



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO
Av. Historiador Rubens de Mendonça, 4750 - Bairro Centro Político e Administrativo - CEP 78049-941 - Cuiabá - MT - <http://www.tre-mt.jus.br/>

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 0555364/2023

TERMO DE REFERÊNCIA

PABX EM NUVEM TELEFONIA FIXA

Nos termos da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e do Decreto nº 10.024 de setembro de 2019 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, apresentamos o presente Termo de Referência para subsidiar a Administração do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso na contratação dos serviços abaixo elencados:

1- OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência tem por finalidade elementos necessários e suficientes para a realização de procedimento licitatório visando contratar empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação, ou em telecomunicações, que possua outorga na Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, na prestação de serviços de plataforma **PABX VIRTUAL em nuvem**, para telefonia fixa baseado na tecnologia de Voz IP (Voice over Internet Protocol), com disponibilização de tronco SIP com instação física ou através de instalação de link de internet, com viabilidade técnica DDR, portabilidade, instalação de números com DDD 65 e 66, incluindo os recursos de acesso ao STFC, abrangendo **ligações ilimitadas e gratuitas locais, nacionais, ligações internacionais e o 0800**, com serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção, treinamento e fornecimento de aparelhos IP e headset em comodato, conforme especificações constantes neste Termo de Referência, cujas especificações técnicas, quantidade, localidades e demais condições encontram-se detalhados neste documento.

2- JUSTIFICATIVA

2.1 Foi noticiado pelas empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa que não irão mais atender a telefonia analógica, vez que este modelo está sendo substituído pela telefonia digital. Sendo assim, faz-se necessário adequar a realidade deste Tribunal com a implantação da nova tecnologia, a plataforma PABX VIRTUAL em nuvem para telefonia fixa;

2.2 Devido a evolução dos sistemas de comunicação e as demandas que a nova realidade das relações corporativas e de atendimento à população impõe à administração pública, torna-se imprescindível que este Regional busque uma modernização nos seus sistemas de comunicação, tanto interna quanto externa, gerando ganhos de performance com a implementação de novas funcionalidades, bem como redução de custos;

2.3 A solução atual é composta por linhas DDR PABX físico e linhas diretas não residenciais, as linhas DDR PABX físico atendem a Sede, Cartórios da Capital e Interior com telefonia Voip, as linhas diretas não residenciais atendem os Cartórios do Interior, estas se tornaram obsoletas, sendo necessário adequar à nova realidade que as empresas em telecomunicação oferecem;

2.4 A solução, que foi estudada e analisada, é a contratação do serviço de PABX em Nuvem em substituição ao serviço prestado por contratação de linhas telefônicas analógicas;

2.5 Essa contratação tem como objetivos específicos:

2.5.1 Gerenciar e prover suporte tecnológico na implantação e operacionalização de todos os serviços de comunicação de voz corporativa baseado numa plataforma em nuvem;

2.5.2 Disponibilizar aos colaboradores da CONTRATANTE uma solução de comunicação moderna e eficiente, que permita seu acesso tanto quando dentro das dependências da CONTRATANTE quando estiverem de modo remoto;

2.5.3 Assegurar que os incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados;

2.5.4 Oferecer os serviços de infraestrutura de acesso tanto à rede pública de telefonia quanto ao acesso à plataforma em nuvem;

2.5.5 Prover os serviços necessários à sua operacionalização e funcionamento adequados, como implantação, treinamento e manutenção.

3- DEFINIÇÕES

3.1 O TRE/MT necessita contratar uma solução de comunicação ágil, moderna e baixo custo;

3.2 Definições importantes:

a) Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL: Entidade integrante da Planejamento Pública Federal indireta, com sede no Distrito Federal, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações;

b) Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: 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;

c) Área Local: Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

d) Telefonia Local: Serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma Área Local;

e) Área de tarifação básica - ATB: Parte da área local dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida aos serviços ou preços do plano de serviços de sua escolha, sem valores adicionais para atendimento;

f) Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado: Empresa outorgada ou autorizada a prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional.

g) Perfil de Tráfego: Quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência e levando em consideração o tempo médio de duração das chamadas.

h) Distância Geodésica: É a menor distância entre dois pontos possível de ser percorrida por um móvel. Por exemplo, a menor distância entre o Brasil e o Japão é uma linha reta, porém um avião não pode fazer este percurso, pois a superfície da Terra é redonda, então o menor percurso possível de ser realizado é uma curva chamada geodésica

i) Código de Área: Identificação de uma área de numeração fechada da rede pública de telecomunicações ou de um acesso a um serviço com abrangência nacional, cujo formato é (AB). Exemplo: Estado de Sergipe – 79, Estado de Alagoas – 82, Estado da Bahia – 71;

j) Unidade de Resposta Audível – URA: Serviço ou sistema interativo que permite a resposta automática de chamadas através de mensagens personalizadas, permitindo ainda a interação entre o usuário e a mesma, através da interpretação automática de opções discadas pelo usuário chamador através do teclado do telefone;

I) SIP (SESSION INITIATION PROTOCOL): O entroncamento SIP permite que a central telefônica do terminal envie e receba chamadas por meio de uma rede IP, como a Internet ou WAN privada. Como o SIP é aplicado ao protocolo de sinalização para várias aplicações em tempo real, o tronco SIP é capaz de controlar aplicativos de voz, vídeo e mensagens. É também uma tecnologia de Voice over Internet Protocol (VoIP) e serviço de streaming de mídia baseado no Session Initiation Protocol (SIP), pelo qual os provedores de serviços de telefonia da Internet (ITSPs) fornecem serviços de telefonia e comunicações unificadas.

4- PLATAFORMA PABX EM NUVEM

4.1 REQUISITOS TECNOLÓGICOS

4.1.1 Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261 para atender a Sede, Cartórios Cuiabá e Cartórios Interior do TRE/MT, para realização de ligações telefônica **ilimitadas e gratuitas** nas modalidades locais, longa distância nacional, ligações internacionais e 0800;

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

4.1.3 A solução deverá estar hospedada em datacenters da contratada, 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;

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

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

4.1.6 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;

4.1.7 Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

4.1.8 Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

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

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

4.1.10.1 Relatório de chamadas;

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

4.1.10.3 Duração e as informações do usuário que realizou a chamada nome e centro de custo;

4.1.11 Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha;

4.1.12 Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;

4.1.13 Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI (Interface Gráfica do Usuário, em português);

4.1.14 Estar baseado em plataformas capazes de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução;

4.1.15 Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;

4.1.16 Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas;

4.1.17 Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs;

4.1.18 Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;

4.1.19 Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento

4.1.20 Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória), se

necessário;

4.1.21 Suportar o protocolo SRTP (SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação;

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

4.1.23 Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS com AAA;

4.1.24 Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);

4.1.25 Solução de Softphone, para PC, Celular e tablete com sistemas IOS, Android e Windows PC, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

4.1.26 Segurança da Camada de Transporte (TLS);

4.1.27 Capacidade para no mínimo 700 (setecentos) usuários.

4.1.28 Não serão aceitas soluções de PABX em nuvem baseadas em softwares livres;

4.1.29 O serviço deverá estar hospedado em ambiente de alta disponibilidade de forma a garantir continuidade do serviço mesmo caso de falhas de componentes que compõe a solução;

4.1.30 O serviço deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação, etc;

4.1.31 A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá fornecer serviço adequado ao uso corporativo deste Regional;

4.1.32 A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá possuir níveis de serviço **iguais** ou **superiores** aos existentes neste Regional;

4.1.33 A CONTRATADA deverá possuir Termo de Direito / Delegação / Autorização / Concessão / Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC), com outorga de operação em todo Brasil ou no Mato Grosso, conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 426, de 09 de dezembro de 2005.

4.1.34 A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá incluir a **PORTABILIDADE** de todos os números telefônicos em uso por este Regional;

4.1.35 Para os casos que não for possível a portabilidade, após a devida justificativa e aceite do Órgão, a CONTRATADA deverá fornecer outra numeração da mesma localidade;

4.1.36 Para os casos que não for possível a portabilidade e nem outra numeração local, a CONTRATADA deverá fornecer número 0800 com URA para direcionamento para os ramais. O custo das ligações para o serviço 0800 será da CONTRATADA;

4.1.37 A solução contratada deverá permitir a possibilidade de comunicação com o Regional através de sistema de telefonia tradicional, ainda de amplo uso;

4.1.38 A solução contratada deverá atender a legislação vigente à telefonia, em atenção especial as normas e demais regulamentações da ANATEL;

4.1.39 A manutenção da solução contratada não poderá sobrecarregar operacionalmente a equipe técnica deste Regional;

4.1.40 A nova solução contratada deverá adequar-se às normas e políticas de segurança da informação estabelecidas por este Regional;

4.1.41 As chamadas de voz deverão ser ilimitadas e gratuitas nas modalidades ramal-ramal, local, longa distância nacional e internacionais, com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro.

4.1.42 A instalação e configuração de quaisquer equipamentos necessários ao serviço devem ser realizadas pela CONTRATADA;

4.1.43 A solução deve estar disponível 24h por dia, 07 (sete) dias por semana, conforme critérios estabelecidos pela regulamentação da Anatel;

4.1.44 A CONTRATADA deverá fornecer portal de serviços para gestão online das linhas telefônicas;

4.1.45 Considerando que a solução contempla o fornecimento de equipamentos, toda a manutenção e/ou substituição deve ser realizada pela CONTRATADA, durante toda a vigência contratual;

4.1.46 A abertura de chamadas de manutenção deve ser realizada por chamada telefônica gratuita e/ou pelo portal de serviços, ou por e-mail;

4.1.47 Todos os ramais poderão realizar chamadas nas modalidades local, longa distância nacional e ligações internacionais, sem nenhuma cobrança ou limitação;

4.1.48 A CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional;

4.1.49 A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para as áreas de cobertura dos códigos de área 65 e 66, do estado de Mato Grosso, do tipo discagem direta a ramal (DDR);

4.1.50 Manter no mínimo (02) duas mesas operadoras de telefonia na Sede para as telefonistas;

4.1.51 Deve possuir suporte a VLAN, para utilização de redes voz e dados separadas;

4.1.52 A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de Call Center com no mínimo 7 (sete) posições de atendimento e 02 supervisores;

4.1.55.1 No período eleitoral deverá disponibilizar um sistema de Call Center com até 20 (vinte) posições de atendimento e 02 supervisores;

4.5.56 A Contratada deverá fornecer 0800 com ligações ilimitadas e gratuitas;

4.2 TIPO DE RAMAL DE USUÁRIO

4.2.1 Ramal deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- 4.2.1.1 Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
- 4.2.1.2 Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
- 4.2.1.3 Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;
- 4.2.1.4 Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;
- 4.2.1.5 Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;
- 4.2.1.6 Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
- 4.2.1.7 Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador PC, Tablet ou Smartphone (Android e IOS), para que não seja necessário a utilização de aparelhos;
- 4.2.1.8 Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/saída para um usuário.
- 4.2.1.9 Dispositivos por usuários: 2 (permite que o ramal seja vinculado até 5 (cinco) tipos de dispositivos seja aparelhos, softphone mobile ou softphone desktop).
- 4.2.1.10 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, deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários;
- 4.2.1.11 Deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários;
- 4.2.1.12 Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas.
- 4.2.1.13 Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;
- 4.2.1.14 Conferência Nº + 3: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 3 outras linhas;
- 4.2.1.15 Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo.
- 4.2.1.16 Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera.
- 4.2.1.17 Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- 4.2.1.18 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.
- 4.2.1.19 Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado:

4.3 URA de Atendimento

- 4.3.1 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;
- 4.3.2 As mensagens de voz devem ser customizáveis;
- 4.3.3 O áudio da fila de espera deve ser customizável;
- 4.3.4 Deve permitir a criação de menus e sub-menus até um limite de 120 (menus + sub-menus);
- 4.3.5 O serviço de gravação personalizada das mensagens será de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 4.3.6 Deverá ser disponibilizado o serviço de URA tanto para a solução de **PABX** em nuvem quanto para a solução de **Call Center** em Nuvem;

4.4 Aparelhos Telefônicos e Headsets

- 4.4.1 Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, no regime de comodato, devem ser homologados pela ANATE, deverá ser homologado com solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
- 4.4.2 Deve permitir registro no PABX Virtual utilizando o protocolo SIP;
- 4.4.3 Todos os terminais deverão, no mínimo, seguir as seguintes características, sem prejuízo da descrição individual de cada aparelho:

4.4.2 Aparelho IP:

- 4.4.2.1 Tecnologia IP, VOIP;
- 4.4.2.2 Display monocromático LCD de pelo menos 2,3" e 132x64 pixels;
- 4.4.2.3 No mínimo 1 (uma) conta SIP;
- 4.4.2.4 Switch Ethernet 10/100/1000 de duas portas RJ-45, PoE integrado;
- 4.4.2.5 Alto-falante Full-Duplex;

- 4.4.2.6 Controle de volume;
- 4.4.2.7 Função Mute;
- 4.4.2.8 Agenda Remota
- 4.4.2.9 Viva-voz Full-duplex
- 4.4.2.10 Suporte a [VLAN]
- 4.4.2.11 Menu de Navegação
- 4.4.2.12 QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP
- 4.4.2.13 IEEE802.1X
- 4.4.2.14 Segurança da Camada de Transporte (TLS)
- 4.4.2.15 Plano de discagem;
- 4.4.2.16 Discagem rápida, linha direta
- 4.4.2.17 Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE
- 4.4.2.18 Fonte de alimentação.
- 4.4.2.19 Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
- 4.4.2.20 Deverá possuir manual em língua portuguesa;
- 4.4.2.21 Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
- 4.4.2.22 Deverá possuir teclas de funções programáveis;
- 4.4.2.23 Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;
- 4.4.2.24 Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação;
- 4.4.2.25 Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
- 4.4.2.26 Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
- 4.4.2.27 Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;
- 4.4.2.28 Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2 ;
- 4.4.2.29 Deverá ser possível a montagem em parede;
- 4.4.2.30 Fonte externa e cabo LAN;

4.5 Headsets

- 4.5.1 Headset Biauricular;
- 4.5.2 Receptores ergonômicos;
- 4.5.3 Tubo de voz flexível;
- 4.5.4 Microfone com função noise cancelling;
- 4.5.6 Áudio: Estéreo;
- 4.5.7 Proteção contra choques e surtos acústicos;
- 4.5.8 Tubo flexível com ângulo regulável;
- 4.5.9 Haste do tubo de voz com giro de 280 graus com limitador no próprio eixo;
- 4.5.10 Cabo USB blindado com filtro de proteção EMI;
- 4.5.11 Protetor bucal em espuma antialérgica;
- 4.5.12 Produto adequado com a norma NR17;
- 4.5.13 Velocidade de 2.0 para banda larga;
- 4.5.14 Controle de Volume Digital;
- 4.5.15 Tecla Mute.
- 4.5.16 Compatível com Windows 98/ XP / 2000 / Vista / 7 /8/9/10 / Mac OS 9.0 / Linux;
- 4.5.17 Deverá fornecer no mínimo 20 (vinte) aparelhos Headsets;

4.6 Softphone Desktop (telefonista)

- 4.6.1 Telefone no formato de software que pode ser instalado em PCs com sistema operacional Windows ou MAC;
- 4.6.2 Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia;
- 4.6.3 Deve suportar Chamada em Espera;
- 4.6.4 Deve suportar Transferência de Chamadas;
- 4.6.5 Deve suportar Retenção de Chamada;
- 4.6.6 Deve suportar Conferência a 3;
- 4.6.7 Deve suportar os codecs G.711, G.722 e G.729;
- 4.6.8 Deve suportar lista de contatos;
- 4.6.9 Deve permitir integração com LDAP Server para contatos;
- 4.6.10 Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);
- 4.6.11 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados;

4.7 Aplicativo de Comunicação Unificada PC

- 4.7.1 Software para ser instalado em sistema operacional Windows ou MAC, Tablets, Smartphone (Android e IOS);
- 4.7.2 Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia.
- 4.7.3 Deve suportar Chamada em Espera.
- 4.7.4 Deve suportar Transferência de Chamadas.
- 4.7.5 Deve suportar Retenção de Chamada.
- 4.7.6 Deve suportar Conferência até 15 participantes.
- 4.7.7 Deve suportar os codecs G.711, G.722 ou G.729.
- 4.7.8 Deve suportar lista de contatos;
- 4.7.9 Deve permitir integração com LDAP Server para contatos.
- 4.7.10 Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);
- 4.7.11 Deve suportar serviços de presença, chat e áudio, compartilhamento de tela, transferência de arquivos.
- 4.7.12 Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções mínimas de 720P;
- 4.7.13 Todos os dados deverão ser criptografados seja em repouso ou em trânsito, utilizando para AES-128 OU AES-256;

4.8 Versão Mobile do Softphone

- 4.8.1 O Softphone Mobile para smartphones e tablets (Android e IOS) deve ser do mesmo fabricante da solução de PABX na Nuvem;
- 4.8.2 Deve ser compatível com Smartphones que utilizem sistemas operacionais Android e iOS;
- 4.8.3 Deve disponibilizar o aplicativo no Marketplace de cada sistema operacional, Google e Apple;
- 4.8.4 Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone IP;
- 4.8.5 Deve suportar o protocolo SIP e/ou WebRtc;
- 4.8.6 Deve possuir listas de contatos;
- 4.8.7 Deve permitir acesso a listas externas via padrão LDAP;
- 4.8.8 Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas e perdidas;
- 4.8.9 Deve suportar a criptografia de AES-128 ou AES-256;
- 4.8.10 Deve suportar videoconferências;
- 4.8.11 Deve suportar os codecs G.711, G.722;
- 4.8.12 Deve suportar os codec H.263 ou H.264, para chamadas de videoconferência;
- 4.8.13 Deve permitir a visualização do status de presença dos usuários da plataforma;
- 4.8.14 Deve permitir a realização de conferências;
- 4.8.15 Deve suportar regras para direcionamento das chamadas;
- 4.8.16 Deve permitir comutar a chamada em andamento entre dispositivos de forma simples;
- 4.8.17 Deve permitir a configuração do dispositivo de preferência para o recebimento de ligações;

4.8.18 Deve possibilitar acesso aos recursos disponibilizados pela plataforma de comunicação unificada por intermédio de acesso via Smartphone;

4.8.20 Suportar no mínimo os seguintes idiomas: Português, Inglês e Espanhol.

4.9 Solução de Gravação

4.9.1 Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;

4.9.2 Características funcionais do sistema de gravação telefônica:

4.9.3 Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor;

4.9.4 Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;

4.9.5 Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;

4.9.6 Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;

4.9.7 Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;

4.9.8 Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano;

4.9.9 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");

4.9.10 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;

4.10 Ferramenta de Gerenciamento

4.10.1 Permitir a criação de Grupos de Ramais.

4.10.2 Possibilitar a CONTRATANTE alteração de facilidades dos ramais;

4.10.3 Deverá possuir gerencia proativa de diagnósticos e relatórios de falhas.

4.10.4 Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.

4.11 Treinamento:

4.11.1 A CONTRATADA deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada de central telefônica em nuvem, com duração de até 08h, cujo público alvo escolhido pela CONTRATANTE, a serem realizado remotamente ou na sede da CONTRATANTE, com data a combinar, incluindo.

4.11.2 Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA.

4.11.3 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.

5. ENTRONCAMENTOS DIGITAIS DE ACESSO AO STFC

5.1 Os Entroncamentos SIP correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de 2 (dois) troncos SIP com 100 canais cada, para comunicação de voz na central PABX e par utilização de serviço help desk, e serviço de integração à nova solução de telefonia, instalação;

5.2 Juntamente com cada Entroncamento SIP deverão ser fornecidas uma faixa de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) com blocos de 50 ramais em sequência;

5.3 No momento da contratação do serviço, caso seja necessária uma quantidade maior de ramais, deverá ser possível a adição de blocos extras;

5.4 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;

5.6 Os Entroncamentos SIP deverão possuir franquia ilimitada e gratuitas para ligações locais, longa distância nacional, internacionais e 0800, seja destinadas à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional.

5.7 Os entroncamentos SIP deverão ser bidirecionais, através de entroncamento digital R2D ou ISDN;

6-DAS OBRIGAÇÕES DESTE REGIONAL

6.1 Para o fiel cumprimento do objeto deste Termo de Referência, este Tribunal se compromete a:

6.2 Proporcionar, à empresa a ser contratada, condições necessárias a fim de que possa realizar normalmente os serviços postais;

6.3 Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, as falhas detectadas e comunicando à empresa contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma;

6.4 Efetuar o pagamento de acordo com o preço, os prazos e as condições estipuladas no contrato a ser avençado;

6.5 Notificar, por escrito, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;

7- DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

7.1 Após a contratação, a empresa deverá:

- 7.1.1 Assumir a responsabilidade e ônus pelo recolhimento de todos os impostos e taxas federais, estaduais e municipais que incidem sobre os serviços prestados;
- 7.1.2 Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão dolosa, incluindo os danos decorrentes de sinistros havidos nas redes de comunicação, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo inteiramente o ônus decorrente;
- 7.1.3 Levar ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
- 7.1.4 Garantir o sigilo e a inviolabilidade das conversações realizados por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 7.1.5 Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela CONTRATANTE na execução do presente contrato, devendo providenciar a regularização no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) horas da solicitação;
- 7.1.6 Quando se fizer necessário à realização de substituição dos aparelhos fornecidos em regime de comodato devido à falha no equipamento, defeito de fabricação ou situações semelhantes, excluído os defeitos decorrentes de mau uso, a empresa a ser contratada deverá substituí-los no prazo de 72 (setenta e duas) horas;
- 7.1.7 Apresentar e disponibilizar à CONTRATANTE, soluções que mantenham atualizadas a segurança, a qualidade em comunicações e modernidade de equipamentos;
- 7.1.8 Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços objeto deste contrato, de forma a garantir que continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;
- 7.1.9 Fornecer, mensalmente, e quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços;
- 7.1.10 Designar consultor para acompanhamento do objeto contratado, o qual deverá ter poderes para representá-la e adotar medidas imprescindíveis à boa execução dos serviços;
- 7.1.11 Fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;
- 7.1.12 Fornecer equipamentos novos e em perfeitas condições de uso, não serão aceitos aparelhos usados ou remanufaturados;
- 7.1.13 Apresentar Fatura/Nota Fiscal de serviço, com prazo não inferior a 30 (trinta) dias para o vencimento;
- 7.1.14 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;
- 7.1.15 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.
- 7.1.16 Executar os serviços impreterivelmente, nos prazos previstos, no local designado e conforme especificações constantes no Termo de Referência;
- 7.1.17 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;
- 7.1.18 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;
- 7.1.19 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;
- 7.1.20 Assumir todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução contratual, bem como por eventuais demandas de caráter cível ou penal;
- 7.1.21 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;
- 7.1.22 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite legalmente permitido;
- 7.1.23 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:
- 7.1.23.1 Substituir equipamentos;
- 7.1.23.2 Configurar equipamentos CPE's;
- 7.1.24 Prestar manutenções preventivas em acessos de dados;
- 7.1.25 Dirimir dúvidas em relação às funcionalidades dos equipamentos e serviços da CONTRATADA, diretamente com os gestores da conta da CONTRATANTE;
- 7.1.26 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;
- 7.1.27 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;

- 7.1.28 Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;
- 7.1.29 Permitir comunicação com a CONTRATADA através do Gestor do Contrato na CONTRATANTE.
- 7.1.30 Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos serviços e materiais necessários à sua execução, nos prazos, nas quantidades e nos padrões de qualidade exigidos.
- 7.1.31 Providenciar a correção das falhas ou irregularidades constatadas pela CONTRATANTE na execução dos serviços, de acordo com os exigidos pela CONTRATANTE;
- 7.1.32 Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- 7.1.33 Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 7.1.34 Facilitar a interação com o Consultor de Relacionamentos da CONTRATADA;
- 7.1.35 Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;
- 7.1.36 Permitir comunicação com a CONTRATADA através do Gestor do Contrato na CONTRATANTE;
- 7.1.37 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;
- 7.1.38 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;
- 7.1.39 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;
- 7.1.40 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar todos os esclarecimentos julgados necessários;
- 7.1.41 Não veicular em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 7.1.42 Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, atendendo as reclamações formuladas;
- 7.1.43 Atender prontamente às solicitações de serviços de instalação, mudança de endereço, ampliação ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requisitado;

8-IMPLANTAÇÃO DO TERMINAIS

- 8.1 A solução deve ser disponibilizada a partir de conexões com a Internet fornecida pela CONTRATANTE;
- 8.2 A sinalização deve ser SIP entre o CONTRATANTE e o Servidor de Telefonia da Nuvem da CONTRATADA, garantindo a qualidade do serviço de voz;
- 8.3 Oferta de terminais inclusos, os aparelhos IP em comodato, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
- 8.4 Toda infraestrutura da rede interna, switch, cabeamento UTP, é de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 8.5 A entrega dos aparelhos IP deve ser feita nos endereços de destino, e os mesmos devem ser instalados e configurados pela CONTRATADA;

9- DA CLASSIFICAÇÃO DOS BENS

9.1 O objeto deste instrumento pode ser considerado como **serviço comum**, pois, conforme prevê o parágrafo único do Art. 1º da Lei nº 10.520/02, a classificação do bem ou o serviço será comum quando for possível estabelecer, para efeito de julgamento das propostas, mediante especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto e descritos de forma objetiva no instrumento convocatório, não acarretando prejuízos à qualidade dos serviços e, tampouco, ao interesse público, e ainda, em conformidade com art.1º, § 1º do Decreto nº 10.024 de setembro de 2019, resta claro que o serviço a ser contratado é comum, sendo, portanto, obrigatória a contratação na modalidade Pregão Eletrônico.

10 - RECEBIMENTO DO OBJETO

10.10 recebimento do objeto deverá ser realizado por servidor responsável pela unidade técnica devendo ser observado:

10.1.1 Recebimento provisório: os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser aceitos ou rejeitados, no todo ou em parte, a cada execução, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste termo de referência e na proposta;

10.1.2 Recebimento definitivo: No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato ou Fiscal do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

10.1.2.1 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

10.1.2.2 Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

10.1.2.3 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

10.1.3 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das

disposições legais em vigor;

10.1.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

11 - DA INSTALAÇÃO

11.1 O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela CONTRATADA em todas as localidades previstas conforme as especificações contidas neste Termo de Referência no prazo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do contrato;

11.2 O referido prazo poderá ser estendido pela CONTRATADA, mediante solicitação formal à CONTRATANTE, desde que justificado;

11.3 Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência;

11.4 A CONTRATADA deve elaborar cronograma, com recursos próprios, que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE. O cronograma deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato e deve ser elaborado conforme as diretrizes definidas pela CONTRATANTE;

11.5 A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento;

12 - DOS TESTES DE ACEITAÇÃO

12.1 Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários:

12.2 Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem executados pela equipe técnica do CONTRATADA em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE;

12.3 O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aprovação dos seguintes testes:

12.3.1 Aferição, pela equipe da CONTRATANTE, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência;

12.5 O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação se dará, mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos;

15 - DA GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO

15.1 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;

15.2 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;

15.3 A CONTRATADA deverá prestar manutenção técnica especializada com atendimento dos requisitos técnicos abaixo relacionados:

15.3.1 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;

15.3.2 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.

15.4 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 A deste Termo de Referência.

15.5 A CONTRATADA comprometer-se-á a designar profissionais plenamente capacitados para prestar suporte técnico à CONTRATANTE;

15.6 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;

15.7 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;

15.8 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;

15.9 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;

14 - DO REAJUSTE

14.1 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 na variação do IST, com fulcro no art. 37, XXI, da Constituição Federal e nos arts. 40 e 55 da Lei 8.666/93;

15 - DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

15.1 Será baseado nos requisitos de Sustentabilidade Ambiental (IN SLTI/MPOG N.01 de 2010) e Guia Nacional de Sustentabilidade CGU/AGU;

15.2 Em atendimento às determinações foram aplicados às especificações técnicas dos equipamentos/produtos, objeto deste certame, critérios de sustentabilidade ambiental no tocante aos seguintes itens:

a- O não emprego, na distribuição dos equipamentos ofertados à Administração em razão deste certame, sendo que os bens contêm substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como, mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);

b- Os aparelhos antigos substituídos, embalagens, peças, baterias usadas e demais materiais deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitando a legislação ambiental.

16- DA PROPOSTA DE PREÇOS DOS LICITANTES

16.1 As propostas deverão conter os valores unitários e totais, tomando-se por base as especificações dos modelos disponibilizados por este Tribunal.

16.2 Nos preços apresentados pela empresa a ser contratada deverão estar incluídas todas as despesas relacionadas com o produto, tais como frete, impostos, taxas e demais encargos financeiros.

17- DAS PENALIDADES

17.1 Nos termos da legislação vigente.

18- DO PAGAMENTO

18.1 O pagamento será proporcional ao cumprimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultados (ANEXO I-A), observando-se o seguinte:

18.1.1 A CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional;

18.1.2 As adequações no pagamento (glosas) estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor do pagamento mensal, acima do qual a CONTRATADA estará sujeita as sanções legais;

18.1.3 O não atendimento das metas estabelecidas poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação e adaptação as métricas;

18.2 O pagamento será efetuado no prazo de vencimento, por meio de ordem bancária, mediante apresentação de fatura/nota fiscal de serviço, devidamente atestada por parte deste Tribunal;

18.3 Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à empresa a ser contratada e o prazo para pagamento, não inferior a 10 (dez) dias, será reiniciado a partir da emissão da fatura/nota fiscal, devidamente corrigida, computando-se em tal prazo o período decorrido entre a data da devolução e a reapresentação da fatura/nota fiscal.

19- FASES DO CONTRATO

19.1 Para o contrato terá as seguintes fases:

Id	Fase/Etapa	Entrega	Prazo
1	Fornecimento e configuração do PABX virtual	PABX virtual configurado pela contratada e pronto para uso.	Até 30 dias após a assinatura do contrato
2	Fornecimento e instalação dos ramais IP.	Ramais IP instalados e configurados pela contratada.	Até 40 dias após a assinatura do contrato
3	Emissão de fatura para pagamento	Fatura dos serviços prestados no mês	Uma vez por mês, após o fechamento do período faturado.

21-DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1 O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, nos exercícios financeiros subsequentes, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas, limitada à vigência de 60 (sessenta) meses.

21.2 No âmbito administrativo, o Tribunal de Contas da União publicou a Portaria-TCU nº 444/2018, onde no Art. 32 admite expressamente a fixação de prazo superior aos 12(doze) meses;

21.3 Nas prorrogações pactuadas, o aditivo deve assegurar, expressamente, os reajustes previstos contratualmente, que tramitam ou venham a tramitar junto ao órgão Contratante e ainda pendentes de decisão, evitando-se a preclusão do direito.

21.4 Havendo a prorrogação, será celebrado termo aditivo de continuidade vinculado ao contrato original, mediante apresentação de declaração expressa do responsável designado por este Regional para o acompanhamento do contrato, de que a CONTRATADA vem atendendo as obrigações e desempenhando bem os serviços na forma e condições definidas no contrato.

22- DA DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

22.1 A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante o período de 01 (um) mês de operação, em que o serviço permanecer em condições normais de funcionamento.

22.2 O serviço será considerado INDISPONÍVEL a partir do início de uma interrupção registrada na Central de Atendimento/Supervisão da CONTRATADA, feito por ela mesma, ou a partir da comunicação de interrupção feita pela CONTRATANTE via telefone para Abertura de Chamados de Falha / Inoperância de circuitos e/ou equipamentos (hardware e/ou software).

22.3 O prazo para atendimento as 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 A deste Termo de Referência.

22.4 A disponibilidade do serviço será calculada, para um período de 01 (um) mês, através da seguinte fórmula:

Onde:

$$D = To - Ti / To * 100$$

D = Disponibilidade;

To = período de operação (1 mês), em minutos;

Ti = tempo total de indisponibilidade do ponto de acesso, ocorrida no período de operação (1 mês), em minutos.

22.5 No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade da CONTRATANTE.

22.6 No caso de falhas na prestação do serviço, ocorrência de interrupções ou anormalidades que afetem o desempenho e a segurança da rede e qualquer circuito e/ou equipamento (hardware e/ou software) serão de responsabilidade da CONTRATADA, que concederá desconto, de forma automática e sem intervenção da CONTRATANTE, na fatura do mês subsequente, conforme a equação seguinte, limitado ao valor da Fatura Mensal dos serviços prestados:

Onde:

$$\text{Desc} = P * I / 1440$$

Desc = Valor do desconto em R\$ (reais) relativo ao circuito dedicado indisponível.

P = Preço mensal em R\$ (reais) do circuito

I = Quantidade de períodos de 30 minutos que o serviço ficou indisponível.

1440 = número de 30 minutos existente no mês.

22.7 Para efeito de desconto, o período de indisponibilidade a ser considerado será de 30 (trinta) minutos consecutivos. Os períodos de indisponibilidade, ainda que fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos;

22.8 Deverá ser entendido como tempo indisponível o tempo (em minutos) entre a abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA e a completa solução do incidente. Caso seja comprovado que o incidente foi causado pela CONTRATANTE ou o mesmo for considerado improcedente, o tempo de indisponibilidade não será computado no cálculo.

22.9 Havendo necessidade de interrupção do serviço para a realização de manutenções preventivas, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias. Essas intervenções deverão ocorrer entre 00:00h e às 06:00h, incluindo os finais de semana, salvo negociação prévia entre as partes interessadas.

22.10 Serão excluídas do cálculo de indisponibilidade as interrupções programadas para manutenção, desde que a comunicação seja feita de acordo com os critérios do subitem anterior. Também serão excluídas as interrupções causadas por falta de energia elétrica nas localidades e indisponibilidades formalmente justificadas pela CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE.

23- REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

23.1 Declaração de Capacidade Técnica, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a realização dos serviços relacionados com o objeto da presente licitação, na qual deverá constar, também, se o mesmo foi ou está sendo executado de modo satisfatório. Deve ser comprovada implementação semelhante com pelo menos 50% dos ramais exigidos neste Termo de referência.

23.2 O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação da licitante; descrição clara dos serviços prestados, permitindo-se o somatório de atestados;

23.3. Declaração de que a solução ofertada atende a todos os requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência. Essa comprovação deverá ser feita por escrito, de forma clara e inteligível, em um atestado de capacidade técnica, emitido pelo licitante vencedor;

23.4. A Administração reserva-se o direito de solicitar aos licitantes que apresentem informações técnicas adicionais para efeito de comprovação técnica/comercial dos serviços ofertados.

23.5. Termo de direito delegação, autorização, concessão, extrato ou Declaração de outorga de operação expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação de telefonia fixa comutado – STFC (local, longa distância nacional e internacional);

23.6. Certificado do Fabricante homologado pela ANATEL dos equipamentos ofertados.

24- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

23.1 Os recursos para a execução do objeto deste Termo de Referência serão aqueles consignados no Orçamento da Justiça Eleitoral;

**ANEXO I-A
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

De acordo a Instrução Normativa 05, de 25 de maio de 2017.

- O Instrumento de Medição de Resultados visa atender tem como objetivo definir, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

- A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação de serviços;

- A aplicação do IMR, utilizada pela fiscal, deverá ser feita mensalmente com as ocorrências identificadas no período. **A partir do registro das ocorrências as respectivas pontuações serão somadas conforme pontuação definida para cada indicador, obtendo-se um valor final chamado Fator de Qualidade, por meio da qual será realizado o pagamento, conforme o caso:**

- Todas as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE que notificará a CONTRADADA, atribuindo pontos para cada ocorrência e ajustando-se o pagamento do mês de apuração dos fatos, conforme as tabelas abaixo.

TABELA DE INDICADORES, OCORRÊNCIA E PONTOS

Id	Ocorrência	Pontos
1	Não atendimento do telefone fornecido pela Contratada para contatos e registros das ocorrências.	0,5
2	Cobrança por ligações não efetuadas, em duplicidade ou serviços não prestados (ocorrência por linha telefônica na fatura).	0,2
3	Cobranças fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente.	1,0
4	Cobranças de valores em desacordo com o contrato (ocorrência por linha telefônica na fatura).	0,5
5	Atraso na ativação dos serviços (por dia de atraso).	0,5
6	Não sanar falhas ou interrupção dos serviços.	0,5
7	Não habilitar os ramais telefônicos IP	0,7
8	Não desbloquear ou bloquear linha telefônica.	0,3
9	Não trocar o número da linha telefônica.	0,3
10	Não entregar aparelhos em comodato no prazo determinado (por dia de atraso).	0,5
11	Recusar-se a executar serviço/fornecimento determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	0,5
12	Atraso de mudança de local de instalação de ramal IP para localidade distinta	0,5

FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO		
Faixa	Fator Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
01	0,0 a 5	100%
02	5,1 a 15,0	95%
03	Acima de 15,00	90%

ANEXO I- B

MODELO DE PROPOSTA

SERVIÇO DE PLATAFORMA PABX EM NUVEM					
Item	Catser	Descrição	Unidade	Quantidade Estimada (A)	Valor Unitário (R\$)
01	18627	Serviços de Instalação, configuração e treinamento da implantação do PABX virtual em nuvem	SERVIÇO	1	R\$
		Licença de Ramal de usuário com ligações ilimitadas e gratuitas locais, nacionais, ligações internacionais e 0800, fornecimento de aparelhos IP e headset em comodato.	UNIDADE	700	R\$

ANEXO I - C

RELAÇÃO DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO DOS RAMAIS DO ESTADO DE MATO GROSSO.

Local	Cidade	Local	Cidade
1ª	Cuiabá	31ª	Canarana
2ª	Guiratinga	32ª	Cláudia
3ª	Rosário Oeste	33ª	Peixoto de Azevedo
4ª	Poconé	34ª	Chapada dos Guimarães
5ª	Nova Mutum	35ª	Juína
6ª	Cáceres	36ª	Vera
7ª	Diamantino	38ª	Santo Antônio do Leverger
8ª	Alto Araguaia	39ª	Cuiabá
9ª	Barra do Garças	40ª	Primavera do Leste
10ª	Rondonópolis	41ª	Araputanga
11ª	Aripuanã	42ª	Sapezal
12ª	Campo Verde	43ª	Sorriso
13ª	Barra do Bugres	44ª	Guarantã do Norte
14ª	Jaciara	45ª	Pedra Preta
15ª	São Felix do Araguaia	46ª	Rondonópolis
16ª	Vila Rica	47ª	Poxoréu
17ª	Arenópolis	48ª	Cotriguaçu
18ª	Mirassol d'Oeste	49ª	Várzea Grande
19ª	Tangará da Serra	50ª	Nova Monte Verde
20ª	Várzea Grande	51ª	Cuiabá
21ª	Lucas do Rio Verde	52ª	Rio Branco
22ª	Sinop	53ª	Querência
23ª	Colíder	55ª	Cuiabá
24ª	Alta Floresta	56ª	Brasnorte
25ª	Pontes e Lacerda	57ª	Paranatinga
26ª	Nova Xavantina	60ª	Campo Novo do Parecis
27ª	Juara	61ª	Comodoro
28ª	Porto Alegre do Norte	Sede do TRE/MT	Cuiabá
29ª	São José do Rio Claro		
30ª	Água Boa		

ANEXO I-D – PERFIS DE TRÁFEGO

SEDE DO TRE e Cartórios Eleitorais Capital e Interior	Estimativa anual (minutos)
Tráfego local fixo-fixo	710.000
Tráfego local fixo-móvel (VC1)	190.000
Tráfego DDD fixo-fixo (Mato Grosso)	60.000
Tráfego DDD fixo-fixo (Exceto Mato Grosso)	40.000
Tráfego DDD fixo-fixo inter - regional	20.000
Tráfego DDD fixo-móvel (VC2) Mato Grosso	20.000
Tráfego fixo-móvel (VC2) Intra Regional (Exceto MT)	10.000
Tráfego fixo-móvel (VC2) Inter Regional	10.000
Tráfego fixo-móvel (VC3) Intra Regional	5.000
Tráfego fixo-móvel (VC3) Inter Regional	5.000
LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL LDN	Estimativa anual (minutos)
Países da América do Sul	408
Países da América do Norte	100
Países da América Central	100
Países da Europa	100
Países da Ásia	100
Países da África	100
Países da Oceania	100

0800	Estimativa anual (minutos)
Fixo Local	600
Fixo Intraestadual	1.000
Fixo Interestadual	200
Fixo Interestadual	100
Móvel Local	900
Móvel Intraestadual	700
Móvel Interestadual	300

JANETE CLEMENTINO DO LIVRAMENTO
Chefe Seção de Comunicação Administrativa

DILMA DE FREITAS FERREIRA
Coordenadora Infraestrutura Computacional

RAFAEL BEZERRA DO NASCIMENTO
Chefe da Seção de Gerência de Redes



Documento assinado eletronicamente por **JANETE CLEMENTINO DO LIVRAMENTO, CHEFE DE SEÇÃO**, em 21/03/2023, às 11:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link "[Verificador](#)" informando o código verificador **0555364** e o código CRC **8ECD6948**.