedir acessos não autorizados.
- 13.8.19. Os arquivos que contenham históricos de comunicações deverão possuir mecanismos equivalentes de proteção e armazenamento seguro das informações.

- 13.8.20. O softphone deverá suportar SIP/TLS, com mecanismos de segurança aderentes às boas práticas reconhecidas de mercado, utilizando criptografia AES-256 ou equivalente.
- 13.8.21. O softphone deverá suportar SRTP com mecanismos compatíveis de proteção e autenticação de mídia, incluindo AES-128 ou equivalentes.
- 13.8.22. Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo.
- 13.8.23. Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência.
- 13.8.24. Permitir o uso da logomarca da CONTRATANTE na tela de usuário.
- 13.8.25. A solução deve permitir configurações de vídeo para melhoria da qualidade da imagem e aplicação de efeitos visuais.
- 13.8.26. A Solução deverá permitir configurações de vídeo para melhoria da qualidade da imagem e aplicação de efeitos visuais.
- 13.8.27. A Solução deverá ser compatível com o uso do Microsoft Teams como softphone, para fins de comunicação unificada, de modo que sua utilização seja transparente ao usuário, preservando a integração com o ambiente de telefonia institucional.
- 13.8.28. A solução deverá permitir a implementação da funcionalidade de ligações de áudio conferência e videoconferência, com no mínimo 120 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas. O serviço em questão deverá ser permitido para até 10 ramais e ter as seguintes funcionalidades extras:
- a) Deve permitir a criação de no mínimo 100 salas simultâneas por reunião. Essa funcionalidade permite a criação de salas apartadas da sala de reunião principal.
 - b) Permitir a gravação da reunião (voz e vídeo), local e na nuvem, sendo que na nuvem deve estar disponível, no mínimo, 10GB de espaço para armazenamento das gravações.

14. PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO

- 14.1. O Portal deverá prover administração unificada dos serviços, permitindo a gestão centralizada de todos os componentes da Solução de Telefonia Fixa IP em Nuvem. Deverá possuir as seguintes características mínimas:

- a) O Portal de Administração deverá ser baseado em interface Web, com acesso via navegador, sem necessidade de instalação de aplicativos locais, e apresentar interface intuitiva, com painel único de administração.
- b) O Portal deverá permitir o provisionamento, a administração e o gerenciamento centralizado de usuários, ramais, dispositivos, serviços e demais recursos da Solução.
- c) O Portal deverá permitir a configuração de diferentes níveis de acesso administrativo, contemplando, no mínimo, perfis como: administrador total, administrador de dispositivos e administrador de usuários e dispositivos.
- d) O Portal deverá permitir autenticação por meio de Single Sign-On (SSO), quando adotado pela CONTRATANTE, em conformidade com as políticas de segurança institucionais.
- e) O Portal de Administração deverá apresentar, de forma clara e atualizada, o estado operacional dos dispositivos, incluindo status de disponibilidade e conectividade.
- f) O sistema de administração deverá possuir controle de acesso e de privilégios, com definição de permissões de acordo com o perfil do administrador, garantindo segregação de funções e segurança operacional.
- g) A interface Web do Portal de Administração deverá utilizar, obrigatoriamente, o protocolo HTTPS, assegurando a confidencialidade e a integridade das informações trafegadas.
- h) O Portal deverá suportar integração com bases corporativas de usuários, por meio de Active Directory (AD) e/ou LDAP, permitindo sincronização de usuários, autenticação e gestão centralizada de identidades.

15. SEGURANÇA DA SOLUÇÃO

15.1. Requisitos mínimos:

- a) A Solução deverá possuir mecanismos de segurança nativos, devidamente licenciados para uso, contemplando proteção da sinalização, da mídia, do gerenciamento e dos dados trafegados e armazenados.
- b) O acesso ao sistema para fins de gerenciamento e administração deverá ser protegido por métodos de autenticação segura, compatíveis com boas práticas de segurança da informação.
- c) A Solução deverá possuir registro de eventos (logs), permitindo a rastreabilidade das operações realizadas.
- d) Deverá ser suportado rastreamento para auditoria de segurança, possibilitando a identificação de ações, tentativas de acesso e alterações realizadas no ambiente.

- e) A Solução deverá disponibilizar logs de segurança com informações suficientes para a detecção de incidentes, tentativas de violação e acessos indevidos.
- f) Deverá ser suportado mecanismo de privacidade para o protocolo SIP, assegurando a proteção das informações de sinalização.
- g) A Solução deverá implementar criptografia para todos os telefones SIP, devendo estar licenciada para utilização desse recurso em todos os ramais SIP da Plataforma de Voz.
- h) A Solução deverá possuir serviço de firewall interno, integrado ao ambiente de telefonia.
- i) Deverão ser implementados mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DoS/DDoS) e demais ameaças, incluindo, no mínimo, proteção contra Finger of Death, Packet Replay Attack, Gratuitous ARPs, Oversized Packets, SYN Floods, Ping Floods e outros ataques de natureza equivalente.
- j) A Solução deverá suportar mecanismos de proteção contra vírus, worms e trojans, quando aplicável ao ambiente de voz e sinalização.
- k) A Solução deverá suportar criptografia da mídia por meio de SRTP, assegurando a confidencialidade das comunicações de voz.
- l) A Solução deverá suportar criptografia da sinalização por meio de TLS versão 1.2 ou superior.
- m) Os mecanismos de criptografia deverão permanecer funcionais inclusive em cenários de sobrevivência remota, não sendo desativados em situações de contingência.
- n) Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, sejam elas ponto-a-ponto ou em conferência, tanto dentro de uma mesma localidade quanto entre localidades distintas.
- o) Nas ligações realizadas entre telefones IP e dispositivos TDM, a criptografia da mídia deverá ocorrer até o gateway ou ATA ao qual o dispositivo TDM estiver conectado.
- p) Por motivos de segurança, as sessões de usuários deverão ser automaticamente encerradas após período de inatividade, conforme política definida pela Solução.
- q) O sistema deverá permitir o registro de todas as sessões e atividades de usuários, inclusive tentativas de acesso bem-sucedidas ou não.
- r) Para proteção das informações críticas, a Solução deverá possuir capacidade de armazenamento de cópias de segurança (backup) das configurações essenciais, incluindo dados de autenticação e bilhetagem, em sistemas externos ou ambientes seguros, conforme a arquitetura adotada.

ANEXO III - CN (DDD) LOCALIDADES MPRJ

CRAAI	COMARCA / REGIONAL	ENDEREÇO	CN (DDD)	QTDE LINHAS
ANGRA DOS REIS	ANGRA DOS REIS	Praça Guarda Marinha Greenhalgh, 22 – Térreo e 2º pavimento - Centro - Angra dos Reis/RJ	24	14
	ANGRA DOS REIS	Avenida Oswaldo Neves Martins, 32 - Centro - Angra dos Reis	24	24
	MANGARATIBA	Fórum - Estrada São João Marcos, s/n - 3º andar - El Ranchito (ou Praia do Saco)	21	3
	PARATY	Rua Mal. Deodoro, 542 - Fátima	24	4
BARRA DO PIRAI	BARRA DO PIRAI	Rua José Alves Pimenta 1045 - Lotes 05 e 06 - Matadouro	24	37
	ENG. PAULO DE FRONTIN	Fórum - Rodovia Luciano Medeiros 568 - 2º andar - Centro	24	2
	MENDES	Av. Julio Braga 176 - Centro	24	3
	MIGUEL PEREIRA	Fórum - Rua Francisco Alves 105 - 2º andar - Centro	24	1
	PATY DO ALFERES	Fórum - Praça George Jacob Abdue s/ nº, 2º pavimento - Centro	24	2
	PIRAÍ	Rua Barão do Piraí 307 - Loja C - Centro	24	2
	RIO DAS FLORES	Fórum - Rua João de Carvalho da Rocha s/ nº - Centro	24	2
	VALENÇA	Rua Comendador Araújo Leite 323 - Centro	24	6
	VALENÇA	Rua Coronel João Rufino n.º 11 - Sala 303 - Edifício Panorama	24	1
CABO FRIO	VASSOURAS	Fórum - Rua Marechal Paulo Torres 731 - 2º andar - Bairro Madrugá	24	3
	ARARUAMA	Av. Nilo Peçanha 259 - sls 201 a 212 - Centro	22	23
	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	Rua Luiz Joaquim Pereira 315 - Centro	22	8
	ARRAIAL DO CABO	Rua Joaquim Martins Fialho, 42 - Centro	22	5
	CABO FRIO	Rua Francisco Mendes, 350, lojas 13 a 19 e 24 a 26 - Centro	22	21
	CABO FRIO	Rua Jorge Lóssio 212 - Centro	22	29
	CABO FRIO	Fórum - Rua Ministro Gama Filho s/ nº, 1º pavimento - Braga	22	7
	IGUABA GRANDE	Fórum - Rua Engenheiro Neves da Rocha, s/nº, 1º pavimento	22	2
	SÃO PEDRO DA ALDEIA	Rua Hermógenes Freire Costa, 22, sls 2 a 5 e ljs 3 a 5 - Centro	22	8
	SAQUAREMA	Rua Futuoso de Oliveira 60 - Centro	22	5
CAMPOS	SAQUAREMA	Rua Futuoso de Oliveira 36-A - Centro	22	5
	CAMPOS DOS GOYTACAZES	Rua Antonio Jorge Young 40 - Parque Conselheiro Thomas Coelho	22	105
	CAMPOS DOS GOYTACAZES	Fórum - Estr. de Santa Rosa, s/nº, Bairro Codin (Central de Custódia - Presídio Carlos Tinoco da Fonseca)	22	2
	SÃO FIDÉLIS	Praça Prefeito Cicero de Moraes s/ nº - Centro	22	6

	SÃO FRANCISCO DO ITABAPOANA	Rodovia Afonso Celso, nº 21, Centro	22	2
	SÃO JOÃO DA BARRA	Av. Rotary Club 1.607 (Rodovia BR-356)	22	10
DUQUE DE CAXIAS	BELFORD ROXO	Av. Joaquim da Costa Lima - Quadra 29 - São Bernardo	21	36
	DUQUE DE CAXIAS	Rua General Dionísio 764 - Bloco C - Quadra 115 - Jardim 25 de Agosto	21	139
	MAGÉ	Av. Simão da Motta, 578, sls 101 a 115 - Centro	21	19
	MESQUITA	Rua Paraná, 1 - Centro - Mesquita	21	4
	PIABETÁ	Fórum - Av. Santos Dumont, s/ nº, Parque Santana - Vila Inhaomirin - Piabetá. 2º andar	21	3
	SÃO JOÃO DE MERITI	Avenida Prefeito José de Amorim, 857, 3º andar (Fórum) - Vilar dos Teles	21	1
	SÃO JOÃO DE MERITI	Avenida Prefeito José de Amorim, 911 - Sls. 401 a 435 - Vilar dos Teles	21	20
ITAPERUNA	BOM JESUS DO ITABAPOANA	Rua Emíldio Fraga 91 - térreo - Centro	22	6
	CAMBUCI	Rua Maria Jacob, 83 - Centro	22	4
	ITALVA	Rua Aristides G. de Souza 88 - São Caetano	22	4
	ITACARA	Fórum - Rua Joaquim Soares Monteiro, 1, 2º andar - Itaocara (Rua Projetada, 01, Quadra A, Lote 05 - Loteamento Recreio)	22	2
	ITAPERUNA	Rodovia BR 356 - KM 30 - Costa e Silva	22	35
	LAJE DO MURIAÉ	Rua Adhemar Ligiero 01 - Centro	22	5
	MIRACEMA	Rua Irineu Sodré, 208, lojas 01 e 02 - Centro	22	7
	NATIVIDADE	Rua Vigário João Batista - 01 - Centro	22	3
	PORCIÚNCULA	Rua Prefeito Sebastião Rodrigues França, 185, lote 8 - Centro	22	2
	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	Rua Francisco Perlingeiro, 361 - Parque das Águas	22	10
MACAÉ	CARAPEBUS / QUISSAMÃ	Fórum - Av. Francisco de Assis Carneiro da Silva, s/nº, 1º pavimento - Centro - Quissamã (antiga Estrada do Correio Imperial)	22	2
	CASIMIRO DE ABREU	Fórum - Av. Waldenir Heringer da Silva nº 600, Lote 04, Quadra 02, Loteamento Sociedade Fluminense, 1º andar	22	4
	CONCEIÇÃO DE MACABU	Rua Fued Antônio, n.º 05 - Térreo - Centro	22	3
	MACAÉ	Rodovia do Petróleo, KM 4, Virgem Santa, Macaé	22	42
	RIO DAS OSTRAS	Rodovia Amaral Peixoto n.º 4931 - área 01 - Centro (Salas 101 a 119)	22	14
	SILVA JARDIM	Rua Padre Ávila, 159, Centro - Silva Jardim	22	4
NITERÓI	MARICÁ	Rua Jovino Duarte de Oliveira, 65 - Araçatiba	21	18
	NITERÓI	Fórum - Estrada Caetano Monteiro, s/ nº, 2º andar - Badu (Forum Região Oceânica)	21	5
	NITERÓI	Rua Coronel Gomes Machado, 196, Centro, Niterói (Rua Coronel Gomes Machado, 196 e 200 - Centro)	21	123
	BOM JARDIM	Rua Monnerat 36 - sl 302, 303 e 304 - Centro	22	3

NOVA FRIBURGO	CACHOEIRAS DE MACACU	Rua Dalmo Coelho Gomes 250 - Betel - Vila Olímpica - perímetro urbano.	22	9
	CANTAGALO	Avenida Farmacêutico Rodolfo Albino, 100 - Centro	22	2
	CORDEIRO	Rua Moacyr Laport Leitão, 53, lojas 201 a 210 - Centro	22	12
	DUAS BARRAS	Rua Luciano de Souza Turque, 96, Centro	22	3
	NOVA FRIBURGO	Av. Ruy Barbosa 233 - Centro	22	39
	NOVA FRIBURGO	Avenida Ruy Barbosa, 227 e 229, Centro	22	12
	SANTA MARIA MADALENA	Fórum - Rua Dr. Izamor Novaes de Sá 03, 2º pavimento - Centro	22	1
	SÃO SEBASTIÃO DO ALTO	Rua Dr. Júlio Vieitas, 183, frente - Centro	22	5
	TRAJANO DE MORAES	Fórum - Av. Castelo Branco, s/nº, 2º pavimento (Em frente à sala do Tribunal do Juri) - Centro	22	1
NOVA IGUAÇU	ITAGUAÍ	Rua General Bocaiúva 462 (antigo It102) - Centro	21	20
	JAPERI	Estrada Vereador Francisco da Costa filho s/ nº - Santa Inês (localizada entre a 63ª Delegacia Policial e o Fórum)	21	6
	NILÓPOLIS	Fórum - Rua Getúlio Vargas, 571, 1º pavimento - Olinda	21	12
	NOVA IGUAÇU	Rua Dr. Mario Guimarães 1050 - Bairro da Luz	21	87
	PARACAMBI	Fórum - Rua Alberto Leal Cardoso 92 - 2º pavimento - Centro	21	4
	QUEIMADOS	Rua Otilia, N.º 1496, salas 103 a 108, 201 e 202 - Centro	21	10
	SEROPÉDICA	Estrada Rio-São Paulo Lotes 06 e 07 - Quadra A - Km 41 - Salas 201 e 202 - São Jorge	21	4
PETRÓPOLIS	ITAIPAVA	Fórum - Estrada União e Indústria 9700 - 1º pavimento (OBS: Fórum Regional)	24	2
	PARAÍBA DO SUL	Rua Alfredo da Costa Mattos Junior 120 - Centro	24	8
	PETRÓPOLIS	Rua Treze de Maio, n.º 115, Centro	24	48
	SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO	Fórum - Rua Senhor dos Passos 37 - 2º pavimento - Centro	24	1
	TRÊS RIOS	Av. Tenente Enéas Torno 50 - Centro	24	22
BRASÍLIA	BRASÍLIA	SAF/SUL Bloco B da Quadra 2 - Edifício Via Office - Salas 402 e 403 - Capital	61	5
	BANGU	Rua Doze de Fevereiro, 408 - Bangu	21	36
	BARRA DA TIJUCA	Av. das Américas, 4200, bloco 01, 3º pav, salas 308 a 315 - Centro Empresarial Barra Shopping	21	11
	BARRA DA TIJUCA	Av. das Américas, n.º 3.434, Bloco 02, 6º pavimento, salas 601 a 608, Centro Empresarial Mário Henrique Simonsen	21	32
	BENFICA	Fórum - Rua Célio Nascimento, nº 22, Térreo, Benfica (Central de Custódia)	21	3
	BENFICA	Rua Capitão Felix, 256	21	1
	CAMPO GRANDE	Rua Manai 62 - Campo Grande	21	16

RIO DE JANEIRO	CAMPO GRANDE	Rua Manai 50 - Campo Grande	21	6
	CASCADURA / MADUREIRA	Fórum - Av. Ernani Cardoso 152 - 1º e 2º pavimentos - Cascadura	21	17
	CENTRO	Av. General Justo, 375, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º e 10º - Ed. Bay View	21	223
	CENTRO	Av. Marechal Câmara 186 - 4º e 5º andar - Centro	21	17
	CENTRO	Av. Marechal Câmara, 350 - Centro	21	262
	CENTRO	Av. Marechal Câmara 370 - Centro	21	165
	CENTRO	Av. Nilo Peçanha 12 - 2º, 3º, 11º andar + área ext comum do 2º andar - Centro	21	26
	CENTRO	Av. Nilo Peçanha 26 - sls 401 a 414 e 1011 a 1017 - Centro	21	27
	CENTRO	Av. Nilo Peçanha 151 - 4º, 5º, 9º, 10º, 11º e 12º andar - Centro	21	333
	CENTRO	Av. Presidente Antônio Carlos 607 - 6º, 7º e 12º andar - Edifício Claridge - Centro	21	19
	CENTRO	Praça Procurador-Geral de Justiça Hermano Odilon dos Anjos (antiga Praça Antenor Fagundes - nº 01) - Centro	21	472
	CENTRO	Av. Franklin Roosevelt, 137 - 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 8º, 9º, 10º pavs, grupo de salas 707/709 e 710/712 - Centro- Ed. Atlantica	21	25
	CENTRO	Fórum Central - Lâmina Central - Av. Erasmo Braga 115 - Lâmina Central - 9º pav (906, 910, 920 e 924) + Lâmina I - Térreo + Lâmina II 4º, 5º, 6º, 7º, 8º e 12º pav - Centro	21	12
	ILHA DO GOVERNADOR	Fórum - Parque Manoel Bandeira, s/nº, 2º pavimento - Praia de Olaria, s/nº - Cocotá	21	4
	JACAREPAGUÁ	Estrada dos Bandeirantes, 470 - salas 201 a 218	21	26
	LEBLON	Fórum - Rua Humberto de Campos n.º 315 - 2º pavimento - Leblon	21	2
	LEOPOLDINA	Fórum - Rua Filomena Nunes, 1071 - 5º pavimento, salas 504, 505 e 507 - Olaria	21	8
	MEIER	Rua Lucídio Lago 126 - Cobertura - Méier	21	16
	MEIER	Fórum - Rua Aristides Caire 53 - 2º pavimento - Méier	21	5
	PAVUNA	Fórum - Av. Sargento Milícias s/nº, 1º pavimento - Pavuna	21	5
SÃO GONÇALO	SANTA CRUZ	Rua Senador Camara 347 - Santa Cruz	21	18
	SANTA CRUZ	Fórum - Rua Olavo Bilac s/nº, térreo, Bloco A (3 salas)	21	2
	SANTO CRISTO	Depósito - Rua Pedro Alves 187 - Santo Cristo	21	15
	SÃO CRISTÓVÃO	Depósito - Rua Amazonas 107 (partes inferior e superior) - São Cristóvão	21	29
SÃO GONÇALO	ALCÂNTARA	Fórum - Rua Osório Costa, s/nº, Colubandê, 1º e 4º pavimento	21	17
	ITABORAÍ	Rua João Caetano, 207, bloco 02, lojas 101, 102, salas 408, 601 a 612, 702 e 705 a 709 - Ed. Double Place	21	21
	RIO BONITO	Fórum - Av. Antônio Carlos de Souza guadelupe, s/nº (ant. Rodovia Linha Verde - Condomínio Industrial) 4º pavimnto, Green Valley	21	7
	SÃO GONÇALO	Rua Dr. Getúlio Vargas 2654 e 2670 - Santa Catarina	21	101
	CARMO	Rua Cônego Gonçalves, 78 - Centro - Carmo	22	6

TERESÓPOLIS	GUAPIMIRIM	Fórum - Estrada Imperial s/ nº - térreo - Bananal	21	4
	SAPUCAIA	Rua José Miranda de Carvalho Monteiro 60 - Centro	24	4
	SUMIDOURO	Rua José dos Santos, 25 - Centro	22	5
	TERESÓPOLIS	Rua Francisco Sá, 343, sl 104, 401 a 406, 501 a 506, 601, 603, 604, 605 , 606 e 701 a 706 - Várzea	21	40
VOLTA REDONDA	BARRA MANSA	Fórum - Rua Argemiro de Paula Coutinho 2000 - 4º pavimento- Bárbara	24	13
	ITATIAIA	Rua São José 309 - Centro	24	5
	PINHEIRAL	Fórum - Rua José Breves 344 - Centro	24	2
	PORTO REAL / QUATIS	Rua Hilário Ettore 535 - Loja 3 - Etorre - Porto Real	24	3
	RESENDE	Avenida Sarturnino Braga, 369, sls 708 a 710,713, 718 e 719 - Resende Shopping	24	10
	RESENDE	Rua Mário Periquito 228 - Jardim Jalisco - Beira Rio	24	10
	RESENDE	Rua Abel Rodrigues Pontes, 67 - Jardim Jalisco - Resende	24	1
	RIO CLARO	Fórum - Rua Manoel Portugal 156, 1º pavimento - Centro	24	3
	VOLTA REDONDA	Fórum - Rodovia dos Metalúrgicos, s/nº, Roma I (Central de Custódia)	24	2
	VOLTA REDONDA	Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira 629 (Antiga Av. Nestor Perlingeiro, 629) - Aterrado	24	58
TOTAL			3318	

ANEXO IV- PROVA DE CONCEITO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente Anexo estabelece o roteiro, os critérios, as condições e os procedimentos para a realização da Prova de Conceito (PoC) da solução de telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol), a ser apresentada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, mediante convocação formal da Administração.
- 1.2. A Prova de Conceito tem por finalidade verificar, de forma prática, objetiva e comprovável, se a solução apresentada atende aos requisitos técnicos e funcionais mínimos definidos no TR e seus Anexos.
- 1.3. A Prova de Conceito destina-se exclusivamente à verificação do atendimento aos requisitos previamente estabelecidos, não se prestando à comparação entre propostas, à avaliação de critérios econômicos ou à introdução de exigências não previstas nos documentos da licitação.
- 1.4. A Prova de Conceito será conduzida por Comissão Técnica designada pela Administração, que procederá à avaliação da solução apresentada com base em critérios objetivos, registrando os resultados em relatório próprio.
- 1.5. O resultado da Prova de Conceito servirá de subsídio para a aceitação ou rejeição da solução apresentada, observado o julgamento objetivo, o contraditório e a ampla defesa, nos termos da legislação vigente.
- 1.6. O não atendimento a qualquer requisito mínimo previsto no Termo de Referência e Anexos implicará a rejeição da solução apresentada, observadas as disposições do Edital.

2. CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

- 2.1. A Prova de Conceito será realizada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, mediante convocação formal da Administração.
- 2.2. A Prova de Conceito deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos e ininterruptos, contado a partir do envio da comunicação formal, salvo motivo devidamente justificado e aceito pela Administração.
- 2.3. A Prova de Conceito poderá ser realizada de forma presencial ou remota, a critério da Administração, devendo, em qualquer hipótese, possibilitar o acompanhamento integral e em tempo real pela Comissão Técnica designada.
- 2.4. Todos os custos relacionados à preparação, execução, infraestrutura, licenças, equipamentos, conectividade, mão de obra, ambiente demonstrativo e demais recursos necessários à realização da Prova de Conceito correrão exclusivamente às expensas da licitante, sem qualquer ônus para a Administração.

- 2.5. A licitante deverá disponibilizar ambiente compatível com a solução ofertada, de forma a permitir a demonstração prática e integral dos requisitos constantes das tabelas de verificação deste Anexo.
- 2.6. A Prova de Conceito deverá ser realizada mediante demonstração ao vivo da solução, sendo vedada a utilização de vídeos pré-gravados, simulações editadas, ambientes fictícios ou quaisquer recursos que não integrem efetivamente a solução ofertada na proposta.
- 2.7. A demonstração deverá ocorrer ao vivo, sendo vedada a utilização de vídeos pré-gravados, simulações editadas, ambientes fictícios ou quaisquer recursos que não integrem efetivamente a solução apresentada na proposta.
- 2.8. A Comissão Técnica poderá, durante a Prova de Conceito, solicitar esclarecimentos ou a repetição de demonstrações, exclusivamente para fins de verificação objetiva do atendimento aos requisitos previstos, vedada a inclusão de novas exigências.
- 2.9. A Prova de Conceito não caracteriza início de execução contratual, não gera direito à contratação e não implica qualquer obrigação futura para a Administração.
- 2.10. Concluída a Prova de Conceito será lavrado Termo de Resultado da PoC, assinado pela Comissão Técnica, contendo, no mínimo, o roteiro de verificação aplicado, o registro das evidências apresentadas, o resultado individual de cada requisito e a conclusão final quanto à aprovação ou reprovação da solução.
- 2.11. A não realização da Prova de Conceito no prazo, bem como a reprovação da solução, implicará a desclassificação da licitante, assegurados o contraditório e a ampla defesa, com a convocação da licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 3.1. A Prova de Conceito abrangerá a demonstração prática, objetiva e comprovável da solução de telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP, limitada aos requisitos técnicos e funcionais mínimos definidos nas tabelas de verificação constantes deste Anexo, as quais integram o Termo de Referência.
- 3.2. O escopo da Prova de Conceito compreende a verificação do atendimento aos requisitos relativos:
 - a) às Funcionalidades do Sistema de Gestão da Solução de Telefonia VoIP;
 - b) às Funcionalidades dos Ramais Telefônicos e dos Recursos de Softphone.
- 3.3. Todos os requisitos constantes das tabelas abaixo são de atendimento obrigatório, sendo avaliados mediante critério binário, conforme segue:
 - 3.3.1. **ATENDE:** quando o requisito for demonstrado de forma completa, clara e em conformidade com a descrição constante da respectiva tabela de verificação;

3.3.2. **NÃO ATENDE:** quando o requisito:

- a) não for demonstrado;
- b) for demonstrado de forma parcial;
- c) for demonstrado em desconformidade com o requisito descrito; ou
- d) não apresentar evidência suficiente para comprovação de seu atendimento.

3.4. Para fins de aceitação da Prova de Conceito, será exigido o atendimento integral de todos os requisitos obrigatórios constantes das tabelas deste Anexo.

3.5. O não atendimento a qualquer requisito implicará a rejeição da solução apresentada, observado o disposto no Edital e na legislação vigente.

3.6. Durante a avaliação, a Comissão Técnica poderá registrar observações técnicas, exclusivamente para fins de documentação do processo, sem que tais registros alterem o resultado objetivo consignado nas colunas “Atende” ou “Não atende”.

3.7. Concluída a Prova de Conceito, a Comissão Técnica elaborará relatório conclusivo, no qual constará:

- a) o resultado da avaliação de cada requisito;
- b) a consolidação do resultado da Prova de Conceito; e
- c) a conclusão quanto à aceitação ou rejeição da solução apresentada.

3.8. O resultado da Prova de Conceito será utilizado exclusivamente como subsídio à decisão administrativa, não gerando direito subjetivo à contratação e não substituindo as demais fases e requisitos do procedimento licitatório.

3.9. Caso a licitante opte pela realização da Prova de Conceito em suas próprias dependências, ou em local por ela indicado, situado fora do Estado do Rio de Janeiro, caberá à licitante arcar integralmente com as despesas de transporte e hospedagem da equipe de fiscalização da Administração, a qual poderá ser composta por até 3 (três) integrantes.

3.10. Na hipótese de a Prova de Conceito ocorrer nas dependências da licitante ou em local por ela definido, será facultado o acompanhamento por outras licitantes interessadas, limitado a 2 (dois) representantes por licitante, exclusivamente na condição de ouvintes, vedada qualquer forma de interferência na demonstração.

3.11. As licitantes interessadas em acompanhar a Prova de Conceito deverão manifestar formalmente seu interesse à Administração com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas em relação à data e ao horário previamente agendados.

TABELA 1- DAS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA DE GESTÃO				
Item	Requisito Avaliado	Evidência Apresentada (pela licitante)	Atende	Não atende
1	Funcionalidades Gerais			
1.1	Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais.		☐	☐
1.2	A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.		☐	☐
1.3	Configurar e disponibilizar serviço de monitoramento em tempo real para equipamentos (appliances) instalados no ambiente de teste, utilizando ferramenta de monitoramento compatível com soluções do tipo Zabbix, ou equivalente, de forma a permitir visualização gráfica e em tempo real da disponibilidade dos serviços.		☐	☐
1.4	Os aparelhos IP e softphones SIP deverão ser capazes de se registrar simultaneamente, no mínimo, nos dois controladores SIP (principal e secundário), com comutação automática em caso de falha de controlador SIP, transparente ao usuário final e sem necessidade de intervenção manual, garantindo a manutenção das chamadas, e pleno uso das funcionalidades de ramal IP.		☐	☐
1.5	A Solução deverá permitir a utilização integrada de telefones IP dedicados, softphones instalados em computadores e dispositivos móveis, bem como integração com a plataforma Microsoft Teams, assegurando interoperabilidade plena entre os diferentes meios de acesso		☐	☐
1.6	Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:			

1.6.1	Disponibilidade da solução, apresentando o log de eventos, o totalizador de eventos para o mês e para o ano, a informação de cada evento (data/hora de início e fim, além dos detalhes), e agendamentos futuros de manutenção.		☐	☐
1.6.2	Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.		☐	☐
1.6.3	Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.		☐	☐
1.6.4	Deverá permitir a exportação dos dados pelo menos no formato PDF ou csv		☐	☐
1.6.5	Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).		☐	☐
1.6.6	Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), para um período de um mês, e o consumo do dia atual		☐	☐
1.6.7	Visualização da lista telefônica pública e privada.		☐	☐
1.7	Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:			
1.7.1	Disponibilidade da solução.		☐	☐
1.7.2	Disponibilidade de cada ramal.		☐	☐
1.7.3	Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação		☐	☐
1.7.4	Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data		☐	☐
1.7.5	Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data		☐	☐
1.7.6	Tráfego de chamadas, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.		☐	☐
1.7.7	Informação do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.		☐	☐
1.7.8	Possibilidade de criação de grupos de atendimento.		☐	☐

1.7.9	Visualizar a notificação e o resumo das implicações decorrentes da migração de um usuário, de um grupo de ramais, para outro grupo de ramais.		☐	☐
TABELA 2- DAS FUNCIONALIDADES DOS RAMAIS				
Item	Requisito Avaliado	Evidência Apresentada (pela licitante)	Atende	Não atende
2	Funcionalidades Gerais			
2.1	Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro.		☐	☐
2.2	Função Cadeado: Permitir que um ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;		☐	☐
2.3	Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.		☐	☐
2.4	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.).		☐	☐
2.5	Captura: permite capturar uma chamada que está 'tocando' em um ramal específico.		☐	☐
2.6	Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera.		☐	☐
2.7	Dispositivos por usuários: permitir que o mesmo ramal possa ser utilizado em múltiplos dispositivos compatíveis com a solução, incluindo, no mínimo, terminal IP físico, softphone para computador e softphone para dispositivos móveis		☐	☐
2.8	Toque simultâneo: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos do usuário.		☐	☐
2.9	Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.		☐	☐
2.10	Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as		☐	☐

	chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).			
2.11	Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).		☐	☐
2.12	Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).		☐	☐
2.13	Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).		☐	☐
2.14	Identificação do número chamador (BINA). (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.)		☐	☐
2.15	Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.		☐	☐
2.16	Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).		☐	☐
2.17	Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.		☐	☐
2.18	Recursos de Softphone			
2.18.1	A licença de Softphone deverá permitir o atendimento de ligações internas e externas.		☐	☐
2.18.2	Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com no mínimo 120 (cento e vinte) participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.		☐	☐
2.18.3	Deve permitir a criação de no mínimo 100 salas simultâneas por reunião. Essa funcionalidade permite a criação de sub salas		☐	☐

	apartadas da sala de reunião principal.			
2.18.4	Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 e Android 9, ou versões superiores.		☐	☐
2.18.5	Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).		☐	☐
2.18.6	Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu Softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução).		☐	☐
2.18.7	Permitir que o usuário, durante uma ligação telefônica, possa alternar entre seus dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”. Deverá funcionar de aparelho IP para softphone e de softphone para aparelho IP, no mínimo.		☐	☐
2.18.8	Deve suportar transferência de chamadas		☐	☐
2.18.9	Deve suportar retenção de chamada		☐	☐
2.18.10	Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos		☐	☐
2.18.11	Permitir o uso da logomarca da CONTRATANTE na tela de usuário.		☐	☐
2.18.12	A solução deverá disponibilizar recursos de processamento de áudio que permitam ao usuário reduzir ou eliminar ruídos de fundo e, quando aplicável, priorizar a inteligibilidade das vozes ou a reprodução de conteúdo musical, de forma a proporcionar adequada qualidade de áudio durante as comunicações.		☐	☐
2.18.13	Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo.		☐	☐
2.18.14	Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência.		☐	☐
2.18.15	A solução deve permitir configurações de vídeo para melhoria da qualidade da imagem e adicionar um efeito de suavização e um foco mais suave ao seu vídeo para obter uma aparência mais refinada.		☐	☐

2.18.16	O status de presença do usuário deve ser automaticamente alterado para “ocupado” quando este estiver em chamada telefônica ativa em outro dispositivo, seja terminal IP físico ou outro softphone		☐	☐
---------	---	--	--------------------------	--------------------------

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 4.1. Os requisitos, critérios de avaliação, evidências e procedimentos previstos neste Anexo **aplicam-se exclusivamente ao LOTE 1 – Serviços de Telefonia Fixa IP em Nuvem**, não se estendendo aos itens integrantes do LOTE 2 – Serviços de Links de Acesso, Digitroncos, Tridígito e Cobrança Reversa, cuja conformidade será aferida por meio da documentação técnica, dos requisitos de habilitação e das demais exigências previstas no Termo de Referência.
- 4.2. A participação da licitante na Prova de Conceito implica ciência e concordância com os requisitos, critérios de avaliação e procedimentos estabelecidos neste Anexo, no Edital e nos demais documentos da contratação.
- 4.3. Eventuais esclarecimentos relacionados à execução da Prova de Conceito deverão ser formulados nos prazos e meios previstos no Edital, sendo vedada a alteração dos requisitos, critérios de avaliação ou metodologia estabelecida neste Anexo após a convocação da licitante para sua realização.
- 4.4. Os itens constantes das tabelas de verificação deverão corresponder exclusivamente a requisitos técnicos ou funcionais previamente estabelecidos no Termo de Referência e seus Anexos. Em caso de divergência entre a descrição constante da Prova de Conceito e o Termo de Referência ou seus demais anexos, prevalecerá o requisito estabelecido no Termo de Referência, devendo a Comissão Técnica considerar, para fins de avaliação, a finalidade funcional originalmente estabelecida pela Administração.
- 4.5. Para fins de avaliação da Prova de Conceito, somente poderão ensejar a rejeição da solução as desconformidades relativas a requisitos mínimos expressamente estabelecidos no Termo de Referência e seus Anexos como obrigatórios e que sejam efetivamente objeto de verificação na Prova de Conceito.
- 4.6. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, observadas as disposições do Edital, do Termo de Referência, da legislação aplicável e os princípios que regem a Administração Pública.
- 4.7. Este Anexo integra o Termo de Referência para todos os fins, devendo suas disposições serem interpretadas em conjunto com os demais documentos da contratação

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro que, em atendimento ao previsto no Edital do Pregão Eletrônico nº [PREGÃO ELETRÔNICO], que a empresa [NOME DA EMPRESA], pessoa jurídica sediada em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [CNPJ], vistoriou as dependências do(a) _____ do MPRJ no Rio de Janeiro/RJ, tendo obtido todas as informações relativas ao local e às condições de execução dos serviços, tomando ciência das condições e graus de dificuldades existentes do objeto a ser contratado e dos locais aonde os serviços deverão ser prestados.

Rio de Janeiro, [DATA]

[NOME DO SERVIDOR]–[MATRICULA]

**TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

_____, doravante designado simplesmente **MEMBRO/SERVIDOR/ESTAGIÁRIO/ ALUNO-RESIDENTE /TERCEIRIZADO/PRESTADOR DE SERVIÇOS**, inscrito no CPF nº _____, compromete-se, pelo presente termo, a utilizar restritamente dentro do âmbito de suas atribuições e não divulgar sem autorização quaisquer dados pessoais de que tenha conhecimento por força de suas funções perante o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, doravante simplesmente designado MPRJ, respeitando o disposto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e na Resolução nº 281/2023 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

Considerando que:

- I. **dado pessoal** é a informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- II. **dado pessoal sensível** é o dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- III. **dado anonimizado** é o dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- IV. **titular** é a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- V. **tratamento** é toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento,

eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

VI. **anonimização** é a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

VII. **consentimento** é a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

VIII. **bloqueio** é a suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

IX. **eliminação** é a exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

X. **uso compartilhado de dados** é a comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

O MPRJ possui acesso privilegiado a diversas informações pessoais – seja por meio físico ou digital – de servidores públicos, jurisdicionados, prestadores de serviços e cidadãos. Em regra, essas informações são necessárias para garantir o efetivo exercício das atividades administrativas e de competência constitucional deste Ministério Público.

As informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável – e em especial os dados pessoais sensíveis – requerem proteção especial por razão de lei. Assim, o presente termo é ferramenta necessária para este MPRJ ampliar as medidas já existentes de segurança da informação, a exemplo da Política de Privacidade, e aprimorar a proteção dos dados pessoais no âmbito de sua atuação, em especial diante da vigência da Lei nº 13.709/2018.

Neste ato, o Membro/Servidor/Estagiário/Aluno-residente/Terceirizado/Prestador de serviços reconhece que tem acesso a informações pessoais em razão do exercício de suas funções neste MPRJ, inclusive podendo ter acesso a dados pessoais sensíveis.

O Membro/Servidor/Estagiário/Aluno-residente/Terceirizado/Prestador de serviços compromete-se a tratar todas as informações pessoais a que tenha acesso por força de suas funções perante o MPRJ com o máximo nível de zelo e assegurar que essas informações não serão divulgadas a terceiros não autorizados – incluindo servidores ou empregados terceirizados que não se encontrem diretamente envolvidos nas atividades específicas.

O Membro/Servidor/Estagiário/Aluno-residente/Terceirizado/Prestador de serviços assegura que, ao tratar dados pessoais, observará a boa-fé e os princípios elencados na LGPD, quais sejam: finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização, e que apenas realizará tratamento de dados pessoais no âmbito de sua área de atuação e para propósitos legítimos, específicos e explícitos - sem possibilidade de tratamento de forma incompatível com as finalidades públicas definidas. Nesse sentido, o Membro/Servidor/Estagiário/Aluno-residente/Terceirizado/Prestador de serviços compromete-se a não guardar cópia ou registro particular de informações pessoais a que teve acesso por força de suas atribuições perante o MPRJ, bem como a restituí-lo, a qualquer momento, por requisição do MPRJ.

O MPRJ compromete-se a adotar as medidas técnicas e administrativas adequadas para promover a segurança do tratamento de dados pessoais decorrente de suas atividades, seja em trabalho presencial ou remoto.

O Membro/Servidor/Estagiário/Aluno-residente/Terceirizado/Prestador de serviços compromete-se a informar imediatamente ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do MPRJ acerca de qualquer violação das regras de compromisso e não divulgação relacionadas ao tratamento de dados pessoais que



tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

Local: _____

Data: ____/____/____

Nome do Membro/Servidor/Estagiário/Aluno-residente/Terceirizado/Prestador de
serviços

CPF ou Matrícula no MPRJ: _____

ANEXO VII– PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

LOTE 1							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	ATIVAÇÃO IMEDIATA (A)	ATIVAÇÃO FUTURA (B)	QTD TOTAL (A+B)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (C)	VALOR TOTAL (36 MESES)
1	Serviços de Telefonia Fixa IP em Nuvem						
1.1	Plataforma de Telefonia Fixa IP em Nuvem (VoIP)	Serviço/mês	1	0	1		
1.2	Licença de acesso ao ramal IP com Discagem Direta ao Ramal (DDR)	Assinatura Mensal por Ramal	3318	995	4313		
1.3	Serviço de manutenção e suporte técnico da solução de telefonia fixa IP	Serviço por Ramal/mês	3318	995	4313		
2	Recursos da Solução de Telefonia Fixa IP						

2.1	Aparelho Telefônico IP- Básico	Assinatura Mensal	3318	995	4313		
2.2	Aparelho Telefônico IP- Avançado	Assinatura Mensal	0	100	100		
2.3	Aparelho Telefônico IP- Sem Fio	Assinatura Mensal	0	50	50		
2.4	Recursos de adaptação para Pessoa com Deficiência Auditiva	Assinatura Mensal	0	100	100		
3	Minutagem DDI- Discagem Direta Internacional						
SUBITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL		
3.1	Ligações Longas Distâncias Internacionais (LDI): Grupo 01 (EUA e Canadá) - SOB DEMANDA	Minuto	101.520				
3.2	Ligações Longas Distâncias Internacionais (LDI): Grupo 02 (América do Sul, América Central e México) - SOB DEMANDA	Minuto	98.244				
3.3	Ligações Longas Distâncias Internacionais (LDI):	Minuto	101.916				

	Grupo 03 (Europa Ocidental) - SOB DEMANDA				
3.4	Ligações Longas Distâncias Internacionais (LDI): Grupo 04 (Demais Países) - SOB DEMANDA	Minuto	98.316		
VALOR TOTAL					

LOTE 2							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	ATIVAÇÃO IMEDIATA	ATIVAÇÃO FUTURA	QTD TOTAL (A+B)	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL (36 MESES)
4	Serviço de Links de Acesso, Digitroncos, Tridígito e Cobrança Reversa						
4.1	SIP Trunk- 30 chamadas simultâneas, com 100 ramais DDR	Assinatura mensal	12	4	16		
4.2	Serviço Discagem Direta Gratuita- DDG (0800)	Assinatura mensal	1	1	2		
4.3	Serviço Tridígito de Utilidade Pública (127)	Assinatura mensal	1	0	1		

TERMO DE REFERÊNCIA



4.4	Serviço de manutenção e suporte técnico dos Serviços de links de acesso, digitroncos, tridígito e cobrança reversa	Serviço/mês	1	0	1		
VALOR TOTAL							

Licitante:
CNPJ:
Inscrição Estadual:
Inscrição Municipal:
Banco para Crédito em Conta:
Agência n°:
Conta n°:
Data: