

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações, para serviços de telefonia fixo comutada (STFC), na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) de tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, incluindo os serviços de PABX Virtual com estrutura em nuvem, baseado em protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*, podendo ser traduzido para Protocolo de iniciação de Sessão) e tecnologias VoIP (Voz sobre IP Internet Protocol), com fornecimento de telefones IP em regime de comodato, além da prestação de serviços de implantação, fornecimento de equipamentos, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte, sistema de gerenciamento e monitoramento, e disponibilização de aplicativo para smartphone que permita efetuar ligações pelo sistema ofertado.

1.1.1. DA JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO

Trata-se de serviços essenciais à operacionalização das atividades prestadas pelo SEPREV, proporcionando canais de atendimento ao público interno e externo, e especialmente às necessidades gerais da Administração.

O serviço de telefonia caracteriza-se como um dos principais meios de comunicação utilizados, tanto para cumprimento dos fins institucionais quanto para atendimento aos segurados e beneficiários vinculados ao SEPREV. A utilização deste meio de comunicação requer um mecanismo de constante atualização tecnológica e segurança operacional, com a finalidade de assegurar a continuidade e a manutenção dos serviços prestados.

Nesta esteira, destaca-se que a continuidade na prestação deste serviço torna imperativa a contratação de empresa para prestação de serviço de telefonia, de modo a suprir as necessidades de comunicações telefônicas desta Administração com economicidade e eficiência.

A presente contratação objetiva selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados com recursos tecnologicamente atualizados, para garantir a manutenção do serviço de telefonia como meio de comunicação com os segurados, beneficiários, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade em geral.

1.2. Características que motivaram esta opção de contratação:

1.2.1. Atualmente utiliza-se no SEPREV o sistema de telefonia analógico para receber e fazer as suas comunicações por voz.

1.2.2. Benefícios Funcionais da tecnologia ora contratada:

a) Facilidade de instalação

Depende apenas de uma operadora e um software de gerenciamento, será simples a administração do sistema, com funções como incluir, remanejar ou remover um ramal e suas várias configurações a qualquer momento.

b) Facilidade no gerenciamento

O gerenciamento do serviço na modalidade Software como Serviço, por meio de plataforma na internet, permite maior facilidade na gestão do serviço.

c) Eliminação de cabeamento de telefonia

Uma central de telefonia VoIP permite conectar aparelhos telefônicos em uma conexão de rede (RJ 45), e dessa conexão derivar outra conexão ao computador, liberando pontos de rede para outras finalidades. Existe ainda a possibilidade de usar o ramal por meio de softwares, chamados de softphones, que permitem que você faça a ligação diretamente do computador, utilizando apenas um headset com microfone para que você possa se comunicar, dispensando o uso do aparelho telefônico (liberando espaço na mesa de trabalho). Este tipo de comunicação já é muito utilizado em reuniões remotas, sendo de fácil adaptação para os colaboradores.

d) Facilidades do sistema

Já que essa tecnologia é totalmente baseada em software, ficará simples e de menor custo melhorar o conjunto dos recursos como, por exemplo, correio de voz, URA, transferência de chamadas, gravação de ligações, entre outros.

e) Mobilidade no trabalho

A implementação de uma central de telefonia VoIP permite que os usuários utilizem os ramais telefônicos em diferentes locais. Será possível se conectar ao ramal pela internet, de acordo com diretrizes da Alta Administração.

1.2.3. Dos resultados e benefícios a serem alcançados:

- a) Efetividade com a padronização dos serviços, equipamentos e aumento da qualidade das especificações técnicas;
- b) Promoção da atualização do modelo atualmente contratado para prestação deste serviço;
- c) Garantia da manutenção dos meios de comunicação entre os servidores públicos e com a comunidade externa, bem como o acesso da sociedade em geral aos canais de atendimento telefônico;
- d) Obtenção de uma solução que proporcione o melhor aproveitamento dos investimentos já realizados em infraestrutura no prédio sede do SEPREV;
- e) Garantia de que a solução de telefonia contratada atinja um nível mínimo de qualidade preestabelecido;
- f) Prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, em relação à disponibilidade, integridade e confidencialidade;
- g) Redução de custos com manutenção de telefones e centrais telefônicas.

2. DOS ITENS E VALORES

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. ESTIMADA	VALOR UNT	VALOR TOTAL MENSAL
1.	Licença de ramal tipo 1 Licença de ramal para uso em no mínimo 3 dispositivos; música em espera; captura de chamadas; sala de reunião para, no mínimo, 100 usuários internos e externos	45	R\$	R\$
2.	Aparelho IP com fonte PoE (vide item 2.2)	35	R\$	R\$
3.	Headset biauricular (vide item 2.2)	10	R\$	R\$
4.	Licenças de gravação de ramal com armazenamento por 30 dias	1	R\$	R\$
5.	Software de tarifação/bilhetagem	45	R\$	R\$
6.	URA – Atendedor automático	1	R\$	R\$
7.	Serviço de assinatura mensal de Tronco SIP com ligações ilimitadas fixo e móvel para todo território nacional com 30 DDRs (discagem direta para ramal) e 10 canais de ligação simultâneas	01	R\$	R\$
Total mensal = R\$				
Total anual (mensal x 12) = R\$				

- 2.1. No preço ofertado deverão estar incluídas todas as despesas com: materiais; mão-de-obra e encargos sociais; trabalhistas e previdenciários; combustível; transporte; serviço de manutenção; seguro; lucros e todas as demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.
- 2.2. O valor previsto para os itens 2 e 3 do quadro acima será pago somente quando disponibilizado ao SEPREV mediante solicitação, sendo **estimada** a quantidade ali prevista.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

3.1. Serviço de Disponibilização de Ramal IP no qual contempla:

- 3.1.1. **Solução Telefonia IP na modalidade de tráfego ilimitado - Armazenado no ambiente da Contratada (Nuvem);**
- 3.1.2. Pacote de minutos ilimitado para telefones Fixo no Brasil;
- 3.1.3. Pacote de minutos ilimitado para telefones Móvel no Brasil;
- 3.1.4. Fornecimento de equipamentos necessários para as interligações de todos os pontos de telefonia;
- 3.1.5. Implantação, configuração e manutenção dos equipamentos e sistemas disponibilizados para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência.
- 3.1.6. Portabilidade numérica conforme regramento da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL.
- 3.1.7. Treinamento aos Gestores do sistema de telefonia.

3.2. Serviço de Disponibilização de aparelhos telefônicos conforme descritivos de cada modelo:

- 3.2.1. Telefones IP;
- 3.2.2. Fones de Cabeça (Headset);
- 3.2.3. Todos os aparelhos acima deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados. Deverão ser fornecidos no regime de comodato, com pagamento mensal.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Características Gerais da Solução Telefonia IP na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) de tráfego ilimitado - Armazenado no ambiente da Contratada (Nuvem):

- 4.1.1. Deverão ser ofertados todos os equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IP.
- 4.1.2. A solução deverá ser baseada Sistema de Telefonia IP na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) com tráfego ilimitado;
- 4.1.3. A CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- 4.1.4. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, devem permitir a realização de chamadas locais para telefones e para telefones moveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais:

- a) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a localização do SEPREV.
 - b) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a localização do SEPREV, para telefones móveis nesta mesma área.
 - c) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).
 - d) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).
- 4.1.5. A Solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, no idioma Português do Brasil, com compatibilidade no mínimo com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas.
- 4.1.6. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil.
- 4.1.7. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.
- 4.1.8. O sistema deverá permitir no mínimo 10 (dez) ligações simultâneas de entrada e saída com capacidade de abrangência para no mínimo 40 (quarenta) ramais.
- 4.1.9. A solução de PABX IP deverá possuir 30 números locais DDR (Discagem Direta a Ramal) e o seu preço deve incluir tráfego STFC ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel.
- 4.1.10. A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área 19 do estado de São Paulo do tipo discagem direta a ramal (DDR).
- 4.1.11. A CONTRATADA deverá fornecer portabilidade do número já utilizado pela contratante, DDD 19, nas seguintes faixas:
- 38254600 - 38254609
38254691 - 38254699
- 4.1.12. A Solução de PABX Virtual em Nuvem deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

- a) Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;
- b) Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.
- c) O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);
- d) Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento;
- e) A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento;
- f) Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;
- g) Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;
- h) Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

4.2. LICENÇA DE RAMAL TIPO 1

- 4.2.1 Deverá permitir chamadas entre ramais.
- 4.2.2 Deverá permitir a geração de chamadas externas.
- 4.2.3 Deverá permitir transferência de chamada.
- 4.2.4 Deverá permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversa, o ramal deverá receber uma sinalização informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera.
- 4.2.5 Deverá permitir o desvio incondicional de chamadas – recurso também conhecido como “siga-me”.
- 4.2.6 Deverá permitir o desvio de chamada, quando o ramal se encontrar indisponível (existente no sistema, mas não registrado no Pabx), para um número fixo ou celular, configurado pelo administrador e/ou próprio usuário. Este recurso permitirá que servidores continuem atendendo o público, mesmo quando sua conexão (do aparelho IP ou softphone) não estiver disponível, isto é, desconectado da internet.
- 4.2.7 Deverá permitir o desvio de chamada, caso não haja atendimento.
- 4.2.8 Deverá permitir o desvio de chamada, caso em ligação (ocupado).
- 4.2.9 Deverá possuir identificador de chamadas, tanto para as internas (entre ramais) quanto para as externas (ligações entrantes recebidas do STFC).
- 4.3. Deverá possuir registro de chamadas efetuadas e recebidas na ferramenta de gestão do sistema, além daquelas registradas no próprio aparelho telefônico IP.
- 4.2.10 Deverá permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais duas outras linhas (conferência ramal + 2).
- 4.2.11 Deverá permitir o bloqueio de chamadas, tanto de saída quanto de entrada

- 4.2.12 Deverá permitir que o ramal participe de um grupo de ramais.
- 4.2.13 Deverá possibilitar o uso de no mínimo 2 (dois) dispositivos ativos por usuário, permitindo que o ramal seja vinculado a terminal IP, softphone mobile ou softphone desktop simultaneamente.
- 4.2.14 Deverá ser licenciado para uso com softphone:
 - 4.2.14.1 O software deve ser do mesmo fabricante do Pabx em nuvem e deverá possibilitar sua instalação em sistema operacional Windows ou MAC para PC, e em sistema operacional Android e iOS para dispositivos móveis. Deve ser instalado através das lojas oficiais dos aplicativos.
 - 4.2.14.2 Deverá permitir chamadas entre ramais.
 - 4.2.14.3 Deverá permitir a geração de chamadas externas.
 - 4.2.14.4 Deverá permitir transferência de chamada.
 - 4.2.14.5 Deverá permitir chamada em espera.
 - 4.2.14.6 Deve permitir configurar o envio ou não da identidade do chamador na geração das chamadas.
 - 4.2.14.7 Deverá permitir o desvio incondicional de chamadas – recurso também conhecido como siga-me.
 - 4.2.14.8 Deverá permitir o desvio de chamada, caso não haja atendimento.
 - 4.2.14.9 Deverá permitir o desvio de chamada, caso em ligação (ocupado).
 - 4.2.14.10 Deverá permitir o desvio de chamada, quando o ramal se encontrar indisponível (existente no sistema, mas não registrado no Pabx), para um número fixo ou celular, configurado pelo administrador e/ou próprio usuário. Este recurso permitirá que servidores em home office, por exemplo, continuem atendendo o público, mesmo quando sua conexão (do softphone) não estiver disponível, isto é, desconectado da internet.
 - 4.2.14.11 Deve reportar status de presença (livre, ocupado, inativo, etc).
 - 4.2.14.12 Deve manter histórico de chamadas incluindo ligações não atendidas.
 - 4.2.14.13 Deve suportar codecs de áudio G.711 (A-law e μ -law), G.729 (ou G.729A), G.722 (ou G.726), Opus e ILBC.
 - 4.2.14.14 Deve suportar codecs de vídeo H.264 com pelo menos as resoluções VGA e HD.
 - 4.2.14.15 Deve suportar áudio/videoconferência de pelo menos 15 (quinze) usuários.
 - 4.2.14.16 Deve permitir a troca de mensagens textuais.
 - 4.2.14.17 Deve permitir o compartilhamento de arquivos.
 - 4.2.14.18 Deve permitir o compartilhamento de tela.
- 4.2.15 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados.
- 4.2.16 Os arquivos com os históricos de comunicações devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.
- 4.2.17 Os arquivos com a lista de contatos devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.
- 4.2.18 Deve suportar SIP sobre protocolo TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.
- 4.2.19 Deve suportar ao protocolo SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e

Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

- 4.4. Deverá permitir captura de chamadas em grupo de ramais.
- 4.5. Deverá possibilitar a programação de toque (tom de controle de chamada) personalizado.
- 4.6. Deverá possuir não perturbe ou seja, permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.
- 4.7. Deverá possuir a funcionalidade de ramal chefe/secretária(o), permitindo que as ligações destinadas ao ramal “chefe” sejam previamente filtradas pelo ramal da(o) secretária(o) que transferirá ou não a ligação, dependendo das condições.
- 4.8. Deverá permitir música em espera para usuários que liguem para o ramal e que não estejam em conversação.
- 4.9. Deverá possuir a função desvio noturno, possibilitando o desvio para um outro ramal, p. ex, fora do horário de expediente.
- 4.10. Deverá possuir a função de rejeição de chamadas anônimas.
- 4.11. Deverá possuir o retorno automático de chamadas, isto é, notificar o ramal de origem da liberação do ramal de destino anteriormente ocupado.
- 4.12. Deverá possibilitar o toque sequencial nos dispositivos do usuário: o Pabx tenta encontrar o usuário ligando para os números de telefone de sua lista de ‘toque sequencial’, começando com o ramal base do usuário (programável) e, seguindo a lista, um após o outro, até que a chamada seja atendida ou se encerrem as tentativas no último número.
- 4.13. Deverá possibilitar o toque simultâneo nos dispositivos do usuário: o Pabx, ao receber uma chamada no ramal do usuário, tocará simultaneamente todos os números programados para o perfil. O primeiro dispositivo a atender (seja seu ramal, um número fixo ou número celular, p.ex.) libera os demais de tocarem (emitir ‘ring’). No mínimo 5 (cinco) números/destinos poderão ser programados.
- 4.14. Deverá possuir desvio seletivo de chamadas, possibilitando o tratamento diferenciado para números/ramais que considerar conveniente.
- 4.15. Possibilitar o aviso luminoso quando ocupado (BLF) em aparelhos telefônicos.
- 4.16. Deverá suportar rejeição seletiva de chamadas, por meio de critérios como: hora do dia, dia da semana, identidade do chamador, etc, permitindo bloquear as chamadas entrantes que se encaixem no perfil dos critérios selecionados.
- 4.17. Deverá possibilitar estacionar chamadas, para sua posterior recuperação.
- 4.18. Deverá possibilitar o uso de pelo menos 5 (cinco) dispositivos ativos por usuário, permitindo que o ramal seja vinculado não somente ao aparelho telefônico IP, mas também ao softphone desktop, softphone mobile, tablet, simultaneamente – se o usuário assim o desejar.
- 4.19. Funcionalidade de música em espera;
- 4.20. Salas de reuniões com no mínimo 100 (cem) pessoas;
- 4.21. Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea.
- 4.22. Cada ramal deverá ser entregue com uma licença de softphone.
- 4.23. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).

- 4.24. Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até 5 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos;
- 4.25. Discagem por ramal para chamadas internas;
- 4.26. Possibilidade de criação de grupos de atendimento.
- 4.27. Retorno de chamada (permite retornar a chamada de seu aparelho mesmo que ela não tenha sido atendida);
- 4.28. Serviço de Chamada em espera;
- 4.29. Serviço de Conferência de voz com no mínimo 15 participantes e vídeo com no mínimo 100 participantes;
- 4.30. Identificação do número chamador (BINA) das ligações internas e externas;
- 4.31. Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente encaminhadas ao ramal do chefe;
- 4.32. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).
- 4.33. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).
- 4.34. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).
- 4.35. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).
- 4.36. Transferência de chamadas.
- 4.37. Captura de chamadas.
- 4.38. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.
- 4.39. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).
- 4.40. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras, inclusive as oriundas de prefixo 0303, e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.
- 4.41. Aos ramais ocupados, deve fornecer Posições de Atendimento (PA's) da fila utilizando ramais IP da Plataforma de Voz SIP.
- 4.42. Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila.

4.43. DO SOFTPHONE

- 4.43.1. Cada licença de ramal deverá ser fornecida com uma licença de softphone.
- 4.43.2. Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP;
- 4.43.3. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência em cada sala pessoal, com no mínimo 100 participantes internos.;
- 4.43.4. Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9, inclusive em versões posteriores;
- 4.43.5. Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 4.43.6. Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;
- 4.43.7. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”
- 4.43.8. Deve suportar transferência de chamadas
- 4.43.9. Deve suportar retenção de chamada
- 4.43.10. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos
- 4.43.11. Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722
- 4.43.12. Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.
- 4.43.13. Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384
- 4.43.14. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.
- 4.43.15. Possuir whiteboarding.

4.44. TELEFONE IP

- 4.44.1. Deve ser homologado pela ANATEL.
- 4.44.2. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.
- 4.44.3. Deve possuir viva-voz full duplex;
- 4.44.4. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN;
- 4.44.5. Deve permitir até 4 contas SIP;
- 4.44.6. Deve possuir LCD multilíngue gráfico com luz de fundo, com no mínimo, 396 x 162 pixels;

- 4.44.7. Deve possuir, no mínimo, 4 teclas programáveis;
- 4.44.8. Deve suportar PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af;
- 4.44.9. Deve suportar G.722, OPUS, G.711µ / a, G.729A / B, OPUS;
- 4.44.10. Deve suportar IPv4 / IPv6, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, atribuição de IP estático / DHCP, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP/HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, LDAP, 802.1x, HTTPS, SIP sobre TLS e SRTP
- 4.44.11. Deve possuir conector de fone de ouvido RJ-9.
- 4.44.12. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.

4.45. HEADSET (FONE DE CABEÇA)

- 4.45.1. Deve ser homologado pela ANATEL;
- 4.45.2. Deve ser binauricular;
- 4.45.3. Deverá possuir conexão por USB;
- 4.45.4. Deverá possuir proteção de segurança de som do usuário com tecnologia que eliminam sons a 118 dBA SPL (RMS);
- 4.45.5. Deverá possuir faixa de frequência do alto-falante com no máximo 80Hz para frequências graves e no mínimo 20 khz para frequências agudas;
- 4.45.6. Deverá possuir cancelamento de ruído unidirecional;
- 4.45.7. A faixa de frequência do microfone deverá estar, no mínimo, entre 2-5 kHz ou mais ampla;
- 4.45.8. Deverá possuir o formato de bandana de cabeça;
- 4.45.9. Deverá possuir braço ajustável de 270°;
- 4.45.10. Deverá possuir comprimento de cabo de 180 cm;
- 4.45.11. Deverá possuir botões de controle de volume e de microfone mudo.

4.46. AMBIENTE INSTALAÇÃO DA CONTRATADA (NUVEM);

- 4.46.1. A infraestrutura para a hospedagem do sistema e do banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA, na modalidade “Computação em nuvem”, sob a modalidade Software como Serviço-SAAS.
- 4.46.2. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em nuvem deverá ser situado em território brasileiro, para fins de evitar latência e atender requisitos da lei geral de proteção de dados pessoais;
- 4.46.3. A CONTRATADA deverá garantir a replicação e cópias de segurança (backups) de todos os dados da solução;

- 4.46.4. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade, ambos no território brasileiro;
- 4.46.5. A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters que possuam pelo menos uma das seguintes certificações: Tier 3, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF;
- 4.46.6. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE;
- 4.46.7. Serão de responsabilidade da CONTRATADA o provimento de absolutamente todos os recursos necessários à operacionalização livre e desembaraçada da solução, cabendo à CONTRATANTE, unicamente, prover a conexão de internet;
- 4.46.8. A infraestrutura da CONTRATADA deverá garantir ainda a operacionalização do sistema pela CONTRATANTE de forma rápida, segura e ininterrupta observado também a segurança e integridade dos dados e informações trafegadas no âmbito de operação do sistema, bem como da respectiva base de dados;
- 4.46.9. Deverá estar à disposição da CONTRATANTE os dados gerados exportáveis de usuários e ramais pertencentes à CONTRATANTE ao final do contrato;

4.47. SISTEMA AUTOMÁTICO DE BILHETAGEM

- 4.47.1. Deverá fornecer sistema de bilhetagem das ligações realizadas.
- 4.47.2. O sistema de gerenciamento deverá permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais e códigos pessoais individuais sobre o todo o sistema;
- 4.47.3. Os relatórios devem ser gerados para acesso via web.
- 4.47.4. O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:
 - a) Número do assinante chamador (Entrada ou Saída)
 - b) Data do Registro da Chamada (Entrada ou Saída)
 - c) Hora e minuto da chamada (Entrada ou Saída)
 - d) Canal ou Linha tronco ocupada (Entrada ou Saída)
 - e) Número Telefônico (Entrada ou Saída)
 - f) Relatório de Ligações por usuário;
 - g) Relatório de Ligações por código de Usuário;
 - h) Relatório de Ligações por Departamento;
 - i) Relatório de Ligações por Linha tronco;

- j) Relatório de ligação por tempo de chamada;
- k) Relatório de ligação por data e Hora.

4.48. DO LICENCIAMENTO DO SOFTWARE

- 4.48.1. O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução.
- 4.48.2. Deve estar contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico.
- 4.48.3. Serão de responsabilidade da Contratada o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pela Contratante;
- 4.48.4. Deverá ser fornecida a licença de softphone para PC e para celular (APP) para cada ramal sem custo adicional;

5. DO PLANO DE INSTALAÇÃO INICIAL

- 5.1. Deverá haver a indicação do responsável técnico pelo projeto proposto;
- 5.2. O Objeto deste contrato deverá estar disponível para plena utilização em até 20 (vinte) dias úteis da assinatura do contrato;
- 5.3. Será admitida a terceirização das operações de instalação e manutenção, necessários para o efetivo fornecimento do objeto da presente contratação;
- 5.3.1. A configuração/instalação/substituição dos aparelhos de **telefone IP**, deverá ser realizada nos seguintes prazos máximos:

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazo
1	Ativação das licenças para uso em terminais de multimídia (endpoints), desktop, tablets e smartphones.	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato	15 dias
2	Entrega e instalação/configuração dos terminais multimídia (endpoints)	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato	20 dias
3	Portabilidade numérica	Prazo em dias corridos após ativação e testes dos endpoints	07 dias

6. TREINAMENTO DO SISTEMA DE TELEFONIA.

6.1. AOS GESTORES

- 6.1.1. A CONTRATADA deverá capacitar, por meio da realização de 1 (um) treinamento remoto, até 10 (dez) servidores do SEPREV quanto a utilização do sistema gerenciador de ligações e emissão de relatórios gerenciais;

7. DA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA DO OBJETO E REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

- 7.1. A Assistência Técnica deverá ser executada por empresa devidamente habilitada e no local da entrega e instalação dos equipamentos em comodato/locação;
- 7.2. A Contratada deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos bem como de seus acessórios, sem quaisquer ônus para o SEPREV, pelo período de vigência do contrato;
- 7.3. A Assistência Técnica deverá abranger a manutenção corretiva com a cobertura de todo e qualquer defeito de hardware disponibilizado para a devida prestação do serviço contratado, sem representar qualquer ônus para a contratante;
- 7.4. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração e atualizações (upgrades) dos equipamentos (hardware) e programas (software) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada;
- 7.5. A manutenção dos equipamentos deve ser realizada de forma a deixar o serviço de telefonia IP permanentemente ativo e para isso a Contratada deve possuir e disponibilizar equipamentos similares ao mantido de reserva (backup), sempre que necessário;
- 7.6. Os chamados de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado no SEPREV, no tocante ao pleno estado de funcionamento do acesso ao serviço de telefonia, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização;
- 7.7. Quando da abertura do chamado pelas unidades administrativas, deverá ser observado o horário de abertura e fechamento do local para o cumprimento do prazo de atendimento pela Contratada;
- 7.8. A solicitação de suporte técnico será considerada finalizada após apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos no chamado aberto;
- 7.9. A Contratada deverá possuir relatórios de acompanhamento do desempenho da plataforma, por meio de ferramenta de gerenciamento;
- 7.10. Deverá fornecer canais de atendimento através de plataforma WEB e e-mail para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.
- 7.11. O canal de atendimento WEB deverá conter no mínimo as seguintes informações:
 - 7.11.1. O número de protocolo do atendimento;
 - 7.11.2. A data e hora de registro e de conclusão do atendimento;
 - 7.11.3. A classificação de Severidade (Alta, Média, Baixa);
 - 7.11.4. A síntese da demanda;
 - 7.11.5. O encaminhamento dado pela CONTRATADA;
- 7.12. A CONTRATADA deverá oferecer suporte imediato de um time de especialistas;
- 7.13. Quando a solução apresentar falhas, seja no âmbito da plataforma ou da aplicação do cliente, o reparo será de inteira responsabilidade do prestador de serviço e será tratado conforme criticidade e prazos descritos na tabela abaixo.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazo
------	----------------------	---------	-------

1 – SEVERIDADE ALTA	• Aplicação totalmente indisponível (serviço fora do ar) ou; • Aplicação parcialmente disponível, porém, com funcionalidades críticas indisponíveis ou intermitentes, como a criação e o controle de reuniões ou a qualidade da transmissão de áudio e vídeo.	Prazo em horas úteis após confirmação do recebimento de chamado	4 horas
2 – SEVERIDADE MÉDIA	• Aplicação parcialmente disponível ou intermitente, porém, nenhuma funcionalidade crítica é afetada.	Prazo em horas úteis após confirmação do recebimento de chamado	8 horas
3 – SEVERIDADE BAIXA	• Erro que não causa perda de serviço ou nas funcionalidades definidas; • Aplicação possui um comportamento incorreto, porém com baixo impacto no funcionamento da operação como um todo.	Prazo em horas úteis após confirmação de recebimento de chamado	24 horas
4 – SEVERIDADE BAIXA	• Substituição de terminal de multimídia (endpoint) defeituoso	Prazo em dias úteis após confirmação de recebimento de chamado	2 dias
5 – SEVERIDADE BAIXA	• Retirada do terminal de multimídia (endpoint)	Prazo em dias corridos após confirmação de recebimento de chamado	15 dias

7.14. Os SLA's medidos serão pausados quando ocorrer necessidade de acionamento do serviço compreendido pela garantia do fabricante, ou assistência técnica devidamente autorizada por ele.

7.15. Para proceder ao apoio remoto, a equipe de atendimento acessará a infraestrutura do cliente, com o objetivo de remotamente resolver as situações detectadas/reportadas (software e/ou configurações).

7.16. O suporte técnico em todos os canais deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana durante a vigência do contrato.

8. PORTABILIDADE NUMÉRICA CONFORME REGRAMENTO DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL CONFORME RESOLUÇÃO ANATEL Nº 460, DE 19 DE MARÇO DE 2007:

8.1. Dados da portabilidade numérica relativa à liberdade do consumidor para mudar de operadora da telefonia fixa ou da telefonia móvel mantendo o número telefônico. A portabilidade numérica, regulamentada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, é a liberdade para mudar de operadora mantendo o número telefônico. Com a portabilidade numérica, o número permanecerá o mesmo, independentemente da quantidade de vezes que uma pessoa, física ou jurídica, decidir pela troca da prestadora do serviço. (<https://dados.gov.br/dataset/portabilidade-numerica>).

9. SOLICITAÇÃO DE NOVOS RAMAIS (ADITIVO DE ACRÉSCIMO)

- 9.1. Poderão ser solicitados ramais acima da quantidade inicialmente prevista em contrato, devidamente justificado pelo SEPREV;
- 9.2. Os ramais solicitados acima do número previsto, deverão seguir os mesmos critérios de instalação inicial, sendo formalizados por meio de aditivo contratual.
- 9.3. Os eventuais aditivos contratuais respeitarão os limites estabelecidos por lei.
- 9.4. O prazo de instalação será de até 30 (trinta) dias contados do recebimento do termo de aditamento de contrato.

10. SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE RAMAIS (ADITIVO DE SUPRESSÃO)

- 10.1. Pedidos de cancelamento de ramais, por vontade da Administração, deverão ser realizados através dos canais de comunicação disponibilizados pela empresa.
- 10.2. Para o cancelamento a que se refere o item acima a Contratada deverá registrar o pedido de cancelamento e suspender o fornecimento de forma imediata.
- 10.3. Ao ser solicitado o cancelamento, a cobrança do serviço deve ser interrompida em até 1 (um) dia útil, somente poderão ser cobrados valores de mensalidade proporcionais ao tempo do fechamento do último cliço de faturamento.
- 10.4. Ao solicitar o pedido de cancelamento do ramal, a Contratada deverá encaminhar a relação dos ramais cancelados do mês de faturamento correspondente para, em paralelo se iniciar processo de aditivo contratual para supressão contratual pelo fiscal de contratos para formalizar o aditamento.

11. SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE TIPO DE EQUIPAMENTO

- 11.1. Poderá ser solicitada a substituição do tipo de equipamento da relação inicialmente prevista em contrato, ou seja, telefone para headset ou vice-versa;
- 11.2. A alteração do tipo de equipamento somente poderá ser realizada conforme os tipos previstos nas especificações do termo de referência, mediante autorização do gestor do contrato;

12. MUDANÇA DO PONTO DO RAMAL (TEMPORÁRIA OU DEFINITIVA)

- 12.1. Por serem ramais VOIP, a mudança de ramal, quando suportado por telefone IP, deve ser possível mediante a retirada do equipamento do ponto atual e instalação em novo ponto. O serviço de mudança é de responsabilidade do SEPREV.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 13.1. Comprovação de aptidão técnica para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, e indicação e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, por meio da apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público.
- 13.2. Entende-se como compatível e pertinente a comprovação de fornecimento de solução de Telefonia IP, mediante atestado de capacidade técnica, comprovando o fornecimento de no mínimo 30 (trinta) ramais, disponibilizados com equipamentos telefônicos, ambiente de instalação da solução computação em nuvem, minutos ilimitados e demais especificações técnicas compatíveis com descrição das funcionalidades descritas neste termo de referência, indicando claramente que o licitante presta os serviços elencados de forma satisfatória.
- 13.3. Termo de direito/delegação/autorização/concessão/outorga de operação expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação de telefonia fixa comutado – STFC;
- 13.4. Certificado de Homologação emitido pela ANATEL de todos os aparelhos telefônicos ofertados;
- 13.5. A CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- 13.6. Possuir certificação TIER3, ou, no mínimo, uma das seguintes certificações: ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF.

13.7. CERTIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS

- 13.7.1. A contratada deverá utilizar equipamentos homologados pela ANATEL. A comprovação se dará através da apresentação de relação dos equipamentos que serão utilizados e dos certificados de homologação dos equipamentos que podem ser emitidos no site da própria ANATEL.

14. DA EXECUÇÃO E DO RECEBIMENTO

- 14.1. A execução do objeto deverá ser efetuada em conformidade com as condições constante deste Termo de Referência, obedecendo às normas e padrões ABNT e INMETRO.
- 14.2. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 14.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos a apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A Carta de apresentação do preposto deverá conter no mínimo o nome completo, endereço de

e-mail e telefone de contato do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

- 14.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança:
 - 14.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.
- 14.5. O fornecimento dos serviços de telefonia está subordinado às condições gerais de funcionamento estabelecidas pela ANATEL.
- 14.6. O fornecimento dos serviços de telefonia deverá ser realizado em condições técnicas satisfatórias cabendo à contratada assegurar o menor número possível de interrupções, observando os índices fixados em legislação.
- 14.7. Todos os bens fornecidos ou serviços prestados serão conferidos no momento da entrega, e se a quantidade e/ou qualidade dos mesmos não corresponder às especificações exigidas, a remessa apresentada será devolvida para substituição ou adequações, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;
- 14.8. Os equipamentos ou serviços serão recebidos da seguinte forma:
 - a) provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade dos produtos com a especificação;
 - b) definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade dos produtos e consequente aceitação nos termos constantes da nota de empenho.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1. A contratada realizará treinamento sobre o uso dos equipamentos por ela fornecidos aos técnicos do SEPREV, que atuarão como multiplicadores para os demais colaboradores da Autarquia.
- 15.2. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação do SEPREV.
- 15.3. Levar, imediatamente, ao conhecimento da Fiscalização Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 15.4. Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.
- 15.5. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

(LGPD). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18;

- 15.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 15.7. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 15.8. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 15.9. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 15.10. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 15.11. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;
- 15.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;
- 15.13. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 15.14. 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;
- 15.15. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 15.16. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 15.17. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos Lei Federal nº 14.133/21;

- 15.18. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 15.19. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 15.20. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 15.21. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço; Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 15.22. Fornecer os aparelhos novos de primeiro uso, em regime de locação, nas quantidades e condições especificados, em pleno funcionamento, no prazo definidos no presente documento;

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 16.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;
- 16.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;
- 16.3. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado;
- 16.4. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;
- 16.5. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato.
- 16.6. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 16.7. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 16.8. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 16.9. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

- 16.10. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.
- 16.11. Acompanhar e fiscalizar os serviços em todas as suas etapas, sendo que a fiscalização periódica não implica na aceitação tácita de etapas e serviços executados, registrando as ocorrências e quantidades dos serviços executados em planilha específica.

17. DO PAGAMENTO

- 17.1. O pagamento se dará em até 30 (trinta) dias da seguinte forma:
- 17.1.1. A CONTRATADA emitirá Nota Fiscal Eletrônica e enviará à CONTRATANTE, que dará o aceite definitivo no recebimento dos materiais/produtos, após conferência pelo servidor responsável pelo recebimento e da análise da documentação comprobatória do recebimento e Nota de Empenho correspondente;
- 17.1.2. O recebimento do material/produto e respectiva avaliação da Nota Fiscal pelo servidor responsável pelo recebimento do serviço/material verificará o atendimento de todas as cláusulas da Nota de Empenho;
- 17.1.3. O SEPREV providenciará o pagamento, que serão condicionados à apresentação de notas fiscais e faturas discriminativas de execução dos serviços,
- 17.1.4. As faturas deverão ser encaminhadas mensalmente pela CONTRATADA ao SEPREV, por mensagem eletrônica (e-mail) , até o 5º dia útil do mês subsequente à execução dos serviços prestados;
- 17.1.5. Os valores devidos à CONTRATADA serão pagos, pela CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento definitivo da Nota;
- 17.1.6. A Nota Fiscal/Fatura que for apresentada com erro será devolvida à Contratada, para retificação ou substituição, sendo que os trâmites para o pagamento se reiniciarão a partir da data de sua reapresentação;
- 17.1.7. A apresentação dos documentos constantes nesta cláusula não exime a Contratada da exibição de outros que sejam necessários para atestar o regular pagamento dos compromissos trabalhistas, encargos sociais, ou outros aos quais estejam obrigados, o que deverá ser providenciado no prazo máximo de 05 (cinco) dias depois de solicitados;
- 17.2. É expressamente vedada a cobrança, em qualquer hipótese, de sobretaxa ao preço contratado quando do pagamento dos produtos fornecidos pela licitante vencedora.
- 17.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira decorrente de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

18. DA VIGÊNCIA

- 18.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses e iniciar-se-á na data de sua assinatura, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, observando os limites estabelecidos pela Lei n.º 14.133, de 2021.

19. DAS PENALIDADES

- 19.1. O atraso injustificado para o início da prestação dos serviços acarretará multa de 1% (um por cento) ao dia, limitado a 20 (vinte) dias ou seja 20% (vinte por cento) do valor do contrato. A partir do 20º dia de atraso injustificado, será considerado inexecução total do contrato com multa de 30% (trinta por cento), calculada sobre o valor total do contrato;
- 19.2. Das multas em caso de não cumprimento de SLA's:**
- 19.2.1. Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com SEVERIDADE ALTA: Será aplicada multa de 3% ao dia sobre o valor mensal da fatura, pelo atraso no atendimento para incidentes classificados com SEVERIDADE ALTA;
- 19.2.2. Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com SEVERIDADE MÉDIA: Será aplicada multa de 1% ao dia sobre o valor mensal da fatura pelo atraso no atendimento para incidentes classificados com SEVERIDADE MÉDIA;
- 19.2.3. Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com SEVERIDADE BAIXA: Será aplicada multa de 0,5 % sobre o valor mensal da fatura de suporte pelo atraso no atendimento para incidentes classificados com SEVERIDADE BAIXA;
- 19.3. As multas previstas no SUBITEM 19.2 são independentes entre si e poderão ser aplicadas isoladamente;
- 19.4. Quando da aplicação da multa, o recolhimento ocorrerá por intermédio de crédito em nota fiscal de serviços no mês subsequente ao mês do serviço prestado;
- 19.4.1. As multas não serão aplicadas caso seja comprovado que o motivo do não atendimento do SLA seja decorrente de problemas na infraestrutura da CONTRATANTE;
- 19.5. A inexecução parcial do ajuste ou execução parcial em desacordo com o Contrato implica no pagamento de multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total do contrato;
- 19.6. A inexecução total do ajuste ou execução total em desacordo com o presente Contrato implica no pagamento de multa de 30% (trinta por cento), calculada sobre o valor total do contrato;