

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Descrição

O presente instrumento tem por objeto o REGISTRO DE PREÇOS, para eventual Contratação de Empresa Especializada no fornecimento de equipamentos e serviços de Telefonia Fixa Comutada IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), com estrutura de Comunicações Unificadas e PABX em Nuvem para realização de ligações gratuitas entre as unidades da Procuradoria Geral de Justiça do Tocantins e realização de ligações através do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ou destas para outras redes de telecomunicações, e incluindo serviços como: mensagens, caixa postal, redirecionamentos, capturas, Tri dígito reservado para a Ouvidoria do Ministério Público (127) e 0800 para recebimento de ligações gratuitas, local e DDD com vistas a atender às necessidades e interesses da Procuradoria Geral de Justiça do Tocantins, conforme descrito neste Termo de Referência.

1.2. Tipo do objeto

Prestação de Serviço.

1.3. Modalidade de aquisição

Este Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação, em atenção e aplicabilidade aos princípios da legalidade, da economicidade e da ampla concorrência, sugere que seja Pregão Eletrônico do tipo menor preço e visando a formalização de Ata de Registro de Preços (ARP) ou como a Administração Superior entender melhor.

2. DA FINALIDADE

2.1. Prover as Promotorias do Interior e Capital com serviços de telefonia ip virtual a fim de atender as demandas de voz da PGJ.

2.2. O objeto da contratação tem a natureza de serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, e não deve ser confundida com soluções de telefonia baseadas nas arquiteturas de centrais telefônicas e PBX ou PABX tradicionais.

2.3. Trata-se de contratação de Solução Centralizada de Voz sobre IP, com estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP) e fornecimento de equipamentos, doravante chamada apenas de Solução, que visa a substituição total do atual sistema de telefonia, com vistas a sua modernização, integração, otimização de gestão, aumento da segurança e disponibilidade de acesso, virtualizando ao máximo possível as funções lógicas de PABX.

2.4. A Solução deverá ser composta por um conjunto de equipamento e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Roteador/Media Gateway IP/SIP, SBC (Session Border Controller), Comunicações Unificadas, Sistema de Administração e Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos.

2.5. Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal) e ramais IP/SIP não DDR (ramais com apenas numeração interna), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas (entre as unidades da CONTRATANTE), via rede de dados (rede privada Multiprotocol Label Switching – MPLS ou Internet) já existente, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX Virtual em Nuvem) entre as unidades da CONTRATANTE e seu público, de forma contínua, de acordo com especificações e condições presentes neste Termo de Referência.

2.6. Deverá possuir viabilidade técnica para ramais DDR (discagem direta a ramal) e não DDR e ser capaz fornecer a CONTRATANTE sistema de telefonia com LIGAÇÕES GRATUITAS E DE MINUTAGEM ILIMITADA de quaisquer ramais (terminais de mesa ou softphone) do sistema a qualquer telefone fixo ou móvel (celular), com qualquer DDD, em todo território brasileiro, integrando telefones, computadores e smartphones através de aplicativos que emulam o ramal com voz e agenda corporativa, como solução de comunicação integrada de telecomunicações.

2.7. Espera-se desta solução que a CONTRATANTE não deverá manter contratos com as Concessionárias de Telecomunicações e tampouco ser obrigado a adquirir pacotes de minutagem de ligações locais, discagem gratuitas (0800, serviços públicos, centrais de atendimento de empresas), interurbanas (DDD) e para celular em todo território nacional para que esta solução funcione conforme item anterior.

2.7.1. A CONTRATANTE manterá contratos com Concessionárias de Telecomunicações apenas de ligações internacionais (DDI), a ser contratado a posteriori da implementação desta Solução.

2.7.2. Do mesmo modo, todas as chamadas entre os ramais internos, na mesma unidade ou em unidades diferentes da CONTRATANTE não deverão ter custo, independentemente da localidade.

2.8. A Solução deverá prover que cada uma das unidades da CONTRATANTE possua números de telefone local (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos SIP, E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados remotamente pelo PABX Virtual em nuvem.

2.8.1. Equipamentos Media Gateway/Roteador IP/PSTN fornecidos pela CONTRATADA deverão interligar os ramais IP/SIP à solução de PABX Virtual em nuvem e garantir sobrevivência mínima da telefonia local, com possibilidade de efetuar chamadas externas, em caso de queda dos links de dados da CONTRATANTE.

2.8.2. Os cidadãos dos municípios onde as unidades da CONTRATANTE estão instaladas deverão ser capazes de efetuar ligações telefônicas locais (tarifação de telefonia local) ou gratuita para essas unidades.

2.9. A CONTRATADA deverá providenciar a migração dos números atualmente utilizados, nos termos da legislação vigente sobre portabilidade numérica (Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), válido desde a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma posterior que substitua o atual RGP, sempre que couber.

2.10. Todas as licenças ofertadas para cada item e cada Solução, seja qual for (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), devem estar precificadas e inclusas nos itens de serviços contratados.

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. A solução de telefonia IP da PGJ/TO deverá atender as comunicações externas e internas das unidades. Esta solução de comunicação possui "custo zero" nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço de telefonia fixa oferecido por operadoras deste ramo;

3.2. O detalhamento contido neste Termo de Referência assegurará a execução de serviços de aquisição, implantação, configuração e treinamento. Busca-se com este projeto a melhora do serviço de telefonia como um todo e a redução de custos operacionais. Tais melhorias irão impactar diretamente na execução de serviços que são essenciais para melhor servir aos assistidos e servidores, gerando satisfação e agilidade nos processos da instituição;

3.3. O conceito de sistemas em nuvem (Cloud) possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo hardware, software e link de voz, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet. A solução em nuvem permite diversos benefícios:

3.3.1. Redução de investimento em servidores e infraestrutura;

3.3.2. Redução de investimento com técnicos;

3.3.3. Ambiente seguro (Datacenter);

3.3.4. Controle da operação;

3.3.5. Agilidade na implantação / configuração;

3.3.6. Flexibilidade (acesso de qualquer lugar com rede internet);

3.3.7. Facilidade no aumento ou redução de ramais;

3.3.8. Baixo custo de investimento em TI e Telecom.

3.4. Considerando as vantagens abaixo relacionadas, da utilização de ramais IP, em comparação à utilização de ramais convencionais (analógicos), optou-se pela adoção desta tecnologia:

3.4.1. Ligações criptografadas;

3.4.2. Gravação digital em todas as chamadas;

3.4.3. Flexibilidade no remanejamento de ramais e ativação de novas localidades;

3.4.4. Menor custo de manutenção;

3.4.5. Mobilidade para usuários;

3.4.6. Correio de voz centralizado;

3.4.7. Tarifação e gerência centralizada de toda a rede;

3.4.8. Menor espaço físico para instalação;

3.4.9. Eliminação da rede cabeada de voz;

3.4.10. Implementação de políticas de acesso centralizadas.

3.5. A implantação da solução proporcionará: eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, melhorando o atendimento das seguintes necessidades:

3.5.1. Reduzir custos operacionais;

3.5.2. Integrar e padronizar os recursos de telefonia das unidades, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;

3.5.3. Disponibilizar informações precisas e tempestivas, como estatísticas para o gerenciamento de despesas com ligações telefônicas;

3.5.4. Implementar novas funcionalidades, como integração com outros serviços, como, call center, bilhetagem e auditoria das ligações (relatórios de atividade do ramal).

3.6. Permitir e facilitar a expansão futura na planta de telefonia.

4. DOS BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS

4.1. Dentre os principais benefícios com a Telefonia IP Virtual, destacam-se:

a) Fácil instalação

O voip é instalado em um servidor e é facilmente integrado ao resto da instalação dos computadores da maioria das empresas. Todo o sistema utiliza cabeamento de rede já existente, permitindo uma rápida implantação.

b) Integração da comunicação

O VOIP facilita a integração com outros tipos de serviço como: e-mail, sms, aplicativos e redes sociais. É possível que uma comunicação por mensagem seja transformada de forma prática em uma conversa de voz.

c) Melhora a comunicação

O Voip permite que chamadas possam ser transferidas facilmente de um telefone para outro (ramais) e até mesmo de uma filial para a outra, mesmo estando em localidades diferentes. Essa transferência de chamadas é feita sem nenhum custo adicional na conta de telefone.

d) Locomoção

Os telefones VoIP podem mudar de local facilmente, pois não necessitam de quaisquer cabos de telefone para fazer reinstalações e você permanece com o mesmo número, independentemente da localidade da mudança.

e) Segurança

O sistema VoIP permite aos utilizadores bloquear números de telefone de chamadas indesejadas. Através dos serviços de encriptação de chamadas é possível fazer ligações seguras e privadas, criar encaminhamento de chamada, sistemas de atendimento automatizado, filas de espera e etc.

5. DA ANÁLISE DO RISCO

5.1. Sem a contratação do referido serviço, todas as Promotorias de Justiças e áreas Administrativas da Procuradoria-Geral de Justiça, ficarão sem serviço de telefonia, bem como dificultando o acesso do cidadão aos serviços prestados pela PGJ.

6. DAS ESPECIFICAÇÕES E DAS QUANTIDADES DOS PRODUTOS E DO VALOR ESTIMADO

6.1. O objeto da contratação será para registro de preços dos seguintes ITENS e QUANTIDADES:

GRUPO 1					
Serviços de Locação de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com aparelhos, ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), softphone e o Plano de Telefonia Voip.					
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. ESTIMADA	VALOR MENSAL UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL TOTAL (R\$)	
01	Licença de Ramal Tipo 1	600			
02	Licença de Ramal Tipo 2	300			
03	Licença de Ramal Tipo 3	50			
04	Licença Atendente de Call Center	20			
05	Licença de Supervisor de Call Center	04			
06	Mensalidade de Aparelho IP Tipo 1	600			
07	Mensalidade de Aparelho IP Tipo 2	300			
08	Mensalidade de Aparelho IP Tipo 3	50			

09	Mensalidade de Headset	170		
10	Aluguel de Gateway para Entroncamento de STFC Tipo 1.	05		
12	Funcionalidade de Gravação (por ramal)	15		
13	Entroncamento Digital E1 (R2D/ISDN) com 30 canais e 100 ramais DDR com Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel NACIONAL ILIMITADO.	06		
14	Blocos Adicionais de 100 ramais DDR	10		
15	Acesso à Plataforma de PABX IP em Nuvem para Unidades Urbanas (Internet Dedicada ou Internet Assimétrica)	25		
16	Assinatura Fixo Comum Não Residencial STFC com Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel NACIONAL ILIMITADO.	25		
17	Assinatura número universal 0800	22		
18	Serviço Telefônico Fixo Fixo-Fixo (Chamadas Locais) - 0800 em minutos	3000		
19	Serviço Telefônico Fixo Fixo-Móvel (Chamadas Locais) - 0800 em minutos	4000		
20	Restrição de acesso por área de abrangência	25		
21	Assinatura Tri Dígito	3		
VALOR TOTAL MENSAL (R\$)				
ITENS DE COBRANÇA PONTUAL				
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	
22	Instalação e Configuração de Tronco Digital de E1	04		
23	Instalação de Acesso à Plataforma de PABX em Nuvem (Link IP Dedicado)	26		
24	Instalação de Acesso à Plataforma de PABX IP em Nuvem para Unidades Urbanas (Internet Dedicada ou Internet Assimétrica)	27		
25	Instalação e Treinamento Plataforma PABX IP em Nuvem.	05		
VALOR TOTAL PONTUAL(R\$)				
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA(R\$)				

6.2.SISTEMA DE TELEFONIA VIRTUAL IP EM NUVEM

6.2.1.Características gerais:

6.2.2. Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261.

6.2.3. Todos os elementos como ATAs, IADs, Telefones IP, Gateways, Servidores da solução devem interoperar utilizando apenas SIP conforme RFC 3261 e demais.

6.2.4. A solução deverá estar hospedada em datacenters com redundância geográfica que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, caso não possuam as certificações acima listadas, também será aceito a certificação Tier3.

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

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

6.2.7. Possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede;

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

6.2.9. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

6.2.10. Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;

6.2.11. Sistema de Tarifação;

6.2.12. Com Emissão de Relatórios WEB, com no mínimo as seguintes informações:

6.2.13. Relatório de chamadas:

6.2.13.1. Informações de data/hora das chamadas, ramal de origem, número de destino, categoria da chamada (Local, LDN, interna, etc.)

- 6.2.13.2. Duração e as informações do usuário que realizou a chamada nome e centro de custo.
- 6.2.14. Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha.
- 6.2.15. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;
- 6.2.16. Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI.
- 6.2.17. Estar baseado em plataformas capazes de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução;
- 6.2.18. Implementar gerenciamento via protocolo SNMP.
- 6.2.19. Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas.
- 6.2.20. Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs.
- 6.2.21. Gerar relatórios de qualidade de voz nas ligações, agendado previamente com no mínimo 5 dias de antecedência.
- 6.2.21.1. Os testes deverão ser realizados através da rede de dados com intuito aferir problemas que possam afetar a qualidade da voz como por exemplo: Perda de pacote, latência.
- 6.2.22. Deve suportar MIB.
- 6.2.23. Possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização;
- 6.2.24. Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;
- 6.2.25. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento.
- 6.2.26. Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones (homologados pela solução contratada). Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória).
- 6.2.27. Suportar o protocolo SRTP (SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação.
- 6.2.28. Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários.
- 6.2.29. Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS com AAA.
- 6.2.30. Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC)
- 6.2.31. Solução de Softphone, para PC, Celular e tablete com sistemas IOS, Android e Windows PC.
- 6.2.32. Segurança da Camada de Transporte (TLS)
- 6.2.33. Solução de Mobile Phone.
- 6.2.34. Capacidade para no mínimo 1800 (mil e oitocentos) usuários.
- 6.2.35. Não serão aceitas soluções de PABX em nuvem baseadas em softwares livres.

6.3. Tipo de Ramais de Usuários

- 6.3.1. Ramal Tipo I deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:
 - 6.3.2. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
 - 6.3.3. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
 - 6.3.4. Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;
 - 6.3.5. Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;
 - 6.3.6. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.
 - 6.3.7. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
 - 6.3.8. Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador, para que não seja necessário a utilização de aparelhos.
 - 6.3.9. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário.
 - 6.3.10. Conferência No + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas.
 - 6.3.11. Dispositivos por usuários: 2 (permite que o ramal seja vinculado até 2 tipos de dispositivos seja aparelhos, softphone mobile ou softphone desktop).
 - 6.3.12. Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;
 - 6.3.13. Deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários.
 - 6.3.14. Deve permitir a criação de espaços virtuais para até 25 participantes internos (áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo).
- 6.3.15. Ramal Tipo II deverá possuir no mínimo as funcionalidades dos ramais tipo I e as informadas abaixo:
 - 6.3.16. Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las.
 - 6.3.17. Conferência No + 14: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 14 outras linhas.
 - 6.3.18. Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo.
 - 6.3.19. Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera.
 - 6.3.20. Dispositivos por usuários: 5 (permite que o ramal possa ser vinculado até 5 tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop).
 - 6.3.21. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
 - 6.3.22. Toque simultâneo ou serial: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos logados ou toque primeiro no aparelho, caso não atenda, toque depois no softphone mobile, e caso também não atenda, toque no softphone do desktop.
 - 6.3.23. Discagem Abreviada: Permite que o usuário grave números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado;
 - 6.3.24. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas.
- 6.3.25. Ramal Tipo III deverá possuir no mínimo as funcionalidades dos ramais tipo I e as informadas abaixo:
 - 6.3.26. Deve permitir a criação de espaços virtuais para até 25 participantes internos e externos (áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo).

6.4.URA de Atendimento:

- 6.4.4.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de atendimento automático do tipo URA, que ao receber uma nova chamada telefônica, reproduz um menu de opções para o cliente.
- 6.4.4.2 As mensagens de voz devem ser customizáveis.
- 6.4.4.3 O áudio da fila de espera deve ser customizável.
- 6.4.4.4 Deve permitir a criação de menus e sub-menus até um limite de 120 (menus + sub-menus).
- 6.4.4.5 O serviço de gravação personalizada das mensagens será de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 6.4.4.6 Deverá ser disponibilizado o serviço de URA tanto para a solução de PABX em nuvem quanto para a solução de Call Center em Nuvem.

6.4.5 Aparelhos Telefônicos e Headsets

Os aparelhos telefônicos e headsets deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, no regime de aluguel conforme quantidades descritas neste termo de referência, devem ser homologados pela ANATEL e possuir as características mínimas abaixo:

- 6.4.5.1 Aparelho IP Tipo 1:
 - 6.4.5.1.1 Tecnologia IP, VOIP.
 - 6.4.5.1.2 Display LCD de pelo menos 2,3" e 132x64 pixels
 - 6.4.5.1.3 Até 1 contatos SIP.
 - 6.4.5.1.4 Switch Ethernet 10/100 de duas portas RJ-45, PoE integrado.
 - 6.4.5.1.5 Alto-falante Full-Duplex
 - 6.4.5.1.6 Controle de volume
 - 6.4.5.1.7 Função Mute
 - 6.4.5.1.8 Agenda Remota XML
 - 6.4.5.1.9 Viva-voz Full-duplex
 - 6.4.5.1.10 Suporte a [VLAN]
 - 6.4.5.1.11 Menu de Navegação
 - 6.4.5.1.12 QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP
 - 6.4.5.1.13 IEEE802.1X
 - 6.4.5.1.14 Segurança da Camada de Transporte (TLS)

- 6.4.5.1.15 Plano de discagem, navegador XML, URL de ação e ação URI
 - 6.4.5.1.16 Discagem rápida, linha direta
 - 6.4.5.1.17 Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE
 - 6.4.5.1.18 Fonte de alimentação.
 - 6.4.5.1.19 Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
 - 6.4.5.1.20 Deverá possuir manual em língua portuguesa;
 - 6.4.5.1.21 Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
 - 6.4.5.1.22 Deverá possuir teclas de funções programáveis;
 - 6.4.5.1.23 Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;
 - 6.4.5.1.24 Deverá possuir no mínimo 5 teclas de navegação;
 - 6.4.5.1.25 Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
 - 6.4.5.1.26 Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
 - 6.4.5.1.27 Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;
 - 6.4.5.1.28 Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2 ;
 - 6.4.5.1.29 Deverá ser possível a montagem em parede;
 - 6.4.5.1.30 Fonte externa e cabo LAN;
- 6.4.5.2. Aparelho IP Tipo 2:
 - 6.4.5.2.1. Tecnologia IP, VOIP.
 - 6.4.5.2.2. Display LCD de pelo menos 2,3" e 132×64, pixels com luz de fundo.
 - 6.4.5.2.3. Até 2 contas SIP.
 - 6.4.5.2.4. Switch Ethernet 10/100 de duas portas RJ-45, PoE integrado.
 - 6.4.5.2.5. Alto-falante Full-Duplex
 - 6.4.5.2.6. Controle de volume
 - 6.4.5.2.7. Função Mute
 - 6.4.5.2.8. Agenda Remota XML
 - 6.4.5.2.9. Viva-voz Full-duplex
 - 6.4.5.2.10. Suporte a [VLAN]
 - 6.4.5.2.11. Menu de Navegação
 - 6.4.5.2.12. QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP
 - 6.4.5.2.13. IEEE802.1X
 - 6.4.5.2.14. Segurança da Camada de Transporte (TLS)
 - 6.4.5.2.15. Plano de discagem, navegador XML, URL de ação e ação URI
 - 6.4.5.2.16. Discagem rápida, linha direta
 - 6.4.5.2.17. Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE
 - 6.4.5.2.18. Fonte de alimentação.
 - 6.4.5.2.19. Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
 - 6.4.5.2.20. Deverá possuir manual em língua portuguesa;
 - 6.4.5.2.21. Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
 - 6.4.5.2.22. Deverá possuir teclas de funções programáveis;
 - 6.4.5.2.23. Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;
 - 6.4.5.2.24. Deverá possuir no mínimo 6 teclas de navegação;
 - 6.4.5.2.25. Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
 - 6.4.5.2.26. Deverá possuir no mínimo 1 tecla de memória;
 - 6.4.5.2.27. Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
 - 6.4.5.2.28. Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;
 - 6.4.5.2.29. Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2 ;
 - 6.4.5.2.30. Deverá ser possível a montagem em parede;
 - 6.4.5.2.31. Fonte externa e cabo LAN;
- 6.4.5.3. Aparelho IP Tipo 3:
 - 6.4.5.3.1. Tecnologia IP, VOIP.
 - 6.4.5.3.2. Display LCD de pelo menos 3,66" e 240×120, pixels com luz de fundo.
 - 6.4.5.3.3. Até 6 contas SIP.
 - 6.4.5.3.4. Duas portas Gigabit Ethernet, PoE integrado.
 - 6.4.5.3.5. Porta USB (2.0 compliant)
 - 6.4.5.3.6. Alto-falante Full-Duplex
 - 6.4.5.3.7. Controle de volume
 - 6.4.5.3.8. Função Mute
 - 6.4.5.3.9. Agenda Remota XML
 - 6.4.5.3.10. Viva-voz Full-duplex
 - 6.4.5.3.11. Suporte a [VLAN]
 - 6.4.5.3.12. Menu de Navegação
 - 6.4.5.3.13. QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP
 - 6.4.5.3.14. IEEE802.1X
 - 6.4.5.3.15. Segurança da Camada de Transporte (TLS)
 - 6.4.5.3.16. Plano de discagem, navegador XML, URL de ação e ação URI
 - 6.4.5.3.17. Discagem rápida, linha direta
 - 6.4.5.3.18. Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE
 - 6.4.5.3.19. Fonte de alimentação.
 - 6.4.5.3.20. Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
 - 6.4.5.3.21. Deverá possuir manual em língua portuguesa;
 - 6.4.5.3.22. Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
 - 6.4.5.3.23. Deverá possuir teclas de funções programáveis;
 - 6.4.5.3.24. Deverá possuir no mínimo 8 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, conferência, hold, mute, viva-voz;
 - 6.4.5.3.25. Deverá possuir no mínimo 6 teclas de navegação;
 - 6.4.5.3.26. Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
 - 6.4.5.3.27. Deverá possuir 21 teclas de memória, distribuídas em 3 páginas de 7 teclas;
 - 6.4.5.3.28. Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
 - 6.4.5.3.29. Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 3;
 - 6.4.5.3.30. Deverá ser possível a montagem em parede;
 - 6.4.5.3.31. Fonte externa e cabo LAN.
- 6.4.5.4. Headsets
 - 6.4.5.4.1. Headset Biauricular
 - 6.4.5.4.2. Receptores ergonômicos
 - 6.4.5.4.3. Tubo de voz flexível.
 - 6.4.5.4.4. Microfone com função noise cancelling.
 - 6.4.5.4.5. Áudio: Estéreo
 - 6.4.5.4.6. Proteção contra choques e surtos acústicos.
 - 6.4.5.4.7. Tubo flexível com ângulo regulável
 - 6.4.5.4.8. Haste do tubo de voz com giro de 280 graus com limitador no próprio eixo.

- 6.4.5.4.9. Cabo USB blindado com filtro de proteção EMI
- 6.4.5.4.10. Protetor bucal em espuma antialérgica.
- 6.4.5.4.11. Produto adequado com a norma NR17
- 6.4.5.4.12. Velocidade de 2.0 para banda larga
- 6.4.5.4.13. Controle de Volume Digital
- 6.4.5.4.14. Tecla Mute.
- 6.4.5.4.15. Compatível com Windows 98/ XP / 2000 / Vista / 7 /8/9/10 / Mac OS 9.0 / Linux.

6.4.5.5. Solução de Call Center em Nuvem:

A Plataforma em Nuvem deverá disponibilizar também licenças de usuários (agentes e supervisores) para uso pelo Call Center da CONTRATADA, com as seguintes características:

- 6.4.5.5.1. Deve suportar os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: sequencial, simultâneo, ponderado e para atendente com o maior tempo disponível.
- 6.4.5.5.2. Roteamento baseado em habilidades: agentes são associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição;
- 6.4.5.5.3. Log in e log out através de portal;
- 6.4.5.5.4. Os atendentes devem ter os seguintes possíveis status: Sign in/out, disponível, indisponível e pós-atendimento;
- 6.4.5.5.5. Priorização de filas;
- 6.4.5.5.6. Priorização de quais chamadas serão entregues para os atendentes;
- 6.4.5.5.7. Repriorização de chamadas não atendidas que retornam para a fila;
- 6.4.5.5.8. Opções de roteamento quando atendente não atende a chamada;
- 6.4.5.5.9. Transbordo para filas;
- 6.4.5.5.10. Definição do tamanho máximo da fila;
- 6.4.5.5.11. Definição do tempo máximo de espera na fila;
- 6.4.5.5.12. Configuração de tratamento para chamadas em fila quando não há atendentes logados: Sem tratamento, ocupado, transferência para um destino específico, serviço noturno, aplicação de tom de controle de chamada ou aplicação de um anúncio;
- 6.4.5.5.13. Serviço noturno: Definição de horário de atendimento com roteamento específico para chamadas fora do horário de atendimento. Deve ser possível também de ativar o serviço noturno de forma manual pelo portal ou por código de ativação de serviços pelo telefone;
- 6.4.5.5.14. Associação de calendário, como por exemplo feriados e fim de semana, para tratamento diferenciado;
- 6.4.5.5.15. Desvio forçado: com a ativação desta política as novas chamadas serão temporariamente encaminhadas para o destino configurado. A ativação deste serviço deve ser feita pelo Administrador ou pelo Supervisor do portal ou pelo telefone.
- 6.4.5.5.16. Deve suportar mensagem de boas vindas de áudio customizáveis;
- 6.4.5.5.17. Deve ser possível carregar estas mensagens pelo portal de administração;
- 6.4.5.5.18. Mensagem de boas vindas dever ter opção de configuração para ser sempre aplicada mesmo quando há atendentes disponíveis;
- 6.4.5.5.19. Deve suportar a aplicação de mensagem de tempo de espera estimado ou posição na fila;
- 6.4.5.5.20. Deve suportar musica quando parte é colocada em retenção;
- 6.4.5.5.21. Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila.
- 6.4.5.5.22. Apresentação de informações sobre a chamada encaminhada para o atendente: Número do chamador, número chamado ou nome, tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, mensagem de sussurro, corrente de chamada diferenciado para chamadas vindas do DAC, alerta de chamada em retenção;
- 6.4.5.5.23. O atendente pode transferir a chamada com um único click;
- 6.4.5.5.24. Suporte a click to dial;
- 6.4.5.5.25. Deverá possuir funcionalidades básicas de telefonia, como realizar ou receber chamadas, transferências, rechamadas, conferencia, etc.
- 6.4.5.5.26. Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);
- 6.4.5.5.27. Disponibilização de histórico de chamadas;
- 6.4.5.5.28. Deve suportar lista de contatos;
- 6.4.5.5.29. Deve permitir integração com LDAP Server para contatos;
- 6.4.5.5.30. Suportar Integração com Outlook;
- 6.4.5.5.31. Suportar Integração com o Banco de Dados;
- 6.4.5.5.32. Suportar Integração com sistemas de CRM;
- 6.4.5.5.33. Agenda telefônica customizada;
- 6.4.5.5.34. Escalonamento de chamadas;
- 6.4.5.1.31 Conferências de áudio;
- 6.4.5.1.32 Códigos de finalização de atendimento com sua respectiva descrição;
- 6.4.5.1.33 Deve permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes;
- 6.4.5.1.34 Deve permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamada que está na final, promover chamadas e transferir chamadas;
- 6.4.5.1.35 Solução deve ter um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horario de log in, horário de log out, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pos atendimento, etc.
- 6.4.5.1.36 Deverá disponibilizar relatórios que poderão ser exportados em xls e pdf;
- 6.4.5.1.37 Cliente Web para os Agentes;
- 6.4.5.1.38 Cliente Web para os Supervisores.
- 6.4.5.1.39 A interface do Call Center deve conter no mínimo os seguintes elementos:

ELEMENTO DE INTERFACE	DESCRIÇÃO
Painel do logotipo Console de chamadas	A interface da janela principal do Call Center deve conter um painel de logotipo que exhibe o logotipo do cliente ou da empresa do Call Center, mensagens globais, links para outros elementos da interface ou funções do Call Center e informações sobre o usuário conectado. O Call Console é onde você visualizar e gerencia suas chamadas atuais. Barra de cabeçalho, Dialer, Chamadas atuais, Chamada de conferência.
Painel de contatos	O painel Contatos contém seus diretórios de contatos e permite gerenciar seus contatos e usar contatos para fazer chamadas ou executar ações, como transferir para contato ou fila, nas chamadas existentes.
Páginas de configurações	Permitem definir várias configurações no nível do usuário e do aplicativo.
Painel de controle	O Painel é uma exibição de atalho para chamadas ativas na central de atendimento.

6.5 SOFTPHONE

6.5.1 Softphone Desktop

- 6.5.1.1 Telefone no formato de software que pode ser instalado em PCs com sistema operacional Windows ou MAC;
- 6.5.1.2 Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia;
- 6.5.1.3 Deve suportar Chamada em Espera;
- 6.5.1.4 Deve suportar Transferência de Chamadas;
- 6.5.1.5 Deve suportar Retenção de Chamada;
- 6.5.1.6 Deve suportar Conferência a 3;
- 6.5.1.7 Deve suportar os codecs G.711, G.722 e G.729;

- 6.5.1.8 Deve suportar lista de contatos;
- 6.5.1.9 Deve permitir integração com LDAP Server para contatos;
- 6.5.1.10 Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente.
- 6.5.1.11 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados
- 6.5.1.12 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação
- 6.5.1.13 Os arquivos com os históricos de comunicações devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação
- 6.5.1.14 Os arquivos com a lista de contatos devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação
- 6.5.1.15 Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384
- 6.5.1.16 Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC) SHA-1 para autenticação.

6.5.2 Aplicativo de Comunicação Unificada PC

- 6.5.2.1 Software para ser instalado em sistema operacional Windows ou MAC.
- 6.5.2.2 Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia.
- 6.5.2.3 Deve suportar Chamada em Espera.
- 6.5.2.4 Deve suportar Transferência de Chamadas.
- 6.5.2.5 Deve suportar Retenção de Chamada.
- 6.5.2.6 Deve suportar Conferência até 15 participantes.
- 6.5.2.7 Deve suportar os codecs G.711, G.722 e G.729.
- 6.5.2.8 Deve suportar lista de contatos;
- 6.5.2.9 Deve permitir integração com LDAP Server para contatos.
- 6.5.2.10 Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente.
- 6.5.2.11 Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela, transferência de arquivos.
- 6.5.2.12 Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722.
- 6.5.2.13 Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.
- 6.5.2.14 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados.
- 6.5.2.15 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.
- 6.5.2.16 Os arquivos com os históricos de comunicações devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.
- 6.5.2.17 Os arquivos com a lista de contatos devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.
- 6.5.2.18 Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.
- 6.5.2.19 Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

6.5.3 Versão Mobile do Softphone

- 6.5.3.1 O Softphone Mobile para smartphones e tablets deve ser do mesmo fabricante da solução de PABX na Nuvem;
- 6.5.3.2 Deve ser compatível com Smartphones que utilizem sistemas operacionais Android e iOS;
- 6.5.3.3 Deve disponibilizar o aplicativo no Marketplace de cada sistema operacional, Google e Apple;
- 6.5.3.4 Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone IP;
- 6.5.3.5 Deve suportar o protocolo SIP;
- 6.5.3.6 Deve possuir lista de contatos local;
- 6.5.3.7 Deve permitir acesso a listas externas via padrão LDAP;
- 6.5.3.8 Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas e perdidas;
- 6.5.3.9 Deve suportar a criptografia de Payload;
- 6.5.3.10 Deve suportar videoconferências ponto a ponto, integradas na própria aplicação Softphone;
- 6.5.3.11 Deve suportar os codecs G.711, G.722, iLBC e iSAC;
- 6.5.3.12 Deve suportar os codec H.263 e H.264, para chamadas de videoconferência;
- 6.5.3.13 Deve permitir a visualização do status de presença dos usuários da plataforma;
- 6.5.3.14 Deve permitir a realização de conferências;
- 6.5.3.15 Deve suportar regras para direcionamento das chamadas;
- 6.5.3.16 Deve permitir comutar a chamada em andamento entre dispositivos de forma simples;
- 6.5.3.17 Deve permitir a configuração do dispositivo de preferência para o recebimento de ligações;
- 6.5.3.18 Deve possibilitar acesso aos recursos disponibilizados pela plataforma de comunicação unificada por intermédio de acesso via Smartphone.
- 6.5.3.19 Suportar no mínimo os seguintes idiomas: Português, Inglês e Espanhol.

6.6. GATEWAY – RECURSO DE SOBREVIVÊNCIA

- 6.6.1 Serão fornecidos conforme quantidade troncos e ramais definidos na Tabela 1 e deverão ser classificados quanto às características de sobrevivência, conforme abaixo
- 6.6.2 Farão a interconexão entre as unidades via PSTN e terão como redundância de saída e entrada das chamadas, por duas opções de vias:
 - 6.6.2.1 Gateway Tipo 1: Troncos digitais E1 (R2D e ISDN): para 01, 02 ou 03 troncos E1.
 - 6.6.2.2 Os gateways devem seguir minimamente as especificações de requisitos descritas abaixo:
 - 6.6.2.2.1 Deverá possuir etiqueta de Certificação ANATEL e tensão do aparelho;
 - 6.6.2.2.2 Deverá garantir a sobrevivência de pelo menos 50% dos terminais IP's, em caso de queda de conexão com o servidor principal;
 - 6.6.2.2.3 Deverão ser fornecidos 4 cabos RJ 45 por Gateway;
 - 6.6.2.2.4 Appliances com mais de 160 ramais IPs devem possuir no mínimo 4 portas ethernet 10/100/1000 com conector RJ45;
 - 6.6.2.2.5 A interface Ethernet 802.3 deve detectar e operar nos modos half/full duplex;
 - 6.6.2.2.6 O Device deve suportar IPV4 e IPV6;
 - 6.6.2.2.7 O servidor DNS deverá ser configurado estaticamente no device;
 - 6.6.2.2.8 O device deve suportar NTP conforme a RFC 1305;
 - 6.6.2.2.9 O Acesso ao dispositivo deverá ser via autenticação por usuário e senha;
 - 6.6.2.2.10 A porta de gerenciamento TCP/UDP do dispositivo pode ser alterada por questões de segurança;
 - 6.6.2.2.11 Diferentes perfis de usuário poderão ser criados no dispositivo;
 - 6.6.2.2.12 Deverá ser possível alterar o usuário e senha de acesso ao device remotamente;
 - 6.6.2.2.13 Deve ser possível o gerenciamento através de um PC via interface ETH;
 - 6.6.2.2.14 O device deve suportar no modo de configuração CLI no mínimo os seguintes comandos, ou equivalentes:
 - 6.6.2.2.14.1 Save
 - 6.6.2.2.14.2 save_and_exit
 - 6.6.2.2.14.3 save_and_reboot
 - 6.6.2.2.14.4 reboot
 - 6.6.2.2.14.5 restore_defaults
 - 6.6.2.2.14.6 Lan configuration
 - 6.6.2.2.14.7 Password configuration
 - 6.6.2.2.15 O device deve suportar SSH para gerenciamento local;
 - 6.6.2.2.16 O device deve suportar para SNMPv3;
 - 6.6.2.2.17 O device deve suportar o protocolo ICMP de acordo com a RFC 792 (ping replies);
 - 6.6.2.2.18 O device deve suportar atualização de firmware local e remoto, mantendo as configurações. O update deve ser sinalizado através dos LED's do equipamento;
 - 6.6.2.2.19 Se ocorrer um erro durante o download do firmware e/ou escrita da memória flash o device deve reverter para a versão anterior de modo a manter seu funcionamento;
 - 6.6.2.2.20 O device deve suportar reset para os padrões de fábrica;
 - 6.6.2.2.21 O device deve suportar configuração via WEB GUI utilizando HTTP 1.1 de acordo com a RFC2616. A interface gráfica deve ser visualizada através dos principais navegadores de mercado como: Mozilla, Internet Explorer, Opera, Safari e Google Chrome;
 - 6.6.2.2.22 A proponente deve oferecer uma interface GUI com os seguintes requisitos:
 - 6.6.2.2.22.1 Amigável;
 - 6.6.2.2.22.2 Menu de ajuda baseado no HTML;
 - 6.6.2.2.22.3 Com delay máximo de 10 segundos para acesso aos recursos;
 - 6.6.2.2.22.4 Página de status com no mínimo informações do fabricante, modelo do device, número de série, versão de software/firmware, informações das interfaces de WAN

e LAN (se conectada e endereço IP);

6.6.2.2.23 Parâmetros que devem ser apresentados na interface de gerenciamento GUI: Estatísticas, diagnóstico e monitoramento;

6.6.2.2.24 O device deve suportar TR-069 Broadband Forum standard;

6.6.2.2.25 O device deve suportar o Anexo F da TR-069;

6.6.2.2.26 O device deve suportar que todas as configurações do equipamento possam ser realizadas exclusivamente via TR-069. Estes parâmetros no mínimo são:

6.6.2.2.26.1 Directory Number;

6.6.2.2.26.2 AuthUser Name;

6.6.2.2.26.3 Auth Password;

6.6.2.2.26.4 Proxy Server;

6.6.2.2.26.5 Registrar Server;

6.6.2.2.26.6 User Agent Domain;

6.6.2.2.26.7 Outbound Proxy;

6.6.2.2.26.8 Phy Reference List;

6.6.2.2.26.9 T38 enable or disable;

6.6.2.2.27 O device deve suportar extensões "vendor-specific" a serem acordados;

6.6.2.2.28 Quando desejado a unidade deverá vir pré-configurada com a URL do ACS;

6.6.2.2.29 O device deverá usar DNS para resolver o endereço IP do ACS;

6.6.2.2.30 O device deverá utilizar seção 3.1 da especificação TR-069 para descobrir o endereço IP do ACS server;

6.6.2.2.31 O device deve suportar os métodos HTTP e HTTPS para comunicação com o ACS;

6.6.2.2.32 O device deverá vir pré-configurado com as demais informações de autenticação no ACS, como user, senha, inclusive de connection request;

6.6.2.2.33 O device deve ser capaz de autenticar no ACS com ou sem credenciais de autenticação;

6.6.2.2.34 O device deve permitir a definição/configuração da porta de connection request com o ACS

6.6.2.2.35 O device deve usar a porta TCP 80 para firmware download;

6.6.2.2.36 O device deve suportar TCP keep alive;

6.6.2.2.37 O device deve suportar um connection request com somente uma sessão TCP ou com mais de uma sessão TCP;

6.6.2.2.38 O device deve ter capacidade de estabelecer uma conexão com o ACS (incluindo autenticação SSL) em menos de 10 segundos;

6.6.2.2.39 Não serão aceitos módulos instalados ou adaptados em computador do tipo PC ou equipamentos com arquitetura x86, com interfaces de telefonia tradicional;

6.6.2.2.40 Deve ser entregue no formato de appliance dedicado, possuindo hardware com software integrado e ser especificamente projetado para a finalidade descrita no termo;

6.6.2.2.41 Assegurar que as sinalizações IP devem obedecer a todos os padrões de mercado, permitindo desta forma a interoperabilidade entre diversos produtos ofertados;

6.6.2.2.42 Quando no modo de sobrevivência o gateway deve manter no mínimo as seguintes facilidades: Consulta, Transferência e Conferência a três. As chamadas externas devem ser roteadas de forma transparente através do entroncamento SIP disponível;

6.6.2.2.43 Apresentar nome e número do usuário no display do telefone IP;

6.6.2.2.44 Protocolos mínimos suportados:

6.6.2.2.44.1 RFC 3261 - SIP: Session Initiation Protocol.

6.6.2.2.44.2 RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in SIP.

6.6.2.2.44.3 RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP) Locating SIP Servers.

6.6.2.2.44.4 RFC 3264 - An Offer-Answer Model with the Session Description Protocol (SDP).

6.6.2.2.44.5 RFC 3265 - Session Initiation Protocol (SIP) - Specific Event Notification.

6.6.2.2.44.6 RFC 3311 - The Session Initiation Protocol UPDATE Method.

6.6.2.2.44.7 RFC 3325 - Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks.

6.6.2.2.44.8 RFC 2833 - RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals.

6.6.2.2.44.9 RFC 3515 - The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method.

6.6.2.2.44.10 RFC 3550 - RTP A Transport Protocol for Real-Time Applications.

6.6.2.2.44.11 RFC 3551 - RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control.

6.6.2.2.44.12 RFC 3581 - An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing.

6.6.2.2.44.13 RFC 3840 - Indicating User Agent Capabilities in the Session Initiation Protocol (SIP).

6.6.2.2.44.14 RFC 3841 - Caller Preferences for the Session Initiation Protocol (SIP).

6.6.2.2.44.15 RFC 3842 - A Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol

6.6.2.2.44.16 RFC 3960 - Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP).

6.6.2.2.44.17 RFC 3966 - The tel URI for Telephone Numbers.

6.6.2.2.44.18 RFC 4028 - Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP).

6.6.2.2.45 Em relação ao uso e negociação de codecs, as próximas especificações devem ser endereçadas:

6.6.2.2.45.1 Da maior para a menor prioridade, os seguintes codecs devem ser implementados: G.711 law μ e G.729a e G. 726 codec;

6.6.2.2.45.2 A prioridade dos codecs, e o codec padrão devem ser configuráveis, e a configuração padrão poderá sofrer alteração. O codec padrão é o primeiro codec utilizado durante a negociação de uma chamada, e a prioridade dos codecs define a ordem em que eles serão oferecidos na negociação;

6.6.2.2.46 O dispositivo deve suportar VAD, porém não deve ser oferecido por padrão;

6.6.2.2.47 O dispositivo deve suportar a negociação dinâmica de VAD, durante a negociação dos parâmetros de uma chamada, ou durante a renegociação dos parâmetros de uma chamada em andamento;

6.6.2.2.48 O dispositivo deve suportar supressão de silêncio, porém não deve ser oferecido por padrão;

6.6.2.2.49 O dispositivo deve suportar a negociação dinâmica da supressão de silêncio, durante a negociação dos parâmetros de uma chamada, ou durante a renegociação dos parâmetros de uma chamada em andamento;

6.6.2.2.50 O dispositivo deve suportar geração de ruído de conforto;

6.6.2.2.51 O dispositivo deve suportar o cancelamento de eco;

6.6.2.2.52 O dispositivo deve suportar a renegociação dinâmica de codecs durante uma sessão;

6.6.2.2.53 A duração do pacote RTP padrão deve ser de no mínimo 20 ms, embora este parâmetro possa ser configurável;

6.6.2.2.54 Os tons DTMF devem ser enviados fora da faixa de acordo com a RFC 2833. Adicionalmente, é desejável enviar e receber tons DTMF na banda para compatibilidade com os terminais antigos;

6.6.2.2.55 O dispositivo deve ter um jitter buffer dinâmico, e o tamanho desse buffer deve ser renegociação de Licitação, Contratos e Convênios ajustado dinamicamente de acordo com o atraso de rede detectado.

6.6.3 Sobrevivência

6.6.3.1 Das funções que devem permanecer em funcionamento mesmo em contingências:

6.6.3.1.1 Prover serviços de mídia locais para tons e conferências. Ser administrado através da mesma ferramenta da Controladora SIP DISPONIBILIZADA AO CONTRATANTE.

6.6.3.1.2 Suportar a criptografia de mídia (SRTP) e de sinalização (TLS) (AES 128 ou similar com a mesma qualidade de funções de segurança).

6.6.3.1.3 Suportar e estar licenciado para uso dos codecs G.711 A-law, G.711 μ -law, G.729, no mínimo;

6.6.3.1.4 Servidor de mídia integrado para tons e conferência;

6.6.3.1.5 Deverá possuir, interfaces TRONCO SIP, com suporte às sinalizações MFC-R2 e ISDN, e suporte para registro da quantidade prevista neste termo de referência, e os usuários em modo de sobrevivência local.

6.6.3.1.6 Para implantação deverá possuir interface tronco SIP e suporte para sobrevivência local;

6.6.3.1.7 Deve ser do tipo appliance;

6.6.3.1.8 Suportar a sobrevivência de ramais SIP da localidade, desta forma permitindo comunicações SIP no caso de perder comunicação com a Plataforma de Voz SIP centralizada;

6.6.3.1.9 Suportar as seguintes facilidades de telefonia em modo de sobrevivência local (no caso de perder comunicação com a Plataforma de PABX na Nuvem:

6.6.3.1.9.1 Transferência;

6.6.3.1.9.2 Desvio;

6.6.3.1.9.3 Serviços de mídia de tons, anúncios e conferência;

6.6.3.1.9.4 Manipulação de dígitos no encaminhamento de chamadas;

6.6.3.1.9.5 Mensagem em espera;

6.6.3.1.9.6 Consulta;

6.6.3.1.9.7 Suportar a função de Firewall Stateful inspection integrado;

- 6.6.3.1.9.8 Suportar os protocolos DNS, FTP, SSH, HTTPS, HTTP, NTP e SNMP;
- 6.6.3.1.9.9 Suportar detecção de intrusão (IDS) e prevenção de intrusão (IPS);
- 6.6.3.1.9.10 Suporte a SSH2 e HTTPS para administração;

6.6.4 Solução de Gravação

- 6.6.4.1 Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;
- 6.6.4.2 Características funcionais do sistema de gravação telefônica:
- 6.6.4.3 Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor;
- 6.6.4.4 Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;
- 6.6.4.5 Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;
- 6.6.4.6 Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;
- 6.6.4.7 Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;
- 6.6.4.8 Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano;
- 6.6.4.9 Permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica "AND").
- 6.6.4.10 Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura.

6.6.5 Ferramenta de Gerenciamento

- 6.6.5.1 Permitir a criação de Grupos de Ramais.
- 6.6.5.2 Possibilitar a CONTRATANTE alteração de facilidades dos ramais discriminadas.
- 6.6.5.3 Deverá possuir gerência proativa de diagnósticos e relatórios de falhas.
- 6.6.5.4 Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.

6.7 ENTRONCAMENTOS DIGITAIS DE ACESSO AO STFC

- 6.7.1 Os Entroncamentos Digitais correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de circuitos E1 com sinalização R2 Digital com 30 acessos simultâneos.
- 6.7.2 Juntamente com cada Entroncamento Digital deverão ser fornecidas uma faixa de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) com blocos de 100 ramais em sequência.
- 6.7.3 No momento da contratação do serviço, caso seja necessária uma quantidade maior de ramais, deverá ser possível a adição de blocos extras de 100 ramais DDR cada.
- 6.7.4 Após a contratação inicial, a adição de blocos extras de ramais DDR na mesma sequência do bloco originalmente disponibilizado será objeto de consulta da CONTRATANTE junto à CONTRATADA.
- 6.7.5 As quantidades previstas de Entroncamentos Digitais e blocos DDR encontram-se na tabela do Modelo de Proposta.
- 6.7.6 Os Entroncamentos Digitais deverão possuir franquia ilimitada para ligações locais e de longa distância nacional, seja destinadas à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional.
- 6.7.7 Ligações de Longa Distância Internacional originadas nos Entroncamentos Digitais serão tarifadas conforme preços da Tabela de Preços constante deste termo de referência.
- 6.7.8 Os entroncamentos digitais deverão ser bidirecionais, através de entroncamento digital R2D ou ISDN.
- 6.7.9 Serviço de Chamada Franqueada do Serviço Telefônico Fixo comutado (STFC-0800) através de códigos não geográficos. Número destino no município de Rio Branco – AC.
- 6.7.10 O SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC – Definido como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia com fornecimento de Linhas Fixas e Terminais Não Residenciais.

6.8. DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

- 6.8.1. Instalação e configuração das ferramentas oferecidas neste edital;
- 6.8.2. Acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica da atual operadora STFC para o novo plano contratado;
- 6.8.3. Instalação dos telefones IP's e configuração do sistema na Sede da PGJ-TO:
- 6.8.3.1. Sede Palmas/PTO Quadra 202 Norte Av. Lo 04 Conj. 1 Lotes 5 e 6 - Plano Diretor Sul, Palmas - TO, 77019-425;
- 6.8.3.2. Instalação física dos equipamentos e pontos de rede necessários para a implantação do sistema, bem como a configuração para o perfeito funcionamento;
- 6.8.3.3. Deverão ser fornecidos todos os fios, cabos e acessórios necessários para a instalação dos telefones IP's;
- 6.8.3.4. Todos os pontos de rede deverão ser certificados com o certificador de rede devidamente calibrado;
- 6.8.4. Suporte na configuração dos telefones IP's nas dependências da PGJ-TO:

6.9. TREINAMENTO

- 6.9.1 A CONTRATADA deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada de central telefônica em nuvem, com duração de até 08h, cujo público alvo será a equipe a ser definida pela CONTRATANTE (turma até 10 pessoas), a ser realizado remotamente ou na sede da CONTRATANTE, com data a combinar, incluindo.
- 6.9.2 Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA.
- 6.9.3 Treinamento técnico, nas configurações da central telefônica em nuvem (classe de ramais, grupo de ramais e etc.), atendedor automático, mensagem de espera e operador via desktop.
- 6.9.4 O período e horário de realização do(s) curso(s) será definido pela CONTRATADA.

6.10 SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

- 6.10.1 A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema, inclusive dos telefones IP's;
- 6.10.2 O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução.
- 6.10.3 A Contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite máximo permitido em lei, a critério do CONTRATANTE.
- 6.10.4 Suporte e atendimento a chamados técnicos das localidades envolvidas na solução deverão ser fornecidos em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), através de uma central de atendimento (call center), obedecendo as seguintes condições:

Grau	Descrição	Prazo para início de atendimento remoto	Prazo para início de atendimento presencial *
Crítico	Problemas que acarretam interrupção total de funcionamento	02 horas	06 horas
Normal	Qualidade ruim das chamadas e da operação. Perda de chamadas originadas e recebidas.	04 horas	12 horas
Baixo	Incidentes que não causem impacto operacional na rede de voz, incluindo questões administrativas.	08 horas	24 horas

*caso não resolvido pelo atendimento remoto

6.10.5. Horário de expediente da Procuradoria Geral de Justiça do Tocantins – PGJ-TO:

- 6.10.5.1 O horário de funcionamento da PGJ-TO está compreendido das 9h às 18h, de segunda-feira à sexta-feira.
- 6.10.5.2 Considera-se fora de expediente o horário compreendido de 18h às 07h59min, em dias úteis, bem como aos finais de semana e feriados.
- 6.10.6 Efetuar reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários;
- 6.10.7 Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 24 (vinte e quatro) horas, a Contratada deverá instalar outro equipamento de igual configuração e proceder à configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços;
- 6.10.8 O equipamento ofertado deverá ser trocado por um novo, modelo igual ou superior, com no mínimo as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 72 (setenta e duas)

horas se, no período de 10 (dez) dias úteis, ocorrerem defeitos sistemáticos que não sejam corrigidos nos prazos estabelecidos;
 6.10.9 Cabe à Contratada manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus para a Contratante;
 6.10.10 A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que possam ter acesso durante toda a operação do serviço.

6.11 DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

6.11.1 O prazo máximo da instalação dos equipamentos e configuração da solução será de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato.
 6.11.1.1 A instalação e configuração dos equipamentos deverão ser realizadas nos horários em que não haja expediente na PTJ-TO, de forma a não prejudicar o andamento dos trabalhos.
 6.11.2 O prazo máximo para a realização do treinamento referente ao item 6.8.1 será de até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento dos serviços de instalação dos equipamentos e configuração da solução.
 6.11.3 Os produtos e equipamentos devem ser entregues pela CONTRATADA na localidade mencionada na seção deste documento denominada “Local de execução dos serviços”, item 8, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE. Devem vir acompanhados das respectivas notas fiscais, bem como comprovação de sua origem e quitação de tributos de importação, acaso sejam importados.
 6.11.4 Após a assinatura do contrato e durante o curso do prazo de entrega, a CONTRATADA deve efetuar atividades de levantamento acerca da infraestrutura de TI e de telefonia existentes de modo a subsidiar a fase de planejamento no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede da PGJ-TO.
 6.11.4.1 As configurações pré-definidas pelo fabricante dos produtos e equipamentos deverão ser alteradas de forma a estabelecer parâmetros adequados de desempenho e segurança da solução que será implantada na rede corporativa. Compõe a fase de levantamento a identificação e proposição das configurações e parâmetros que necessitarão ser alterados, os quais deverão constar na documentação de planejamento denominada Projeto de implantação apresentado a PGJ-TO.
 6.11.5 Concluída as fases de instalação e integração, a equipe técnica da PGJ-TO e da CONTRATADA realizarão os testes previstos na fase de pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais.
 6.11.6 Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada pela PGJ-TO.
 6.11.6.1 Além disso, a CONTRATADA deve entregar toda a documentação descrevendo os processos de instalação e configuração dos equipamentos e detalhes de implementação. No documento devem vir relacionados os produtos e equipamentos instalados e configurados, informando marca, modelo, número de série/código da licença e local/forma de instalação juntamente com a comprovação de garantia do fabricante para todos os elementos para o período contratado.
 6.11.6.2 A versão final da documentação deve ser entregue à equipe técnica da PGJ-TO, para revisão e recebimento, como condição para ateste quanto à finalização das instalações e configurações e posterior emissão do termo de recebimento.
 6.11.6.3 Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante.
 6.11.7 O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, a verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional da PGJ-TO.
 6.11.8 A coordenação dos processos de instalação e configuração dos produtos e equipamentos deverá ser executada por analista(s) certificado(s) pelo fabricante, capacitado(s) nos respectivos componentes da solução; a comprovação poderá ser solicitada pela CONTRATANTE como pré-requisito para o início dos trabalhos.
 6.11.9 Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pelo Departamento Administrativo - DEPADM em conjunto, com finalidades de suporte técnico ao que couber, com o Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação da PGJ-TO, ao qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela.
 6.11.10 O recebimento definitivo da solução e consequente início do período da garantia se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica da PGJ-TO, bem como recebimento de documentação técnica da solução.
 6.11.11 As informações referentes à solução implantada, bem como acerca das instalações da PGJ-TO, são de propriedade exclusiva Governamental, sendo vedada qualquer divulgação destas informações sem prévia autorização por escrito do órgão, cabendo penalizações administrativas e sanções legais cabíveis, em caso de descumprimento;
 6.11.12 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da PGJ-TO ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato;
 6.11.13 Os funcionários da CONTRATADA colocados à disposição da PGJ-TO, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício.

Fase	Descrição	Prazo de Entrega
1	Da entrega dos equipamentos, instalação e configuração (Deverá ser realizado, conforme o item 8.1 do Termo de Referência)	Até 45 dias, após assinatura do Contrato.
2	Do Treinamento	Até 10 dias, após a entrega da fase 1
3	Da Portabilidade	Após o término da fase 2, será realizado agendamento dentro de 5 dias. Prazo de execução da portabilidade não poderá ser superior a 5 dias.
4	Dos testes de verificação dos Telefones (fase pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais)	2 dias, após implementado as fases 1, 2, 3.
5	Do Recebimento Provisório / Definitivo das fases: 1,2,3,4	Até 10 dias, após o término das fases 1, 2, 3, 4.
6	Operação Assistida	Após a fase 5

7. DO VALOR ESTIMADO

7.1. O custo estimado total da presente contratação é de:

Custo Estimado Total

8. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Os serviços, que englobam a aquisição, implantação, configuração e treinamento, serão executados na Procuradoria Geral de Justiça – PGJ-TO, no endereço Quadra 202 Norte Av. Lo 04, Conj. 01 Lotes 5 e 6 - Plano Diretor Norte, Palmas - TO, 77006-218.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. A licitante vencedora, sujeitar-se-á a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da Contratante, encarregada de acompanhar a execução, prestando esclarecimento solicitados atendendo as reclamações formuladas, inclusive todas as entregas e anexar a Nota Fiscal, qual deverá ser acompanhado pelo responsável da Contratante.
- 9.2. Cumprir as demais disposições contidas neste termo de referência.
- 9.3. Manter comunicação formal com a instituição por meio de endereço eletrônico, o qual deve ser verificado diariamente e acusado o recebimento. Não o fazendo, no decurso de 5 (cinco) dias corridos, o seu silêncio será reputado como comunicação/notificação recebida.
- 9.4. Executar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas, manuais de operação (quando couber) e demais condições consignadas nas propostas técnicas e/ou de preços, de acordo com Termo de Referência.
- 9.5. Executar os serviços impreterivelmente, nos prazos previstos, no local designado e conforme especificações constantes no Termo de Referência;
- 9.6. Comunicar à contratante, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis que antecedam o prazo de vencimento da execução, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento;
- 9.7. Responsabilizar-se perante a Administração e terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados, das quais resultem danos ou prejuízos a pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade da CONTRATANTE.
- 9.8. Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, inclusive transporte e de pessoal, necessários à adequada e regular entrega dos materiais/bens contratados, em plena conformidade com os termos e especificações, inclusive prazos, horários e local de entrega, previstos neste Termo de Referência e anexos;
- 9.9. Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os produtos vendidos, bem como eventual custo de frete e entrega, inclusive seguro;
- 9.10. Assumir todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução contratual, bem como por eventuais demandas de caráter cível ou penal;
- 9.11. Manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação correspondente, devendo comunicar à Administração, por escrito, qualquer normalidade de caráter urgente e prestar esclarecimentos julgados necessários;
- 9.12. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite legalmente permitido.
- 9.13. Designar 01 (um) preposto com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços objeto da contratação, além das atribuições abaixo elencadas, devendo preferencialmente utilizar a Central de Atendimento da CONTRATADA e interagir por e-mail:
- 9.13.1. Substituir equipamentos;
- 9.13.2. Configurar equipamentos CPE's;
- 9.13.3. Prestar manutenções preventivas em acessos de dados;
- 9.13.4. Dirimir dúvidas em relação às funcionalidades dos equipamentos e serviços da CONTRATADA, diretamente com os gestores da conta da CONTRATANTE;
- 9.13.5. Disponibilizar treinamento aos gestores da CONTRATANTE, acerca da ferramenta de gerenciamento dos serviços de dados, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, sem custos para a CONTRATANTE.
- 9.13.6. Auxiliar no processo de verificação das faturas (tarifas acordadas, identificação de valores, metodologia de cobrança), bem como operacionalização do programa disponibilizado, via WEB, pela CONTRATADA para controle do faturamento;
- 9.13.7. Facilitar a interação com o Consultor de Relacionamentos da CONTRATADA;
- 9.13.8. Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;
- 9.13.9. Permitir comunicação com a CONTRATADA através do Gestor do Contrato na CONTRATANTE.
- 9.14. Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos serviços e materiais necessários à sua execução, nos prazos, nas quantidades e nos padrões de qualidade exigidos.
- 9.15. Providenciar a correção das falhas ou irregularidades constatadas pela CONTRATANTE na execução dos serviços, de acordo com os níveis de SLA exigidos pela CONTRATANTE, conforme Anexo I.
- 9.16. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.
- 9.17. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
- 9.18. Projetar, dimensionar (hardwares, softwares e recursos humanos), implantar (instalar, ativar, configurar e ajustar), operacionalizar, gerenciar e manter os equipamentos de conectividade, telecomunicações e segurança utilizados na prestação de todos os serviços contratados.
- 9.19. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.
- 9.20. Fornecer mensalmente à CONTRATANTE as faturas com detalhamento individual de cada serviço contendo todas as despesas realizadas previstas no Contrato, cobrando os serviços efetivamente utilizados.
- 9.21. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar todos os esclarecimentos julgados necessários.
- 9.22. Não veicular em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 9.23. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, atendendo as reclamações formuladas.
- 9.24. Atender prontamente às solicitações de serviços de instalação, mudança de endereço, ampliação ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requisitado através de Ordem de Serviço.
- 9.25. Atender prontamente às convocações de reuniões presenciais e semanais para tratar de eventuais melhorias na prestação dos serviços objeto desta contratação, assim como para acompanhamento das solicitações de serviços e de reparos nos acessos de dados da CONTRATANTE.
- 9.26. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, da ocorrência de interrupções temporárias, totais ou parciais dos serviços programados pela CONTRATADA para efetuar manutenções ou reparos de ordem técnica.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 10.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 10.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 10.4. Reservar local apropriado para o recebimento do material objeto da contratação;
- 10.5. Ter pessoal disponível para o recebimento dos produtos contratados no horário e local previsto para entrega;
- 10.6. Receber os produtos de acordo com as especificações descritas neste documento, rejeitando, no todo ou em parte, o fornecimento executado em desacordo com o Contratado;
- 10.7. Pagar à Contratada o valor resultante da execução, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 10.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com a legislação vigente;
- 10.9. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do contrato;
- 10.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do objeto e notificações expedidas;
- 10.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3o, § 5o, da Lei no 8.666, de 1993. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários ao fornecimento e instalação do objeto deste Termo de Referência.
- 10.12. Possibilitar o acesso da equipe técnica da CONTRATADA ao local de instalação dos equipamentos, orientando-a sobre dúvidas referentes às características técnicas do

ambiente de instalação.

10.13. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato.

10.14. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

10.15. Realizar diligência às dependências da CONTRATADA para comprovar o cumprimento ou não das exigências do Contrato.

11. DO CONTROLE E DA EXECUÇÃO

11.1. A fiscalização da contratação será exercida por um representante da Administração, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração.

11.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da fornecedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei no 8.666, de 1993.

11.3. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

12. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

12.1. As despesas decorrentes da presente licitação correrão com recursos oriundos do Tesouro Estadual, consignados no Orçamento da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Tocantins, cuja programação é a seguinte:

Unidade Gestora nº: 070100

Programa de Trabalho: _____

Natureza da Despesa: _____

Fonte: 0100

13. DO PAGAMENTO

13.1. A CONTRATADA deverá fornecer, contas detalhadas por CNPJ de cada entidade contratante, especificando os serviços cobrados por acesso de dados e período de faturamento nas contas, de modo a permitir a gestão corporativa.

13.2. Deverá também disponibilizar à CONTRATANTE mensalmente através de acesso WEB, com login e senha, todo o detalhamento e valor faturado de pagamento por cada entidade, discriminando as tarifas cobradas, incluindo as assinaturas.

13.3. Deverá a CONTRATADA enviar as faturas físicas com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis ou 30 (trinta) dias corridos em relação à data do seu vencimento, para que o gestor de cada órgão ou entidade possa realizar o devido processamento, apondo seu aceite em caso de conformidade, para viabilizar o respectivo pagamento.

13.4. Na fatura, a ser enviada à CONTRATANTE, poderá constar um ou mais itens de cobrança mensal pelos serviços, desde que a soma destes itens seja igual ou inferior aos valores mensais unitários propostos na tabela do Anexo II – Modelo de Proposta de Preços.

13.5. Para a formação e expansão da rede corporativa de dados não haverá cobrança de habilitação ou instalação em quaisquer circunstâncias.

13.6. O faturamento será efetuado até o décimo dia útil de cada mês, devendo, nas Notas Fiscais de Prestação de Serviços, constar o número do instrumento contratual.

13.7. Caso a CONTRATANTE conteste valores das faturas de serviços, a cobrança da parcela impugnada será suspensa e deverá ser pago imediatamente o valor da parte incontroversa.

13.8. A procedência da impugnação da parcela deverá ser verificada pela CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias após a contestação da CONTRATANTE. Constatado o acerto da fatura, a parcela, cuja cobrança tenha sido suspensa, torna-se exigível de imediato sem custo financeiro para a CONTRATANTE, com seu vencimento prorrogado consoante subitem 23.3.

13.9. A CONTRATANTE poderá contestar o valor da fatura após efetuado o pagamento, no prazo de até 90 (noventa) dias da data do respectivo vencimento. Caso seja procedente a contestação, a CONTRATADA devolverá à CONTRATANTE o valor cobrado indevidamente.

13.10. Caso o valor do objeto seja superior ao limite fixado na alínea "a" do inciso II do artigo 23 da Lei 8.666/93, o procedimento exigido na alínea anterior deverá ser realizado por meio de comissão de recebimento, nos termos exigidos no § 8o do artigo 15 do mesmo diploma legal;

13.11. Executado os serviços, a licitante vencedora deverá apresentar, mediante entrega no setor de compras e posterior entrega, a(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s), emitida(s) para fins de protocolização, liquidação e pagamento, acompanhada(s) dos seguintes documentos:

13.11.1. Ofício encaminhando a(s) Nota(s) Fiscal(is) para registro nos Setores de Compras.

13.11.2. Certidões Conjuntas de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, que abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" e "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.

13.11.3. Certificados de Regularidade de Situação do FGTS – CRF.

13.11.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), demonstrando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos da Lei no 12.440, de 7 de julho de 2011.

13.11.5. Certidões Negativas de Débitos junto às Fazendas Estadual e Municipal, do domicílio sede do licitante.

13.12. O pagamento devido à Contratada será efetuado pela Contratante, no prazo de até 30(trinta) dias após o recebimento definitivo com a nota fiscal/fatura atestada, emitida em nome da Contratante, no valor e condições estabelecidas neste termo.

13.13. Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora, na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:

13.13.1. A falta de atestação pela CONTRATANTE, com relação ao cumprimento do objeto deste Termo e da licitação, das notas fiscais emitidas pelo licitante vencedor.

13.14. Para efeito de pagamento serão computados apenas os quantitativos efetivamente fornecidos.

14. DAS INFORMAÇÕES ADICIONAIS AOS LICITANTES

14.1. Os Licitantes poderão contactar com a Comissão Permanente de Licitação por meio do telefone (63) 3216-7619 ou e-mail cpl@mpto.mp.br, ou com o Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação – DMTI pelo telefone (63) 3216-7631 ou e-mail dmti@mpto.mp.br, para dirimir dúvidas e prestar os esclarecimentos necessários quanto ao fornecimento do objeto, bem como demais informações pertinentes.

14.2. Os atos inerentes ao processo eletrônico, obedecerão às regras concernentes ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI, conforme disposto no Ato

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para comprovar as experiências abaixo, a empresa contratada deverá apresentar Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 05 (cinco) anos antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação, devendo constar nome e CNPJ do órgão emissor.

15.1 Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos, com o objeto desta Licitação;

15.2 Autorização e/ou concessão da ANATEL para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

15.3 Declaração de que mantém presença física dentro da área de abrangência, com no mínimo um "ponto de presença" (POP) no município sede da CONTRATANTE, apresentando, se requisitado, registro de sua infraestrutura existente neste município através de ARTs registradas no CREA ou registro do ponto de presença (estação) na ANATEL.

16. DOS ENCARGOS DAS PARTES

16.1 As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas no contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

16.2 A CONTRATADA, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital, deve:

16.2.1 Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do contrato;

16.2.2 Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

16.2.3 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

16.2.4 Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

16.2.5 Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE.

16.3 São expressamente vedadas à CONTRATADA:

16.3.1 A veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização por escrito da CONTRATANTE;

16.3.2 A subcontratação para a execução do objeto deste contrato;

16.3.3 A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3o grau, durante a vigência deste contrato.

16.4 A CONTRATANTE, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital, deve:

16.4.1 Expedir a ordem de fornecimento/serviço;

16.4.2 Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a fiel execução do contrato;

16.4.3 Receber o objeto no dia previamente agendado, no horário de de Licitação, Contratos e Convênios no funcionamento da unidade responsável pelo recebimento;

16.4.4 Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

17. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

17.1 Na execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, a Contratada terá acesso a informações críticas da PGJ/TO. Assim, caberá a Contratada:

17.1.1 Exigir de cada profissional que venha a prestar os seus serviços a assinatura do Termo de Confidencialidade, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições;

17.1.2 Zelar pelo sigilo inerente à execução do objeto e pela confidencialidade quanto aos dados e informações da PGJ/TO, a que eventualmente tenha acesso, empregando todos os meios necessários para tanto;

17.1.3 Responsabilizar-se pela divulgação não autorizada ou pelo uso indevido de qualquer informação pertinente a PGJ/TO.

17.2 Em caso de não cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Confidencialidade por parte da CONTRATADA e/ou de seus profissionais signatários do Termo, e/ou de quebra da guarda e sigilo, aludidos, ou de utilização dos dados fornecidos pela PGJ/TO, para outros fins de qualquer natureza ou espécie, que não os expressamente autorizados e para uso exclusivo dos serviços prestados a este, a CONTRATADA responderá de forma incondicional, civil, criminal e administrativamente pelo fato, sem prejuízo do direito da PGJ/TO, de promover a rescisão contratual, com a aplicação das penalidades previstas neste ajuste.

18. DA CLASSIFICAÇÃO POR GRUPO

18.1 O objeto deverá ser adjudicado em lote único, sem prejuízo para o objetivo final almejado. Cada item deve ser adjudicado a uma única empresa de forma a não se manter o caráter redundante e independente da solução, o que maximiza segurança e disponibilidade aos serviços.

18.2 A prestação fragmentada dos itens seria prejudicada com a contratação de empresas distintas, uma vez que todos os bens e serviços pretendidos estão intrinsecamente relacionados. Tal organização permite ganhos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução. A adjudicação dos itens para empresas diferentes pode resultar na aquisição de soluções incompatíveis, o que acarretaria prejuízo à administração pública.

18.3 Ante o exposto, entende-se que a adjudicação de todos os subitens de cada item a uma única empresa fornecedora mitigaria os riscos e proporcionaria melhor gestão e maior qualidade na execução dos serviços prestados.

18.4 Considerando a natureza dos itens a serem contratados, conforme justificativas apontadas acima, respaldado em entendimento pacificado pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão no 5.260/2011-1a Câmara e Acórdão no 861/2013 Plenário), e para priorizar a eficiência no Serviço Público, mostra-se pertinente a aquisição dos itens por lote único.

19. DA PROPOSTA DE PREÇOS DOS LICITANTES

19.1 A proposta de preços da LICITANTE deverá conter as seguintes informações, entre outras:

19.2 Indicar o prazo de validade que será, no mínimo, de 90 (noventa) dias corridos;

19.3 O preço ofertado deve ter a inclusão dos tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução;

19.4 Indicar expressamente endereço completo da LICITANTE, inclusive eletrônico (e-mail da empresa) bem como telefones para contatos, para fins de futuras notificações e intimações de obrigações relativas à futura contratação;

19.5 Vencido o prazo de validade indicado na alínea anterior sem a formalização da respectiva ARP, ficará a LICITANTE desobrigada, podendo o particular convalidar sua proposta e aceitar a formalização da respectiva ARP.

20. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

20.1 O serviço será adjudicado globalmente ao vencedor da licitação, que tenha apresentado o menor preço global.

21. GARANTIA CONTRATUAL

21.1 Para a prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, garantia de execução equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, consoante o art. 56 da Lei no 8.666/1993, devendo optar por uma das seguintes modalidades:

21.1.1 Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública federal, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

21.1.1.1 Caso a contratada opte por caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado conforme especificações posteriores da PGJ/TO.

21.1.1.2 Caso a contratada opte por apresentar títulos da dívida pública federal, tais títulos deverão ter valor de mercado compatível com aquele a ser garantido no contrato, preferencialmente em consonância com as espécies recomendadas pelo Governo Federal, como aquelas previstas no art. 2o, da Lei no 10.179, de 6/2/2001.

21.1.2 Fiança bancária, contendo:

21.1.2.1 Prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de 3 (três) meses, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada a vigência do contrato;

21.1.2.2 Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento a PGJ/TO, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra as obrigações decorrentes da execução do contrato;

21.1.2.3 Renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827 e 838 do Código Civil.

21.1.3 Seguro-garantia, contendo:

21.1.3.1 Apólice indicando o contratante como beneficiário;

21.1.3.2 Prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de 3 (três) meses, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência;

21.1.3.3 Cláusula que assegure o pagamento, independente de interpelação judicial, caso o tomador não cumpra as obrigações decorrentes da execução do contrato.

21.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

21.3. A PGJ/TO poderá utilizar a garantia contratual, a qualquer momento, para se ressarcir das despesas decorrentes de quaisquer obrigações inadimplidas da contratada.

21.4. A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições do contrato, ficando a PGJ/TO, autorizado a executá-la para cobrir multas ou indenizações a terceiros ou pagamento de qualquer obrigação, inclusive em caso de rescisão.

21.5. A garantia prestada ou a parte remanescente somente será liberada ou restituída após o vencimento ou rescisão do contrato, desde que integralmente cumpridas às obrigações assumidas no contrato pela contratada.

21.6. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive multas contratuais ou indenização a terceiros, a contratada fica obrigada a fazer a reposição, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data do recebimento de comunicação da PGJ/TO.

22. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DA HABILITAÇÃO

22.1. Para atendimento às necessidades técnicas será admitida a participação de empresas reunidas em consórcios, observada a legislação brasileira que regula a matéria, para fornecimento dos produtos e/ou serviços necessários à composição da solução, de acordo com as exigências previstas no Edital e seus anexos.

22.2. Habilitação Jurídica - documentos exigidos no art.28 da lei 8.666/93

22.3. Regularidade fiscal e trabalhista- documentos exigidos no art.29 da lei 8.666/93.

22.4. Qualificação Técnica - documentos exigidos no art.30 da lei 8.666/93 Pregão- deve estar de acordo com o objeto e a avaliação dos agentes administrativos.

22.5. Capacitação econômico-financeira- documentos exigidos no art.31 da lei 8.666/93.

22.6. A qualificação técnica da LICITANTE será aferida por meio de:

22.6.1. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos, com o objeto desta Licitação.

22.6.2. Autorização e/ou concessão da ANATEL para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

22.6.3. Declaração de que mantém presença física dentro da área de abrangência, com no mínimo um "ponto de presença" (POP) no município sede da CONTRATANTE, apresentando, se requisitado, registro de sua infraestrutura existente neste município através de ARTs registradas no CREA ou registro do ponto de presença (estação) na ANATEL.

22.7. Deverá ser apresentada pela LICITANTE declaração expressa de que tem plena ciência do conteúdo do edital e seus anexos, e que atende plenamente os requisitos de habilitação e todas as condições estabelecidas para a prestação de serviço/fornecimento do objeto deste Pregão Eletrônico.

23. DA SUBCONTRATAÇÃO

23.1. Será permitida subcontratação parcial nas condições estabelecidas nesse termo, para os serviços acessórios ao objeto tais como: instalação, treinamento e licenciamento de plataforma.

23.2. A subcontratação parcial será permitida no caso da última milha de terceiros para os Acessos à Plataforma de PABX em Nuvem, desde que seja precedida de autorização expressada CONTRATANTE.

23.3. No caso de subcontratação da última milha de terceiros, a CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade deste recurso, com níveis de serviço compatíveis com o acordo de nível de serviço estabelecido neste termo de referência.

23.4. Na hipótese de subcontratação, tendo em vista que a subcontratada não celebra avença com a Administração, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo à CONTRATADA realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da contratação.

24. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

24.1. Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do presente contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado.

24.2. São admitidas prorrogações desde que, mantidas as demais cláusulas do contrato e assegurada a manutenção de seu equilíbrio econômico-financeiro, caso ocorra algum dos motivos previstos no art. 57, §1o da lei 8.666/93.

25. DO REAJUSTE E REVISÃO DOS PREÇOS

- 25.1. Os preços registrados na ARP não serão reajustados, conforme estabelece o Decreto 7.892/2013;
- 25.2. Eventualmente, os preços referentes aos objetos contratados poderão ser reajustados se ultrapassado um ano da data da apresentação da proposta, para manutenção das suas condições efetivas, com base no IPCA (IBGE), com fulcro no art. 37, XXI, da Constituição Federal e nos arts. 40 e 55 da Lei 8.666/93;
- 25.2.1. O reajuste de preços deverá ser requerido do contratado, sob pena de preclusão;
- 25.3. Havendo comprovado desequilíbrio contratual, caberá revisão de preço pactuado, para mais ou para menos, nos termos fixados nos arts. 57, § 1o, 58, § 2o e 65, II, d, e §§ 5o e 6o, todos da Lei 8.666/93.
- 25.4. No caso de desequilíbrio contratual, cabe à parte que alega demonstrar concreta e objetivamente o quantum do impacto negativo na economia contratual.

26. DA GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 26.1. O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. Desta maneira, a CONTRATADA deverá estabelecer estrutura de operação para este nível de serviço. Entende-se por operar: manter os recursos e os serviços de telecomunicações (central de atendimento, centro de gerência e supervisão, estrutura de manutenção e equipamentos de comunicação de dados) necessários para a efetiva funcionalidade da rede, considerando o ambiente operacional da CONTRATANTE e as atividades desenvolvidas neste ambiente relacionadas aos serviços contratados.
- 26.2. A CONTRATADA obriga-se, durante o prazo de vigência do Contrato, a garantir os equipamentos que fazem parte da solução proposta, incluindo assistência técnica e manutenção.
- 26.3. A CONTRATADA deverá prestar manutenção técnica especializada com atendimento dos requisitos técnicos abaixo relacionados:
- 26.4. Disponibilizar uma Central de Atendimento através de número telefônico de tarifação reversa (serviço 0800), para que os usuários autorizados da CONTRATANTE façam registros de ocorrências, solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas, disponibilizando um número de ocorrência sempre que um chamado for efetuado. Esse atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, durante todo o ano.
- 26.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos para realizar atividades de suporte à conectividade, isto é, disponibilizar recursos especializados para resolver problemas específicos de desempenho/integração, alterações das características e configurações, dentre outros serviços, em horário comercial. Caso seja necessária a realização dessas atividades fora do horário comercial, será negociado pela CONTRATANTE com a CONTRATADA.
- 26.6. O prazo para atendimento às chamadas técnicas, durante a vigência do Contrato, para situações de indisponibilidade nos serviços, incluindo a reparação dos serviços, deverá ser de acordo com o Anexo I deste Termo de Referência.
- 26.7. A CONTRATADA comprometer-se-á a designar profissionais plenamente capacitados para prestar suporte técnico à CONTRATANTE.
- 26.8. A execução de qualquer serviço pela CONTRATADA que possa interferir no funcionamento da Rede Corporativa da CONTRATANTE a qualquer tempo, deverá ser comunicada à CONTRATANTE com, pelo menos, 05 (cinco) dias úteis de antecedência e receber autorização formal, com o aceite expresso da CONTRATANTE, levando-se sempre em consideração o interesse desta.
- 26.9. Caso a CONTRATADA detecte alguma falha e/ou inoperância de qualquer circuito de dados instalados, a mesma deverá independente do registro do chamado técnico pela CONTRATANTE, tomar as devidas providências para a solução da anomalia.
- 26.10. O ingresso de pessoas não pertencentes ao corpo técnico da CONTRATADA, nas dependências da CONTRATANTE deverá ser comunicado via e-mail, com antecedência de, pelo menos, 02 (dois) dias úteis.
- 26.11. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA vistorias preventivas nos circuitos de dados, quando identificar problemas de desempenho, tendo a CONTRATADA obrigação de realizá-las e apresentar relatórios técnicos em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis após cada solicitação.

27. DO SISTEMA DE GESTÃO DE CONTAS

- 27.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de gestão de contas online, sem ônus à CONTRATANTE, que ofereça, no mínimo, as funcionalidades a seguir:
- 27.1.1. Deverá ser acessado via web e compatível com navegadores padrão de mercado, tais como: Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox;
- 27.1.2. Deverá utilizar o protocolo HTTPS para acesso ao portal;
- 27.1.3. Deverá ser em idioma português do Brasil;
- 27.1.4. Deverá disponibilizar manual de utilização para auxílio dos usuários;
- 27.1.5. Deverá possuir alerta para acesso a área exclusiva de notificações para o usuário;
- 27.1.6. Deverá possuir recurso de enviar notificações de novas contas para o e-mail aos usuários;
- 27.1.7. Deverá armazenar os dados históricos de contas pelo período mínimo de 04 (quatro) meses no sistema para acesso imediato, podendo ser solicitado à CONTRATADA o envio de qualquer fatura por e-mail a qualquer momento, quando se fizer necessário;
- 27.1.8. Deverá permitir visualizar as contas de todos os serviços contratados;
- 27.1.9. Deverá possuir, no mínimo, 03 (três) níveis de usuários com as seguintes permissões:
- 27.1.9.1. Nível 1 – Será o administrador principal da CONTRATANTE, possuindo a maior hierarquia e poderá executar as funções de criação/exclusão de usuários, visualização/alteração de relatórios, visualização de faturas e associação de usuários aos contratos/serviços.
- 27.1.9.2. Nível 2 – Será o administrador de contas, possuindo as mesmas atribuições de Nível 1, com exceção de alteração de relatórios, ou seja, poderá apenas visualizar.
- 27.1.10. Na plataforma deverá possibilitar a criação de usuários via o perfil Nível 1, sendo que o novo usuário deverá receber uma notificação por e-mail para completar seu cadastro e ser ativado na plataforma
- 27.1.11. A plataforma deverá prever um limite de, no máximo, 07 (sete) dias para que o novo usuário possa completar seu cadastro e ativar o usuário. Caso o prazo seja expirado, o convite deverá ser reenviado e permitir que o gestor administrativo tenha autonomia de criar ou cancelar qualquer perfil que precise e a qualquer momento;
- 27.1.12. Deverá prever que o usuário, com perfil administrativo, possa visualizar Contas/Contratos de mais de um CNPJ/Razão Social, podendo ter perfis diferentes por CNPJ/Razão Social;
- 27.1.13. Deverá permitir que o usuário, com perfil administrativo, possa criar todo e qualquer perfil;
- 27.1.14. Deverá permitir, via portal, a redefinição da senha de acesso dos usuários;
- 27.1.15. Deverá possuir filtro para visualização de dados com, pelo menos: Produto, CNPJ e Nome do Órgão/Entidade;
- 27.1.16. Deverá possuir sinalização para controle de leitura de contas;
- 27.1.17. Deverá permitir a exportação de contas nos formatos PDF e FEBRABAN;
- 27.1.18. Deverá permitir a exportação de contas em massa;
- 27.1.19. Deverá oferecer visualização de, no mínimo, os seguintes campos:
- 27.1.19.1. Tipo do Documento.
- 27.1.19.2. CNPJ.
- 27.1.19.3. Razão Social do Cliente.
- 27.1.19.4. Data de Vencimento.
- 27.1.19.5. Data Disponibilização da Conta.
- 27.1.19.6. Valor Total.
- 27.1.19.7. Mês de Referência da Conta.
- 27.1.20. Deverá sempre apresentar a conta atual válida. Caso haja mudança na conta/fatura em virtude de contestações, o portal deverá apresentar a conta ajustada com um flag para diferenciação.
- 27.1.21. A CONTRATADA deverá promover treinamento à CONTRATANTE para, no mínimo, 05 (cinco) pessoas e no máximo 10 (dez) pessoas com instrutores devidamente capacitados e todo o material necessário.
- 27.1.22. O treinamento deverá ocorrer nas dependências da CONTRATANTE ou de modo remoto, por webconferência.
- 27.1.23. O portal ofertado deverá substituir as contas físicas, que não precisarão ser enviadas para a CONTRATANTE.
- 27.2. A CONTRATADA deverá enviar as contas detalhas por meio digital, via e-mail ou aplicativo instalado no computador da CONTRATANTE.

28. DAS CONDIÇÕES GERAIS

28.1. A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo recusar o serviço/fornecimento, no todo ou em parte, sempre que não atender ao estipulado neste Termo ou aos padrões técnicos de qualidade exigíveis.

28.2. No interesse da CONTRATANTE, o objeto da contratação poderá sofrer acréscimos ou supressões, nos termos do artigo 65, da Lei no 8.666/93 e alterações posteriores, com a apresentação das devidas justificativas.

28.3. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido em lei, exceto as supressões resultantes de acordo entre as partes.

28.4. De acordo com o art. 48 da Lei de Licitações e Contratos Administrativos, as propostas que apresentem valores incompatíveis com os preços praticados no mercado ou que apresentem valores excessivos, superiores aquele fixado no ato convocatório como sendo o maior valor que a Administração está disposta a desembolsar, serão desclassificadas, acaso não haja a sua readequação.

28.5. Nos preços propostos e nos lances que vier a ofertar deverão estar incluídos todos os custos necessários a execução do serviço/fornecimento objeto do presente Termo e da licitação, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, deslocamento de pessoal, transporte, garantia dos materiais/ acessórios e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado constante da proposta. Não será permitido, portanto, que tais encargos sejam discriminados em separado.

28.6. É de responsabilidade da CONTRATANTE a elaboração de Contratos e Termos Aditivos em todas as fases da concepção à concretização (imprime, colhe assinaturas, envia aos órgãos da Administração Pública).

28.7. As solicitações de instalação, alteração e configuração dos serviços contratados deverão ser intermediadas exclusivamente pela CONTRATANTE.

28.8. Em caso de cisão, fusão ou incorporação da CONTRATADA, deverá ser assegurada a continuidade do objeto descrito no presente Termo de Referência, nos termos da legislação vigente.

28.9. A CONTRATADA deverá atender os indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de casos fortuitos ou força maior, os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da CONTRATADA e da CONTRATANTE. Os parâmetros mínimos serão os previstos na legislação vigente, notadamente nas normas da ANATEL.

28.10. Será admitida subcontratação, conforme disposto neste Termo de Referência, não eximindo a responsabilidade da CONTRATADA, observada a qualidade, a fidelidade ao objeto e a garantia sobre a totalidade dos serviços prestados, cabendo-lhe também a devida supervisão e coordenação dessas atividades.

ANEXO I - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Abaixo estão listados os acordos de níveis de serviço exigidos para cada um dos serviços constantes no objeto deste Termo de Referência:

Tabela 1:

SERVIÇO	PRAZO MÁXIMO EM DIAS DE INSTALAÇÃO	PRAZO EM HORAS DE REPARO
Plataforma de PABX em Nuvem	60 DIAS	TABELA 2
Acesso ao STFC (Entroncamento Digital E1)	60 DIAS	06 HORAS
Acesso IP Dedicado à Plataforma em Nuvem	60 DIAS	06 HORAS
Acesso à Plataforma de PABX IP em Nuvem para Unidades Urbanas (Internet Assimétrica)	60 DIAS	24 HORAS

Tabela 2:

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazo
1	Paralisação total do sistema comprometendo os recursos disponíveis (componentes do core, periféricos ou aplicação); Interrupção de serviço essencial para o negócio do cliente, classificada como situação de emergência.	Prazo em horas úteis após confirmação de recebimento de chamado	6
2	Paralisação parcial do sistema comprometendo até 50% dos recursos disponíveis (componentes do core, periféricos ou aplicação), exceto falhas isoladas (um usuário ou pequeno grupo de usuários) que não resultem em impacto na operação global do equipamento.	Prazo em horas úteis após confirmação de recebimento de chamado	10
3	Manutenção corretiva em falhas isoladas (não crítico que causa impacto mínimo ou nulo no desempenho do sistema); Atendimento agendado; Programação de pequeno, médio ou grande porte; Requisição de serviço ou situação que não se enquadre na condição de severidade alta ou média.	Prazo em horas úteis após confirmação de recebimento de chamado	144

2. O prazo de instalação começa sua contagem a partir da respectiva emissão da Ordem de Serviço.

Os prazos de reparo começam sua contagem a partir do momento da abertura do chamado junto à Central de Atendimento da CONTRATADA e emissão do respectivo número do chamado.

ANEXO 02 – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Nos preços ofertados para os serviços na tabela abaixo deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos, despesas com salários, impostos, taxas, contribuições e encargos sociais necessários à completa prestação dos serviços.

Plataforma PABX IP em Nuvem, incluindo os recursos de acesso ao STFC com Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel NACIONAL ILIMITADO, bem como o acesso à plataforma em nuvem via link Internet dedicado, com os serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento.					
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. ESTIMADA	VALOR MENSAL UNITÁRIO (RS)	VALOR MENSAL TOTAL (RS)	
01	Licença de Ramal Tipo 1				
02	Licença de Ramal Tipo 2				
03	Licença de Ramal Tipo 3				

04	Licença Atendente de Call Center			
05	Licença de Supervisor de Call Center			
06	Mensalidade de Aparelho IP Tipo 1			
07	Mensalidade de Aparelho IP Tipo 2			
08	Mensalidade de Aparelho IP Tipo 3			
09	Mensalidade de Headset			
10	Aluguel de Gateway para Entroncamento de STFC Tipo 1.			
12	Funcionalidade de Gravação (por ramal)			
13	Entroncamento Digital E1 (R2D/ISDN) com 30 canais e 100 ramais DDR com Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel NACIONAL ILIMITADO.			
14	Blocos Adicionais de 100 ramais DDR			
15	Acesso à Plataforma de PABX IP em Nuvem para Unidades Urbanas (Internet Dedicada ou Internet Assimétrica)			
16	Assinatura Fixo Comum Não Residencial STFC com Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel NACIONAL ILIMITADO.			
17	Assinatura número universal 0800			
18	Serviço Telefônico Fixo Fixo-Fixo (Chamadas Locais) - 0800 em minutos			
19	Serviço Telefônico Fixo Fixo-Móvel (Chamadas Locais) - 0800 em minutos			
20	Restrição de acesso por área de abrangência			
21	Assinatura Tri Dígito			
VALOR TOTAL MENSAL (R\$)				
ITENS DE COBRANÇA PONTUAL				
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	
22	Instalação e Configuração de Tronco Digital de E1			
23	Instalação de Acesso à Plataforma de PABX em Nuvem (Link IP Dedicado)			
24	Instalação de Acesso à Plataforma de PABX IP em Nuvem para Unidades Urbanas (Internet Dedicada ou Internet Assimétrica)			
25	Instalação e Treinamento Plataforma PABX IP em Nuvem.			
VALOR TOTAL PONTUAL(R\$)				
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA(R\$)				

ANEXO III (DO TERMO DE REFERÊNCIA)

LOCALIDADES DEFINIDAS PARA INSTALAÇÃO

Alvorada	Avenida 07, esq. Com rua Ruidelmar Limeira Borges, qd. 33 A, It. 05 B – Centro	77760-000
Ananás	Av. Rio Grande do Norte, No 1797- Centro	77400-000
Araguacema	Travessa Pedro Ludovico no 310 - Centro	77900-000
Araguaçu	Rua 13 de maio, no 70 – Centro	77860-000
Araguaína	Av. Neief Murad Chacara 47 A Setor Noroeste	77800-000
Araguatins	Rua castelo branco, esquina com Avenida Araguaia, quadra 87, centro	77950-000
Arapoema	Rua Mato Grosso, nº1.378 - Centro	77780-000
Arraias	Rua 7 qd. 26 It. 1 – Setor Parque das Colinas	77330-000
Augustinópolis	av goiás n 1375 setor bela vista	77960-000
Aurora	Rua Dr. Felão, s/n Setor Lagoinha	77325-000
Colinas	Avenida 07, esq. Com rua Ruidelmar Limeira Borges, qd. 33 A, It. 05 B – Centro	77760-000
Colméia	Avenida Bahia, Quadra 43, Lote 04, Centro	77725-000
Cristalândia	Rua São Sebastião, nº 879, esquina c/rua Pará – Centro	77490-000
Dianópolis	Rua Diana Wolney, Gleba A, lote 16 - centro	77300-000
Figueirópolis	Avenida Federal, quadra 13, lote 15, nº 583, Salas 2 e 3, Centro, Figueirópolis – TO	77465-000
Filadélfia	Av. Getulio Vargas, Quadra 75 Lote 18, Centro	77795-000
Formoso do Araguaia	Avenida Hermínio Azevedo Soares, Quadra 53, Lote 11, Centro	77470-000
Goiatins	Rua Sousa Porto 578, Lote 56 Qd. IV	77770-000
Guaraí	Rua 9 Qd. 15 Lt. 18-F – Centro	77700-000
Gurupi	Av. Rio Grande do Norte, Nº 1797- Centro	77400-000
Itacajá	Av. Presidente Dutra nº 785, Qd. 55 Lt. 03, Centro	77720-000
Itaguatins	Rua Deocleciano Amorim, s/nº, bairro Vila Nova	77920-000
Miracema do Tocantins	Praça Mariano de Holanda Cavalcante, s/nº, Centro	77650-000
Miranorte	Avenida Alfredo Nasser, Quadra 105A Lote B nº 2200 - Setor Sul	77660-000
Natividade	Rua E, Qd. 17 , Lt 11/16. - Setor Ginásial	77370-000
Novo Acordo	Esquina da rua Marcos Batista de Sousa com a rua Raimundo Gomes da Costa, Quadra 22 lote 22 - Setor Aeroporto.	77610-000
Palmas - Sede	202 Norte, Conj.01, Lotes 05/06, Av. LO 4, Esq. c/ Teotônio Segurado	77006-218
Palmas – Anexo I	202 Norte, Rua NE 13, Conjunto 02, Lote 04	77006-220
Palmeirópolis	Avenida 12 de Março, quadra 126, lote 8, nº 1093, Centro, Palmeirópolis – TO	77365-000
Paraíso do Tocantins	Av. Transbrasiliana, quadra 01A lotes 06/07 – Setor Bela Vista	77600-000
Paraná	Rua E Qd. 25 It. 25 - Setor Vila Nova	77360-000
Pedro Afonso	Av. João Damasceno de Sá S/N – Centro	77710-000
Peixe	Rua 13, Qd. 21, Lt. 14 – Setor Sul	77460-000
Pium	Rua 09, esquina com José Barcelos, Quadra 04 Lote 16 Centro	77570-000
Ponte Alta	Rua 03, nº 645 – Centro	77590-000
Porto Nacional	Anel Viário –Setor Aeroporto, 0	77500-000
Taguatinga	Av. Taguatinga, esquina c/ rua 2, QD 10, Lt. 02 - Setor Industrial	77320-000
Tocantínia	Av. Beatriz Silva, Nº 1303 – Centro	77640-000
Tocantínópolis	Travessa Pedro Ludovico nº 310 - Centro	77900-000
Wanderlândia	Rua Maria Alves Barbosa, nº 51, Centro	77860-000
Xambioá	Avenida F, nº 203, Setor Leste	77880-000



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Silva Bezerra**, Assessor Técnico de Tecnologia da Informação, em 30/06/2022, às 16:56, conforme art. 33, do Ato PGJ nº 120, de 06 de novembro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpto.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0158792** e o código CRC **DC37BD0B**.