

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****1 - DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia fixa, comutada, serviço 0800, comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphones), serviço de comunicação unificada (UC), call center, sistema de URA para autoatendimento integrado com plataforma de whatsapp multi-atendente e API de integração com o banco de dados, sistema para envio de torpedo de voz em massa, Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, equipamentos com sobrevivência, PELO PERÍODO DE 12 (doze) MESES, em atendimento as necessidades da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos, parte integrante do presente edital.

Requisitante:	Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento, Desenvolvimento Econômico e Gestão.
Fundamentação legal:	Pregão Eletrônico – Decreto Federal 10.024/2019 - Decreto Municipal n.º 599/2020, Lei Federal 10.520/2002 e lei nº 8.666/93;
Período:	12 (Doze) meses;
Tipo:	Menor preço global nos termos da Lei nº. 8.666/93;

1.1 DO SERVIÇO

1.2 A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos com toda implantação e treinamento sem ônus para o município;

1.3 O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero;

1.4 Os ramais terão custo fixo com ligações ilimitadas para qualquer região em território brasileiro, não havendo qualquer tipo de cobrança adicional;

1.5 Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP;

1.6 A empresa contratada será responsável pelo fornecimento do serviço de telefonia incluindo o link de voz SIP necessário para o funcionamento da solução (120 Canais simultâneos);

1.7 O serviço deverá considerar a portabilidade da atual estrutura de telefonia da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal com a operadora atualmente contratada, pois a única migração necessária do serviço atual para telefonia digital será a transferência do número para o novo serviço realizado por intermédio da ANATEL; devendo efetuar a portabilidade numérica, sem ônus para a CONTRATANTE, independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculada no prazo de 03 (três) dias úteis estabelecidos pela ANATEL para a realização deste serviço.

1.8 A PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal possuem aproximadamente 1000 ramais em DDR;

1.9 A portabilidade e habilitação dos ramais DDR fazem parte do certame e seus serviços serão executados na fase de implantação e serão mantidos por toda a vigência contratual;

1.10 Todos os números contidos nas faixas de numeração DDR serão implementados e funcionarão junto ao PABX IP a ser implementado. Assim, pede-se ao Prestador de Serviços de Telecomunicações o fornecimento de Ramais DDR, de tal forma que as ligações entrantes sejam diretamente encaminhadas ao seu ramal de destino;

1.11 50% dos ramais da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal solicitados na solução IP PABX, serão DDR e 50% serão virtuais. Os ramais virtuais poderão receber apenas ligação entre ramais da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal (ligações internas) e efetuar ligações externas, não necessitando receber chamadas externas a rede de telefonia da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal; haverá um sistema de gestão e liberação de possibilidade do ramal ligar ou não para aparelhos externos.

1.12 Os serviços de telefonia deverão considerar minutagem ilimitada conforme modalidades descritas no item e subitens 5, 5.1, 5.2 e 5.3; devendo prever a portabilidade dos números assinados pela PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da fornecidos atualmente pela Oi – Telemar Norte/Leste;

1.13 A solução deve ser entregue fim a fim.

1.14 A contratada deverá fornecer como parte da solução os aparelhos de telefonia, telefones IP's, gateways, gateways de sobrevivência, ATA's e HEADSETS de modo que atenda todos os usuários;

1.15 A contratada deverá instalar 01 gateway com sobrevivência em cada estrutura, ou seja, na PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e em todas as unidades externas da Prefeitura Municipal para manter a comunicação no caso de queda da internet;

1.16 Os aparelhos deverão ser ofertados na modalidade comodato, não gerando assim uma cobrança apartada;

1.17 Cada ramal deverá ser entregue com aparelho telefônico "NOVO" e pronto para uso;

1.18 Para os sites atualmente com telefones analógicos e que não possuam rede estruturada de voz, o serviço será entregue em conexão RJ-11 através de ATA's ou GATEWAY FXS, com 1 WAN ETH 10/100 e 01 LAN 10/100. Para conectar aparelhos analógicos existentes;

1.19 Os aparelhos Headset deverão ser ofertados na modalidade comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada;

1.19.1 1% do total de usuários deverão ser atendidos com Headset USB;

1.19.2 1% do total de usuários deverão ser atendidos com Headset Bluetooth;

1.20 Os serviços de telefonia fixa deverão prever a portabilidade dos números assinados pela PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal fornecidos atualmente pela Oi – Telemar Norte/Leste;

1.21 Em função da portabilidade, será permitida uma única interrupção nas comunicações, por um período não superior a 6 (seis) horas, durante a ativação;

1.22 A contratada deverá realizar a portabilidade e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento;

1.23 Contratação de empresa especializada que possua licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), solução será dividida por Tipos de serviços para a prestação dos Serviços de:

1.24 Tipo I: SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos;

1.25 Tipo II: Serviço 0800, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos;

1.26 Tipo III: SOLUÇÃO DE PABX EM CLOUD, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos;

2 - JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO:

2.1 A solução de telefonia IP para PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO deverá atender as comunicações externas e internas das unidades de forma totalmente independente. Esta solução de comunicação deve possuir “custo zero” nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço de telefonia fixa oferecido por operadoras deste ramo.

2.2 O detalhamento contido neste Termo de Referência assegurará a execução de serviços de aquisição, instalação, configuração, treinamento e manutenção; Busca-se com este projeto a melhoria 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 a população, garantindo a satisfação dos colaboradores e agilidade dos processos das instituições.

2.3 Considerando as vantagens abaixo relacionadas, da utilização de ramais IP, com protocolo SIP (Session Initiation Protocol), em comparação à utilização de ramais convencionais (analógicos e digitais), optou-se pela adoção desta tecnologia.

2.3.1 Ligações criptografadas;

2.3.2 Flexibilidade no remanejamento de ramais e ativação de novas localidades;

2.3.3 Menor custo de manutenção;

2.3.4 Mobilidade para usuários;

2.3.5 Recebimento de fax por e-mail;

2.3.6 Correio de voz centralizado;

2.3.7 Tarifação e gerência centralizada de toda a rede;

2.3.8 Menor espaço físico para instalação;

2.3.9 Eliminação da rede cabeada de voz;

2.3.10 Implementação de políticas de acesso centralizadas;

2.4 A implantação da solução tem por objetivo proporcionar: eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, melhorando o atendimento das seguintes necessidades a seguir:

2.4.1 Reduzir custos operacionais;

2.4.2 Fornecer às unidades, mobilidade aos usuários da rede corporativa;

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

2.4.4 Estender a utilização de recurso VoIP às unidades descentralizadas;

2.4.5 Disponibilizar informações precisas e tempestivas para o gerenciamento de despesas com ligações telefônicas;

2.4.6 Implementar novas funcionalidades, como integração com serviços de fax e bilhetagem;

2.4.7 Prover maior presteza, desempenho e economicidade para os sistemas interativos da Contratante, que passarão a ser executados em plataforma tecnológica atualizada, revertendo-se em maior produtividade para os usuários internos e externos;

2.4.8 Permitir e facilitar a expansão futura na planta de telefonia;

3 - CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO:

ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO	QUANTIDADE ESTIMADA
	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO EM NUVEM NA FORMA DO TERMO DE REFERÊNCIA EM ANEXO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO SEM ÔNUS PARA O MUNICÍPIO.	SERVIÇO	1
1	SERVIÇO DE TELEFONIA 120 CANAIS SIMULTÂNEOS item 1.6	SERVIÇO	1
2	ASSINATURA SERVIÇO 0800 ALCANCE NACIONAL FRANQUIA ILIMITADA BRASIL FIXO E MÓVEL item 5.2	SERVIÇO	04
3	SOLUÇÃO IP PABX, item 5.3	SERVIÇO	1
4	INTERFACE DE GERENCIAMENTO	SERVIÇO	1
5	SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM item 5.15	SERVIÇO	1
6	LICENÇA RAMAL TIPO I FRANQUIA FIXO E MÓVEL, TERMINAL IP TIPO I E SOFTPHONE MOBILE item 5.8	SERVIÇO	975
7	LICENÇA RAMAL TIPO II FRANQUIA ILIMITADA FIXO E MÓVEL, TERMINAL IP TIPO I E SOFTPHONE MOBILE item 5.9	SERVIÇO	21
8	LICENÇA RAMAL TIPO III FRANQUIA ILIMITADA FIXO E MÓVEL, TERMINAL IP TPO I E SPFTPHONE MOBILE item 5.10	SERVIÇO	4
9	LICENÇA DE AGENTE DE CALL CENTER	SERVIÇO	6
10	LICENÇA DE SUPERVISOR DE CALL CENTER	SERVIÇO	1
11	PLATAFORMA DE WHATSAPP MULTI-ATENDENTE (01 NÚMERO/10 ATENDIMENTOS/USUÁRIOS) COM A POSSIBILIDADE DE ENCAMINHAMENTO DE CONVERSAS DE UM ATENDENTE PARA OUTRO E CRIAÇÃO DE GRUPOS DE ATENDENTES, COM IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO SEM ÔNUS PARA O MUNICÍPIO.	SERVIÇO	1

Compreende-se como Tipo I: SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo- móvel): para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR a realização de ligações ilimitadas Brasil via SIP ou E1 (R2 Digital/ISDN), de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distância nacional ilimitadas, visando atender às necessidades, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos;

Compreende-se como Tipo II: Serviço 0800 de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos;

Compreende-se como Tipo III: SOLUÇÃO DE PABX EM CLOUD: Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphones), serviço de comunicação unificada (UC), Call Center e equipamentos como descritos nos anexos.

4 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

4.1 A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

4.2 A contratada deverá realizar a portabilidade;

4.3 Não poderão participar do certame as empresas que estiverem sob falência, recuperação judicial, concurso de credores, dissolução, liquidação ou que estejam suspensas de licitar e/ou declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, bem como as que estejam punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com a Administração Pública;

4.4 Não poderão participar ainda os servidores de qualquer órgão ou entidade vinculados ao Município de Nova Friburgo, bem assim as empresas das quais tais servidores sejam sócios, dirigentes ou responsáveis técnicos.

4.5 A participação do representante legal da empresa far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular, com poderes para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa proponente deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

5 - O OBJETO A SER LICITADO CONTEMPLARÁ OS SEGUINTE SERVIÇOS:

5.1 I: SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (FIXO-FIXO E FIXO- MÓVEL)

5.1.1 O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;

5.1.1.1 Item 1: Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO, para telefones fixo nesta mesma área;

5.1.1.2 Item 2: Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO, para telefones móveis nesta mesma área;

5.1.1.3 Item 3: Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

5.1.1.4 Item 4: Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD);

5.2 **II: SERVIÇO 0800** - Discagem Direta Gratuita (DDG), modalidade 0800 no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas locais, Longa Distância

Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional a preço fixo. Conforme item 3 da "CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO":

ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO	QUANTIDADE ESTIMADA
1.2	ASSINATURA SERVIÇO 0800 ALCANCE NACIONAL FRANQUIA ILIMITADA BRASIL FIXO E MÓVEL.	SERVIÇO	04

Justificativa

Essa contratação tem como premissa a disponibilização, de número de contato 0800 exclusivo para os municípios nas situações de necessidades e demandas da sociedade para melhor atender aos usuários dos diversos sistemas/serviços; Emergencial; Facilidade, memorização e divulgação; Fortalecimento do relacionamento com a municipalidade e estímulo ao uso dos serviços pelos municípios por meio de ligação gratuita (serviço DDG).

5.3 III: SOLUÇÃO DE PABX CLOUD (SERVIÇO EM NUVEM):

5.3.1 A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261, incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado);

5.3.2 Todos os elementos da Solução como Gateways, roteadores, adaptadores ATA, Servidores devem interoperar utilizando apenas SIP, conforme RFC 3261;

5.3.3 A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR). Todos os Ramais deverão poder ser vinculados a um número público (DDR);

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

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

5.3.6 Todo e qualquer tipo de tráfego de carga útil envolvendo a solução deve ocorrer em modo ponto a ponto, ou ponto-multiponto, ou multiponto-multiponto;

5.3.7 O datacenter que hospedará toda a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro para efeito legal;

5.3.8 A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50ms;

5.3.9 A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, etc.) será de responsabilidade da empresa CONTRATADA quando necessário. Os aparelhos devem utilizar a estrutura de rede presente em cada ponto. Caberá a empresa instalar um novo ponto de rede em locais onde não há a infraestrutura (switches, cabeamento estruturado, etc.) necessária para o trabalho;

5.3.10 O LICITANTE deverá apresentar planilha de referência de Custos e formação de preços, de forma obrigatória, na qual estarão relacionadas, analiticamente, todas as composições utilizadas de forma a atender os requisitos da Lei 8.666/93;

5.3.11 Preferencialmente, as ligações entre ramais IP devem considerar o uso da rede MPLS existentes;

5.3.12 Deve garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP padrão definido pela RFC 3261, desde que obedeça aos requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência;

5.3.13 Deve ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas;

- 5.3.14 Deve suportar integrações com outros sistemas ou serviços através de interfaces como SIP, SIP-Q, SOAP, CDR, XML, SNMP, CSTA, MGCP e SFTP;
- 5.3.15 Deve suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS, NTP;
- 5.3.16 Deve permitir a integração com diretórios corporativos, e bases de usuários, via Active Directory e/ou LDAP;
- 5.3.17 Deve suportar crescimento ilimitado usuários/ramais licenciados, sem necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais.
- 5.3.18 Esta capacidade deve ser suportada independentemente de os usuários estarem na rede interna ou acessando de fora da rede, através de um SBC, e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado;
- 5.3.19 A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possui, resguardadas as questões relacionadas ao oferecimento de recursos mínimos de infraestrutura de QoS, banda, jitter, delay e perda de pacotes;
- 5.3.20 Deve possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;
- 5.3.21 Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP;
- 5.3.22 Deve permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Computada (RTPC).
- 5.3.23 A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN e R2 Digital – R2D);
- 5.3.24 Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente G.729 e o fall back para G.711.
- 5.3.25 Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.
- 5.3.26 A plataforma deve possuir um Session Border Controller, para acesso seguro de Telefones SIP, Softphones SIP pela Internet, com as seguintes características:
- 5.3.27 Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.
- 5.3.28 Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;
- 5.3.29 Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;
- 5.3.30 Deve suportar RFC 3261;
- 5.3.31 Deve suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar;
- 5.3.32 Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;
- 5.3.33 Deve suportar transporte com TLS;
- 5.3.34 Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;

- 5.3.35 Deve suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas;
- 5.3.36 Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;
- 5.3.37 Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;
- 5.3.38 Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;
- 5.3.39 Deve suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP;
- 5.3.40 Deve suportar roteamento estático configurável;
- 5.3.41 Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;
- 5.3.42 Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;
- 5.3.43 Deve suportar operação em DMZ;
- 5.3.44 Deve suportar media anchoring;
- 5.3.45 Deve suportar redundância;
- 5.3.46 Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;
- 5.3.47 Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3;
- 5.3.48 Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;
- 5.3.49 Deve suportar DNS e NTP;
- 5.3.50 Deve suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS);
- 5.3.51 Deve suportar protocolos SSH2 e HTTPS;
- 5.3.52 A CONTRADADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação;
- 5.3.53 A solução deverá prover um portal de administração da própria fabricante, no qual seja possível validar informações sobre qualidade de chamada, quantidade e duração das mesmas;
- 5.3.54 Deverá ser apresentado junto com a proposta, toda documentação técnica da solução de PABX em nuvem, em português ou inglês, sob pena de desclassificação;

5.4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER

5.4.1 Todas as aplicações necessárias para a prestação dos serviços em Nuvem deverão ser baseadas em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem (Ex.: Amazon, Google, Microsoft, etc), com redundância geográfica, que deverá manter compatibilidade com os requisitos abaixo descritos durante toda vigência do contrato. Sem custos para a Contratante.

5.4.2 A infraestrutura do Data Center deve suportar as tecnologias existentes e os avanços tecnológicos nas áreas de processamento de dados, telecomunicações e armazenamento e a Infraestrutura Física dos componentes que formam e dão suporte, como seus servidores devem ser hospedados na nuvem, fora das instalações da CONTRATANTE.

5.5 Os O LICITANTE deverá apresentar planilha de referência de Custos e formação de preços, de forma obrigatória, na qual estarão relacionadas, analiticamente, todas as composições utilizadas de forma a atender os requisitos da Lei 8.666/93;

5.5.1 No caso de se utilizar plataformas especializadas de computação em nuvem (Google, Amazon, Microsoft), fica definido que todas as exigências descritas estarão atendidas.

5.5.2 Infraestrutura Física dos componentes que formam e dão suporte a um data center;

5.5.3 Estrutura física que garanta um ambiente seguro e controlada, atendendo ainda, aos requisitos de segurança física e lógica;

5.5.4 Piso elevado com no mínimo 3 camadas de cabeamento, com vias independentes de cabos de energia, lógicos e ópticos

5.5.5 Energia

5.5.6 Garantir total independência no fornecimento de energia para os equipamentos destinados à prestação de serviços na eventualidade de falha da fornecedora local;

5.5.7 Possuir solução de gerador, redundante e independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia, com capacidade de funcionamento pleno e ininterrupto com combustível local e abastecimento sem interrupção;

5.5.8 Possuir sistema redundante de baterias para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o gerador;

5.5.9 Garantir alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos;

5.5.10 Sistema de proteção contra descargas eletromagnéticas, descargas atmosféricas e aterramento, garantindo equipotencialização de toda infraestrutura metálica, que deverá estar interligada e devidamente aterrada;

5.5.11 Climatização

5.5.12 Possuir sistema de climatização de modo a garantir as corretas condições térmicas para os equipamentos no ambiente da infraestrutura física;

5.5.13 Manter a temperatura ideal, umidade relativa do ar, controle de poluição do ar e possíveis variações controladas e administradas;

5.5.14 O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N+1.

5.5.15 Proteção Contra Incêndio

5.5.16 Possuir dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio (brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça);

5.5.17 Garantir a detecção eletrônica precoce de gases no ambiente, incluindo a área embaixo do piso elevado, quadros elétricos de distribuição e ar-condicionado, com sistema integrado de alarme monitorado por computador e acompanhado em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);

5.5.18 O sistema de detecção automática e supressão de fogo instalado devem utilizar sistema com gás inerte, não letal, com contingência de um sistema hídrico de tubulação seca (dry piping) e extintores manuais de CO2 e hidrantes complementares. Rede de hidrantes com acionamento por bombas redundantes.

5.5.19 Segurança Física

5.5.20 Equipe de segurança 24 x 7 x 365 com câmeras de vídeo em circuito fechado de TV que possibilite o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter;

5.5.21 Arquivo das imagens gravadas com retenção de pelo menos 30 dias;

5.5.22 Garantir a disponibilidade de pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela segurança de acesso ao prédio e aos equipamentos;

5.5.22.1 Sistemas de detecção de tentativas de arrombamento e sensores de abertura de portas ou câmeras de vigilância para o acesso aos equipamentos de infraestrutura de rede de energia elétrica para os ambientes de geradores, nobreaks e entrada de energia no datacenter;

5.5.22.2 Possuir integração com sistema de alarme e ser monitorado em tempo integral;

- 5.5.22.3 Disponibilizar mecanismos efetivos de controle, de entrada e saída de pessoas que acessem e façam uso da infraestrutura física do Ambiente, bem como de registros passíveis de posterior pesquisa;
- 5.5.22.4 Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, dividindo a infraestrutura física do Ambiente em regiões diferentes, e com níveis de restrições diferenciados, monitorando e verificando toda e qualquer tentativa de acesso;
- 5.5.22.5 Utilizar câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas cujas imagens possam ser posteriormente consultadas por um período mínimo de 5 (cinco) dias, viabilizando o rastreamento de pessoas dentro do Ambiente;
- 5.5.22.6 Disponibilizar relatórios de visitas à infraestrutura física, quando solicitado por representantes do CONTRATANTE;
- 5.5.22.7 Acesso 24x7 de pessoas, veículos e materiais;
- 5.5.22.8 O prédio deverá possuir no mínimo três níveis de acesso controlado;
- 5.5.22.9 A infraestrutura física do ambiente deve atender basicamente às seguintes características:
- 5.5.22.9.1 Piso elevado e cabos blindados;
- 5.5.22.9.2 Sistemas de detecção e combate a incêndio, através de dispositivos tradicionais de prevenção e combate com brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça;
- 5.5.22.9.3 Sistema automático de extinção de incêndios baseado em agentes gasosos não poluentes com ação baseada na quebra das moléculas de oxigênio do tipo FM200 e/ou FE227, ou equivalente, não nocivos aos equipamentos e seres humanos e que atenda a padrões internacionais.
- 5.5.22.9.4 Proteção contra ameaças externas: riscos de incêndio, calor, água, gases corrosivos, fumaça, umidade, vapores, magnetismo, poeira;
- 5.5.22.9.5 Controle de acesso, inclusive com câmera de vigilância ativada em período integral, e infraestrutura de modo a garantir a proteção contra roubos, utilização indevida e vandalismo.

5.5.23 Infraestrutura de Acesso à Internet

- 5.5.23.1 O serviço em Nuvem disponibilizado pela CONTRATADA ao CONTRATANTE dependerá exclusivamente da Internet do datacenter como meio de comunicação. Diante da criticidade desse serviço, e visando garantir alta disponibilidade desse serviço para os usuários, a infraestrutura de acesso à Internet do datacenter deverá manter compatibilidade com os seguintes requisitos:
- 5.5.23.2 Possuir infraestrutura dedicada no Datacenter que garanta o tráfego e demais e serviços exigidos nessa Nota Técnica.
- 5.5.23.3 A CONTRATADA não poderá limitar ou degradar a qualidade dos serviços contratados, de forma a prejudicar a qualidade da prestação dos serviços.
- 5.5.23.4 Prover todos os equipamentos, infraestrutura, cabos de comunicação de dados, e demais acessórios com qualidade e dimensionamento adequados.

5.5.24 Segurança Lógica do Datacenter

- 5.5.24.1 A CONTRATADA deverá possuir solução de segurança composta de pelo menos:
- 5.5.24.1.1 Detecção de intrusão para o acesso à Internet. Deverá proteger seu perímetro por elementos segurança;
- 5.5.24.1.2 As regras de segurança devem ser configuráveis e sempre atualizadas de forma a garantir total segurança das comunicações dos usuários do CONTRATANTE.

5.6 A SOLUÇÃO DEVE POSSUIR MECANISMOS DE SEGURANÇA, COM SUPORTE ÀS CARACTERÍSTICAS APRESENTADAS A SEGUIR E ESTAR LICENCIADA PARA USO DESTES RECURSOS:

- 5.6.1 O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro.

- 5.6.2 Suporte a log de eventos;
 - 5.6.3 Rastreamento para auditoria de segurança;
 - 5.6.4 Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;
 - 5.6.5 Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;
 - 5.6.6 Deve implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;
 - 5.6.7 Deve possuir serviço de firewall interno;
 - 5.6.8 Deve implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como: Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous ARPs, Oversizes packets, SYN floods, Ping floods, DoS (Denial of Service).
 - 5.6.9 Suporte para proteção contra vírus, worms e trojans;
 - 5.6.10 Suporte para criptografia de mídia através de SRTP;
 - 5.6.11 Suporte para criptografia de sinalização através de TLS;
 - 5.6.12 A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;
 - 5.6.13 Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;
 - 5.6.14 Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway/ata no qual o dispositivo TDM está conectado;
 - 5.6.15 Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;
 - 5.6.16 O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;
 - 5.6.17 Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.
- 5.7 SERVIÇOS BÁSICOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS EXIGIDOS PARA TODOS OS TIPOS DE LICENÇA:**
- 5.7.1 Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 3 níveis de administração: Nível Master: que terá total administração sobre todas as localidades;
 - 5.7.1.1 Nível Localidade: que permitirá ter um administrador por localidade. Este terá apenas visibilidade dos recursos associadas a respectiva localidade;
 - 5.7.1.2 Nível usuário: usuário do serviço de telefonia poderá administrar os serviços atribuídos ao seu ramal;
 - 5.7.2 Deverá ser possível criar mais de um administrador cada um dos níveis;
 - 5.7.3 Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo DDD;
 - 5.7.4 Serviços de FAX através de T.38 e envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833;
 - 5.7.5 Desvio de chamadas - deve ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;
 - 5.7.6 Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamadas;
 - 5.7.7 Não perturbe – deve permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;
 - 5.7.8 Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal;
 - 5.7.9 Transferência de chamadas;
 - 5.7.10 Captura;
 - 5.7.11 Retorno automático de chamada;
 - 5.7.12 Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9;
 - 5.7.13 Identificação do número chamador (BINA);
 - 5.7.14 Identificação do número conectado;

- 5.7.15 Restrição de identificação do número de origem (Número de A);
- 5.7.16 Estacionamento de chamadas (call park);
- 5.7.17 Agenda centralizada pessoal;
- 5.7.18 Facilidades de exigido para todos os tipos de licença;
- 5.7.19 As facilidades de devem prover um número virtual a ser escolhido na faixa de ramais de um site para associar via portal de administração do serviço os ramais associados as facilidades e que compartilham do recurso;
- 5.7.20 O Número Virtual deve suportar que um número 0800 seja comutado a ele, ou seja deve ser um número válido na rede nacional de telefonia.
- 5.7.21 Os s devem ser montados associando usuários/ terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) a um número virtual.
- 5.7.22 Deve permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de), sejam inseridos em subs capazes de tratar chamadas destinadas a este . Os métodos possíveis devem ser:
- 5.7.23 Circular – Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no de forma linear, enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no , começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada.
- 5.7.24 Regular - Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço.
- 5.7.25 Simultâneo – Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no , o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado.
- 5.7.26 Uniforme - Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

5.8 LICENÇAS DE RAMAL TIPO I - Deverá suportar todas as facilidades descritas abaixo:

- 5.8.1 Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;
- 5.8.2 Trata-se das licenças de ramal Tipo I, para Terminal IP de mesa;
- 5.8.3 Captura de Chamadas: Um membro de um poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
- 5.8.4 Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
- 5.8.5 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;
- 5.8.6 Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;
- 5.8.7 Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;
- 5.8.8 Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
- 5.8.9 Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;
- 5.8.10 Conferência Nº + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;
- 5.8.11 Dispositivos por usuários Nº 1: Permite que o ramal seja vinculado a somente um aparelho de mesa;
- 5.8.12 Deverá possuir serviço de correio de voz com função de receber 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;

5.9 LICENÇAS DE RAMAL TIPO II - Deverá suportar todas as facilidades descritas abaixo:

- 5.9.1 Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;
- 5.9.2 Dispositivos por usuários Nº 5: Permite que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop;

- 5.9.3 Suporte a Softphone com compatibilidade para Windows10, Mac/IOS 10 ou superior ou Android/;
- 5.9.4 Captura de Chamadas: Um membro de um poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
- 5.9.5 Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
- 5.9.6 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;
- 5.9.7 Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.
- 5.9.8 Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha.
- 5.9.9 Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;
- 5.9.10 Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- 5.9.11 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;
- 5.9.12 Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;
- 5.9.13 Música em espera: quando o usuário colocar outra parte em retenção a outra parte irá escutar uma música. Esta música será um arquivo .wav que o administrador da empresa fará o upload pelo portal web de administração. Desta forma o Contratante poderá trocar a música ou músicas quando preferirem sem a necessidade de abrir chamado;
- 5.9.14 Estacionamento de chamadas (call park);
- 5.9.15 de captura;
- 5.9.16 Captura direta;
- 5.9.17 Conferência até 15 participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes em na conferência através de procedimentos com o telefone;
- 5.9.18 Código de Autorização: Este serviço permite que o Administrador nível Master, Nível localidade selecione usuários que precisaram entrar com o código de autorização para as chamadas externas;
- 5.9.19 Chefe-Secretária: Com este serviço é possível ter várias combinações de chefe e secretária, sendo 1 secretária para 1 chefe, várias secretárias para 1 chefe, 1 secretária para vários chefes e várias secretárias para vários chefes;
- 5.9.20 Monitoramento de linhas (BLF): com este serviço e um telefone IP que suporte este serviço, o usuário poderá monitorar o status (disponível, em conversação, chamada entrante) das linhas de outros usuários;
- 5.9.21 Ramal Chefe: com este serviço um telefone pode ser configurado como genérico de tal forma que outro usuário poder executar o procedimento de login e associar seu número telefônico e categoria de chamadas aquele telefone. A partir desta associação o telefone será o telefone do usuário;
- 5.9.22 Toque simultâneo: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas simultaneamente com os seus dispositivos;
- 5.9.23 Toque Serial: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas sequencialmente;
- 5.9.24 Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho;
- 5.9.25 Presença: Deve possuir o status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;
- 5.9.26 Todos os status podem ser configurados manualmente pelo usuário;
- 5.9.27 O status de ocupado deve ser ativado automaticamente quando o usuário estiver numa chamada telefônica;

- 5.9.28 Deverá ser possível realizar a integração com as plataformas Outlook e Gmail;
- 5.9.29 O status ausente deve ser ativado automaticamente caso o usuário fique um tempo sem digitar no teclado do computador;
- 5.9.30 Chat ponto a ponto;
- 5.9.31 Chat em ;
- 5.9.32 Chat precisa ser persistente, ou seja, todo seu conteúdo deve ser armazenado na nuvem para poder ser recuperado através do cliente de PC ou cliente móvel;
- 5.9.33 Vídeo Chamada;
- 5.9.34 Compartilhamento de desktop e aplicações;
- 5.9.35 Transferência de arquivos;
- 5.9.36 A sala de reunião virtual pessoal deverá permitir seu uso de forma imediata (sem a necessidade de envio de convite), mas também deve possuir mecanismo para envio de convites;
- 5.9.37 Os participantes devem receber uma notificação e ao aceitarem estarão dentro da sala de reunião. Outras formas de reunião ad hoc também são permitidas, contanto que sejam bem simples de uso;
- 5.9.38 Sala de reunião virtual pessoal para no mínimo 20 participantes internos e externos. Todos os participantes devem ter os recursos de áudio conferência, vídeo conferência e compartilhamento de desktop e chat;
- 5.9.39 Vídeo Conferência deve suportar várias resoluções como QCIF, CIF, VGA e HD;
- 5.9.40 Áudio Conferência deve suportar os codecs G.711, G.729 e G.722;
- 5.9.41 A sala de reunião virtual pessoal deve permitir que participantes externos as empresas possam participar da reunião com os mesmos recursos dos participantes internos;
- 5.9.42 A sala de reunião deve disponibilizar um número telefônico para que participantes externos possam participar mesmo que tenham apenas disponível um telefone fixo analógico de tal forma que pelo menos a áudio conferência será possível;
- 5.9.43 Deve ser possível enviar um convite de reunião com o link de Internet para os participantes externos participarem da reunião;
- 5.9.44 O usuário deve possuir um link específico e contínuo, referente a sua sala de reunião virtual;
- 5.9.45 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;
- 5.9.46 Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 5.9.47 O aplicativo deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem.
- 5.9.48 Deverá possuir criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;
- 5.9.49 Deverá possuir função de redução de ruído ambiente;
- 5.9.50 Deverá possuir função de plano de fundo virtual;
- 5.10 **LICENÇAS DE RAMAL TIPO III - Deverá suportar todas as facilidades descritas abaixo:**
- 5.10.1 Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;
- 5.10.2 Dispositivos por usuários Nº 5: Permite que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop;
- 5.10.3 Suporte a Softphone com compatibilidade para Windows10, Mac/iOS 10 ou superior ou Android;
- 5.10.4 Captura de Chamadas: Um membro de um poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
- 5.10.5 Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
- 5.10.6 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;
- 5.10.7 Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;
- 5.10.8 Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

- 5.10.9 Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;
- 5.10.10 Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- 5.10.11 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;
- 5.10.12 Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;
- 5.10.13 Música em espera: quando o usuário colocar outra parte em retenção a outra parte irá escutar uma música. Esta música será um arquivo wav que o administrador da empresa fará o upload pelo portal web de administração. Desta forma o Contratante poderá trocar a música ou músicas quando preferirem sem a necessidade de abrir chamado;
- 5.10.14 Estacionamento de chamadas (call park);
- 5.10.15 de captura;
- 5.10.16 Captura direta;
- 5.10.17 Conferência de no mínimo 15 participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes em na conferência através de procedimentos com o telefone;
- 5.10.18 Código de Autorização: Este serviço permite que o Administrador nível Master, Nível localidade selecione usuários que precisaram entrar com o código de autorização para as chamadas externas;
- 5.10.19 Chefe-Secretária: Com este serviço é possível ter várias combinações de chefe e secretária, sendo 1 secretária para 1 chefe, várias secretárias para 1 chefe, 1 secretária para vários chefes e várias secretárias para vários chefes;
- 5.10.20 Monitoramento de linhas (BLF): com este serviço e um telefone IP que suporte este serviço, o usuário poderá monitorar o status (disponível, em conversação, chamada entrante) das linhas de outros usuários;
- 5.10.21 Ramal Chefe: com este serviço um telefone pode ser configurado como genérico de tal forma que outro usuário poder executar o procedimento de login e associar seu número telefônico e categoria de chamadas aquele telefone. A partir desta associação o telefone será o telefone do usuário;
- 5.10.22 Toque simultâneo: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas simultaneamente com os seus dispositivos;
- 5.10.23 Toque Serial: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas sequencialmente;
- 5.10.24 Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho;
- 5.10.25 Presença: Deve possuir o status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;
- 5.10.26 Todos os status podem ser configurados manualmente pelo usuário;
- 5.10.27 O status de ocupado deve ser ativado automaticamente quando o usuário estiver numa chamada telefônica;
- 5.10.28 Deverá ser possível realizar a integração com as plataformas Outlook e Gmail;
- 5.10.29 O status ausente deve ser ativado automaticamente caso o usuário fique um tempo sem digitar no teclado do computador;
- 5.10.30 Chat ponto a ponto;
- 5.10.31 Chat em ;
- 5.10.32 Chat precisa ser persistente, ou seja, todo seu conteúdo deve ser armazenado na nuvem para poder ser recuperado através do cliente de PC ou cliente móvel;
- 5.10.33 Vídeo Chamada;
- 5.10.34 Compartilhamento de desktop e aplicações;
- 5.10.35 Transferência de arquivos;

- 5.10.36 A sala de reunião virtual pessoal deverá permitir seu uso de forma imediata (sem a necessidade de envio de convite), mas também deve possuir mecanismo para envio de convites;
- 5.10.37 Os participantes devem receber uma notificação e ao aceitarem estarão dentro da sala de reunião. Outras formas de reunião ad hoc também são permitidas, contanto que sejam bem simples de uso;
- 5.10.38 Sala de reunião virtual pessoal para até 1000 participantes internos e externos. Todos os participantes devem ter os recursos de áudio conferência, vídeo conferência e compartilhamento de desktop e chat;
- 5.10.39 Vídeo Conferência deve suportar várias resoluções como QCIF, CIF, VGA e HD;
- 5.10.40 Áudio Conferência deve suportar os codecs G.711, G.729 e G.722;
- 5.10.41 A sala de reunião virtual pessoal deve permitir que participantes externos as empresas possam participar da reunião com os mesmos recursos dos participantes internos;
- 5.10.42 A sala de reunião deve disponibilizar um número telefônico para que participantes externos possam participar mesmo que tenham apenas disponível um telefone fixo analógico de tal forma que pelo menos a áudio conferência será possível;
- 5.10.43 Deve ser possível enviar um convite de reunião com o link de Internet para os participantes externos participarem da reunião;
- 5.10.44 O usuário deve possuir um link específico e contínuo, referente a sua sala de reunião virtual;
- 5.10.45 Deverá permitir a gravação das reuniões;
- 5.10.46 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;
- 5.10.47 Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 5.10.48 Deverá possuir criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;
- 5.10.49 Deverá possuir função de redução de ruído ambiente;
- 5.10.50 Deverá possuir função de plano de fundo virtual;
- 5.10.51 Deverá suportar leitor de tela para deficientes visuais;
- 5.10.52 Deverá possuir colaboração com legendas em tempo real;
- 5.10.53 Deverá possuir colaboração com integração de intérpretes;
- 5.10.54 Deverá possuir colaboração com transcrições automáticas;
- 5.10.55 Deverá possuir colaboração com tradução em tempo real no mínimo com 100 idiomas diferentes;
- 5.10.56 Deverá possuir envio de mensagem e compartilhamento de arquivos ilimitados;
- 5.10.57 Deverá possuir colaboração com transmissão ao vivo no Youtube ou Facebook;

5.11 A SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER EM NUVEM OFERTADA DEVERÁ POSSUIR, NO MÍNIMO, OS SEGUINTE RECURSOS:

- 5.11.1 Possibilidade de habilitar determinados usuários a permitir escuta das ligações gerenciadas pelo Sistema em tempo real;
- 5.11.2 Bilhetagem de todas as ligações originadas e recebidas;
- 5.11.3 Comunicação via chat entre todos os usuários da solução;
- 5.11.4 Capacidade de criação de senhas de utilização do sistema (operador);
- 5.11.5 Contabilizar as ligações realizadas por categoria (ramal, operador e/ou senha);
- 5.11.6 Permitir a criação de categorias para ligações externas para cada ramal de operador;
- 5.11.7 Permitir a criação de tabela de prefixos que podem ser bloqueados ou liberados para efetuar ligações;
- 5.11.8 Permitir a realização de pesquisa de satisfação via URA;
- 5.11.9 Possuir funcionalidades de PABX e Call Center;
- 5.11.10 Permitir a criação de listas negativas (blacklist), de modo que ao inserir números telefônicos nesta lista, a solução ofertada possa identificar estes números ao receber chamadas e tratar de forma diferenciada, podendo encaminhar as ligações para determinados ramais ou filas de atendimento;

5.11.11 Cada blacklist criada deve ser acessada e gerenciada somente pelos supervisores. Os supervisores devem ter acesso somente às blacklists de seu sistema (localidade);

5.11.12 A utilização das blacklists deverá ser realizada através de página web;

5.12 RELATÓRIOS GERENCIAIS:

5.12.1 O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela, através de software específico, com a opção de impressão e envio por e-mail.

5.12.2 Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, podendo ser solicitados, no mínimo, os seguintes tipos de relatório: Taxa de abandono (perda) de ligações, Medidas de desempenho dos atendentes, Chamadas atendidas e perdidas por período (5 segundos, 10 segundos, 20 segundos, 30 segundos e acima de 30 segundos), Nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento (TMA) individual, Tempo Médio de Atendimento (TMA) por , Tempo Médio de Atendimento (TMA) total, Tempo Médio em Espera (TME), Tempo Médio de Abandono, Detalhamento das chamadas atendidas e perdidas.

5.12.3 Estes relatórios, quando não explícitos, devem ser emitidos entre parâmetros definidos por períodos de data e hora.

5.12.4 Além dos recursos descritos acima, o sistema ofertado também deverá possuir as seguintes funções/equipamentos:

5.12.5 Filas de Atendimento: o sistema deve apresentar gerenciamento de filas de atendimento (fila de espera), demonstrando em tela, através de software específico, o status de cada fila de atendimento, a quantidade de chamadas em espera nas filas, a quantidade de atendentes em fila, a quantidade de chamadas abandonadas e atendidas e a criação de novas filas de atendimento.

5.12.6 Monitoramento:

5.12.7 O sistema deve apresentar supervisão online, em tempo real, com a visualização de status dos atendentes (livre, ocupado, em pausa ou offline), chamadas em espera, chamadas abandonadas, chamadas atendidas, tempo e motivo das pausas no atendimento ou da inoperabilidade do atendente;

5.12.8 O supervisor poderá escutar e falar com qualquer atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, antes, depois ou durante uma ligação;

5.13 URA PARA AUTOATENDIMENTO INTEGRADO COM PLATAFORMA DE WHATSAPP MULTI-ATENDENTE E API DE INTEGRAÇÃO COM O BANCO DE DADOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO:

5.13.1 Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o cliente.

5.13.2 Deve permitir mensagens customizáveis; Deve permitir áudio de espera customizáveis;

5.13.3 O Menu inicial deverá ser limitado em opções de 0 a 9; Deve possuir no mínimo mais 5 níveis (Árvore da URA); Deve possibilitar a reprodução de áudios específicos; Deve permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados; Deve direcionar a ligação diretamente para ramal específico;

5.13.4 Deverá possuir integração com WhatsApp possibilitando o cliente digitar a opção no Menu de opções da Ura conforme exemplo a seguir: Digite (1) se deseja continuar esse atendimento via WhatsApp, e o cliente digitando (1) receberá uma mensagem automaticamente em seu respectivo número de WhatsApp para iniciar a conversa com o atendente disponível (Login de acesso a Plataforma de WhatsApp para no mínimo 01 número telefônico e 10 atendentes/usuários simultâneos);

5.13.5 Plataforma de WhatsApp Multi-Atendente deverá possuir as seguintes funcionalidades: filas de atendimento, histórico de conversas, criação de departamentos distintos, transferência de atendimento, painel dashboard, pesquisa de satisfação e chat interno;

5.13.6 Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet da solução da Plataforma de Whatsapp Multi-atendente;

5.13.7 A API de integração com o banco de dados da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO deverá funcionar nos moldes abaixo:

5.13.7.1 Deverá possuir Integração com Servidor SIP;

5.13.7.2 Deve possibilitar ao munícipe assistido pela unidade de atendimento, digitar a opção no Menu de opções da URA conforme exemplo a seguir: "Digite o ramal desejado ou (1) se deseja continuar esse atendimento via WhatsApp, (2) para 2ª via de IPTU, (3) para consulta de processos ou aguarde para ser atendido". O munícipe assistido via WhatsApp, terá a opção deverá informar a Inscrição Municipal e ou CPF, com opção pelo pagamento em cota única ou pagamento em 10 cotas e vencimentos sem desconto e receberá o carnê para pagamento do IPTU pelo WhatsApp e ou por e-mail, e digitando "3" deverá digitar o número do processo e receberá a informação sobre o Status do processo por e-mail. A solução apresentada deve possibilitar a manutenção, troca e ou acréscimo do exemplo acima, sem custos, sempre que requerido pela CONTRATANTE.

5.13.7.3 Deverá armazenar os dados discados pelos munícipes no menu de navegação; Deverá possibilitar a extração dos dados de navegação armazenados;

5.13.8 Deverá possibilitar a integração com o banco de dados externo para validar dados discados pelo usuário na URA, como: CPF, número de matrícula do imóvel, Inscrição Municipal, número de processo, de telefone, número identificador do cliente, dentre outros;

5.13.9 Deverá possibilitar que a URA repasse os dados discados pelo usuário para a base de dados externa;

5.13.10 Deverá ser compatível com os seguintes bancos de dados: PostgreSQL, MySQL, MS SQL, Oracle, Firebird, MongoDB e Maria DB;

5.13.11 Deverá permitir a comunicação em arquitetura REST, estrutura de formatação JSON e métodos de requisição GET e POST;

5.13.12 O LICITANTE deverá apresentar planilha de referência de Custos e formação de preços, de forma obrigatória, na qual estarão relacionadas, analiticamente, todas as composições utilizadas de forma a atender os requisitos da Lei 8.666/93;

5.13.13 DO TREINAMENTO DE TODA SOLUÇÃO CONTRATADA.

5.13.14 O Treinamento terá início em até 10 (dez) dias após a entrega dos equipamentos e deverão ser do tipo teórico-prático sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

5.13.15 Os Treinamentos serão ministrados de forma presencial, nas dependências da Prefeitura Municipal de Nova Friburgo, sendo a estada e deslocamento por conta da CONTRATADA, sem nenhum ônus para o Município CONTRATANTE.

5.13.16 Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

5.13.17 Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores a fase oficial de treinamentos;

5.13.18 O Treinamento deverá habilitar estimados 60 (sessenta) servidores para pleno atendimento, com carga horária de no mínimo 2 (duas) horas, podendo ser dividido em até 4 (quatro) módulos se necessário, em duas turmas (manhã e tarde), para uma turma de até 20 (vinte) pessoas a critério da CONTRATANTE. Treinamento sobre as funcionalidades: login (com multifator ativo), logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento, ferramenta de videochamada e pesquisa de satisfação.

5.13.19 O LICITANTE deverá apresentar planilha de referência de Custos e formação de preços, de forma obrigatória, na qual estarão relacionadas, analiticamente, todas as composições utilizadas de forma a atender os requisitos da Lei 8.666/93;

5.14 GRAVAÇÃO DE CHAMADAS e SISTEMA PARA ENVIO TORPEDO DE VOZ EM MASSA:

Gravação de chamadas

5.14.1 O sistema deve possuir capacidade para gravação de todas as chamadas recebidas e realizadas, com perfil de usuário, possibilidade de acesso às gravações, via web, após autenticação de usuário. Devem ser

disponibilizados perfis para somente escuta das gravações e perfis para escuta e download das gravações, para cada localidade de instalação da solução. Estas gravações podem ser sob demanda ou completa, a critério do Contratante;

5.14.2 As gravações sob demanda são aquelas onde o atendente aciona a gravação no momento oportuno para registrar a conversação;

5.14.3 Nas gravações completas todas as chamadas telefônicas são gravadas independente da intervenção do atendente ou supervisor;

5.14.4 As gravações poderão ser exportadas ou salvas em arquivos individualizados em qualquer mídia digital e/ou enviadas por e-mail;

5.14.5 Para efeito de configuração de um perfil de usuário, bem como as restrições do uso da telefonia, o sistema deve possibilitar as seguintes classes:

- a. O sistema de gravação deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados; Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir log de acesso e histórico por perfil definido e autorizado pelo Administrador do sistema; Quando determinado pela Contratante.
- b. Deverá permitir consulta de gravação através de software fornecido ou interface web; Prover backup automático das gravações; Quando determinado e autorizado pela Contratante, mediante autenticação do usuário.
- c. O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;
- d. As gravações deverão identificar origem e destino;

5.14.6 Estas gravações devem ficar armazenadas em formato MP3, VOX ou WAV e disponíveis para consulta, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, devendo, ao final de cada período, ser entregue a CONTRATANTE um Backup de Arquivos em mídia adequada, sem onus para municipalidade, acessadas através dos seguintes filtros:

Operador; II - Data; III - Hora; IV Número de Origem; V - Número de Destino; VI- Número de Atendimento;

Sistema para envio torpedo de voz em massa

5.14.7 O sistema deverá possuir interface web com login e senha; Permitir a integração com banco de dados relacional para consumo e envio dos Torpedos de Voz; Permitir filtros para envio conforme banco de dados cadastral; Permitir o arquivamento de campanha passadas para consultas futuras e reenvio;

5.14.8 Possuir Interface para cadastro de campanha de Torpedo de Voz com data, título e quantidade; Dentro da campanha de Torpedo de Voz ter a opção para upload de arquivos .wav contendo a mensagem em áudio a ser transmitida, sendo o limite de tempo do áudio a ser definido pelo Órgão;

5.14.9 Na fase de disparo da campanha de Torpedo de Voz, ao atender o recebedor da ligação irá escutar um áudio onde precisará responder no teclado numérico se é o munícipe destinatário da ligação, Ex: sendo o munícipe digite (1), não sendo o munícipe digite (2), momento em que o sistema agradece a ligação, conforme exemplo a seguir: Me chamo "TINA" e sou atendente virtual da PREFEITURA DE NOVA FRIBURGO, estou falando com o Senhor "munícipe"? Se sim digite (1), caso contrário digite (2). Digitando (1) ouvirá a seguinte mensagem: Senhor "munícipe" sabia que o carnê de IPTU de 2023 já está disponível em nosso site? Caso queira receber a 2ª via por e-mail digite (1), o "munícipe" receberá em sua caixa de e-mail e/ou plataforma de whatsapp a 2ª via do carnê de IPTU e logo em seguida ouvirá a saudação de despedida da ligação; Nas opções 1 e 2 o áudio pré-carregado da campanha será executado para o recebedor da chamada;

5.14.10 Possuir relatório da campanha onde listará quantas ligações foram atendidas, listando a quantidade por opção;

5.14.11 A solução deverá ser desenvolvida em PHP com banco de dados MYSQL, usando servidor web apache, devendo ser executado em Sistema Operacional Linux;

5.15 SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM:

- 5.15.1 Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação sendo os Relatórios gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;
- 5.15.2 Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório; Os Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;
- 5.15.3 Relatórios devem ser disponibilizados através de uma Portal Web; Os Relatórios devem ser armazenados por um período de 6 meses; Os Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls; As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil.
- 5.15.4 Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- 5.15.5 O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos; Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário.
- 5.15.6 Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:
- 5.15.7 Por ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;
- 5.15.8 Por ramal; Por faixa de ramais; Por Lista de ramais; Por prefixo;
- 5.15.9 Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular, etc.);
- 5.15.10 Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período;

5.16 SBC – SESSION BORDER CONTROLLER:

5.16.1 Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem;

5.16.2 Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;

5.16.3 Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo; Deve suportar RFC 3261; Deve suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar; Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP; Deve suportar transporte com TLS; Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking; Deve suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas; Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas; Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP; Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável; Deve suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP; Deve suportar roteamento estático configurável; Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN; Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia; Deve suportar operação em DMZ; Deve suportar media anchoring; Deve suportar redundância; Deve suportar transcoding de áudio e vídeo; Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3; Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento; Deve suportar DNS e NTP; Deve suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS); Deve suportar protocolos SSH2 e HTTPS;

5.16.4 A CONTRADADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação;

5.16.5 Os SBC's deverão garantir a sobrevivência dos terminais de usuários, dos atendimentos telefônicos internos e externos, em casos de queda de conexão com plataforma de comunicação em nuvem;

5.17 DAC (Distribuidor Automático de Chamadas):

5.17.1 Distribuição de chamadas por escalas para as operadoras, com relatórios de nível de serviço, por operação e por operador;

5.17.2 Este sistema deverá receber as chamadas automaticamente e distribuí-las conforme critérios pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE;

5.17.3 O sistema também deve possuir capacidade para exportação de dados do DAC para arquivos em formato Excel ou similar (arquivos de extensão .xls, .xlsx, .csv ou compatíveis);

5.18 GATEWAY TDM/SIP

- 5.18.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;
- 5.18.2 Deverá possuir etiqueta de Certificação ANATEL;
- 5.18.3 Deverá garantir a sobrevivência dos terminais IP's, em caso de queda de conexão com o servidor principal;
- 5.18.4 A interface Ethernet 802.3 deve detectar e operar nos modos half/full duplex;
- 5.18.5 O Device deve suportar IPV4 e IPV6;
- 5.18.6 O servidor DNS deverá ser configurado estaticamente no device;
- 5.18.7 O device deve suportar NTP conforme a RFC 1305;
- 5.18.8 O Acesso ao dispositivo deverá ser via autenticação por usuário e senha;
- 5.18.9 A porta de gerenciamento TCP/UDP do dispositivo pode ser alterada por questões de segurança;
- 5.18.10 Diferentes perfis de usuário poderão ser criados no dispositivo;
- 5.18.11 Deverá ser possível alterar o usuário e senha de acesso ao device remotamente;
- 5.18.12 Deve ser possível o gerenciamento através de um PC via interface ETH;
- 5.18.13 Deve suportar SSH para gerenciamento local;
- 5.18.14 Deve suporte para SNMPv3;
- 5.18.15 Deve suportar o protocolo ICMP de acordo com a RFC 792 (ping replies);
- 5.18.16 Deve suportar atualização de firmware local e remoto, mantendo as configurações. O update deve ser sinalizado através dos LED's do equipamento;
- 5.18.17 Se ocorrer um erro durante o download do firmware e/ou escrita da memória flash o equipamento deve reverter para a versão anterior de modo a manter seu funcionamento;
- 5.18.18 Deve suportar reset para os padrões de fábrica;
- 5.18.19 Deve suportar configuração via WEB GUI utilizando HTTP de acordo com a RFC 2616. A interface gráfica deve ser visualizada através dos principais navegadores de mercado como: Mozilla, Internet Explorer, Opera, Safari e Google Chrome;
- 5.18.20 Parâmetros que devem ser apresentados na interface de gerenciamento GUI: Estatísticas, diagnóstico e monitoramento;
- 5.18.21 Deve suportar TR-069 Broadband Forum standard;
- 5.18.22 Deve usar a porta TCP 80 para firmware download;
- 5.18.23 Deve suportar TCP keep alive;
- 5.18.24 Não serão aceitos módulos instalados ou adaptados em computador do tipo PC ou equipamentos com arquitetura x86, com interfaces de telefonia tradicional;
- 5.18.25 Assegurar que as sinalizações IP devem obedecer a todos os padrões de mercado, permitindo desta forma a interoperabilidade entre diversos produtos ofertados;
- 5.18.26 Protocolos mínimos suportados:
 - 5.18.26.1 RFC 3261 - SIP: Session Initiation Protocol.
 - 5.18.26.2 RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in SIP.
 - 5.18.26.3 RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP) Locating SIP Servers.

- 5.18.26.4 RFC 3264 - An Offer-Answer Model with the Session Description Protocol (SDP).
- 5.18.26.5 RFC 3265 - Session Initiation Protocol (SIP) - Specific Event Notification.
- 5.18.26.6 RFC 3311 - The Session Initiation Protocol UPDATE Method.
- 5.18.26.7 RFC 3325 - Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks.
- 5.18.26.8 RFC 2833 - RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals.
- 5.18.26.9 RFC 3515 - The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method.
- 5.18.26.10 RFC 3550 - RTP A Transport Protocol for Real-Time Applications.
- 5.18.26.11 RFC 3551 - RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control.
- 5.18.26.12 RFC 3581 - An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing.
- 5.18.26.13 RFC 3842 - A Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol
- 5.18.26.14 RFC 3960 - Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP).
- 5.18.26.15 RFC 3966 - The tel URI for Telephone Numbers.
- 5.18.26.16 RFC 4028 - Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP).
- 5.18.27 Em relação ao uso e negociação de codecs, devem ser suportadas: G.711 law A, G.711 law μ e G.729a e G. 726;
- 5.18.28 Deve suportar VAD, porém não deve ser oferecido por padrão;
- 5.18.29 Deve suportar supressão de silêncio, porém não deve ser oferecido por padrão;
- 5.18.30 Deve suportar geração de ruído de conforto;
- 5.18.31 Deve suportar o cancelamento de eco;
- 5.18.32 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;
- 5.18.33 Deve ter um jitter buffer dinâmico, e o tamanho desse buffer deve ser ajustado dinamicamente de acordo com o atraso de rede detectado;
- 5.18.34 A CONTRADA deverá comprovar que o fornecedor da tecnologia do PABX Virtual realmente possui um processo de homologação bem documentado, apresentando o documento resultado da homologação;

5.19 SOBREVIVÊNCIA: DAS FUNÇÕES QUE DEVERÃO PERMANECER EM FUNCIONAMENTO, MESMO COM CONTIGÊNCIAS:

- 5.19.1 Prover serviços de mídia locais para tons e conferências. Deverá ser administrado através da mesma ferramenta da Controladora SIP disponibilizada ao CONTRATANTE;
- 5.19.2 Suportar a criptografia de mídia (SRTP) e de sinalização (TLS) (AES 128 ou similar com a mesma qualidade de funções de segurança); Suportar e estar licenciado para uso dos codecs G.711 A- law, G.711 μ -law, G.729, no mínimo;
- 5.19.3 Servidor de mídia integrado para tons e conferência;
- 5.19.4 Deverá possuir interfaces TRONCO SIP e suporte para registro da quantidade prevista de ramais no projeto, mantendo os usuários em modo de sobrevivência para o caso de queda na interligação com a solução de comunicação;
- 5.19.5 Suportar a sobrevivência de ramais SIP da localidade, permitindo comunicações SIP no caso de perder comunicação com a Plataforma de Voz SIP centralizada;

5.19.6 Suportar as seguintes facilidades de telefonia em modo de sobrevivência local (para o caso da queda da solução de voz ofertada):

- I- Transferência;
- II- Desvio;
- III- Serviços de mídia de tons;
- IV- Manipulação de dígitos no encaminhamento de chamadas;
- V- Chamada em espera;
- VI- Consulta;

5.19.7 Suportar os protocolos DNS, FTP, SSH, HTTPS, HTTP, NTP e SNMP e suportar detecção de intrusão (IDS) e prevenção de intrusão (IPS);

5.19.8 Suporte a SSH2 e HTTPS para administração;

5.20 **GATEWAY TDM/SIP COM 1 E 1 (USO INTERNO DA SEDE)**

5.20.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;

5.20.2 Deverá atender a todas as especificações do gateway TDM/SIP;

5.20.3 Deverá ser fornecido com 1 interfaces E1;

5.20.4 Deverá permitir a implementação de sobrevivência local em caso de perda de comunicação com o servidor de telefonia.

5.20.5 Deverá suportar até 75 ramais em modo sobrevivência.

5.20.6 Suportar as seguintes facilidades de telefonia em modo de sobrevivência: transferência, desvio, serviços de mídia de tons, e conferência, manipulação de dígitos no encaminhamento de chamadas, consulta;

5.21 **GATEWAY TDM/SIP FXO (USO INTERNO PARA AS DEMAIS LOCALIDADES)**

5.21.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;

5.21.2 Deverá atender a todas as especificações do gateway TDM/SIP;

5.21.3 Deverá ser fornecido com 8 interfaces FXO;

5.21.4 Deverá permitir a implementação de sobrevivência local em caso de perda de comunicação com o servidor de telefonia.

5.21.5 Deverá suportar até 25 ramais em modo sobrevivência.

5.21.6 Suportar as seguintes facilidades de telefonia em modo de sobrevivência: transferência, desvio, serviços de mídia de tons, e conferência, manipulação de dígitos no encaminhamento de chamadas, consulta;

5.22 **GATEWAY TDM/SIP FXS (USO INTERNO PARA AS DEMAIS LOCALIDADES)**

5.22.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;

5.22.2 Deverá atender a todas as especificações do gateway TDM/SIP;

5.22.3 Deverá ser fornecido com 16 interfaces FXS;

5.22.4 Deverá permitir a implementação de sobrevivência local em caso de perda de comunicação com o servidor de telefonia.

5.22.5 Deverá suportar até 50 ramais em modo sobrevivência.

5.22.6 Suportar as seguintes facilidades de telefonia em modo de sobrevivência: transferência, desvio, serviços de mídia de tons, e conferência, manipulação de dígitos no encaminhamento de chamadas, consulta;

5.22.7 O LICITANTE deverá apresentar planilha de referência de Custos e formação de preços, de forma obrigatória, na qual estarão relacionadas, analiticamente, todas as composições utilizadas de forma a atender os requisitos da Lei 8.666/93;

5.23 APARELHOS TELEFÔNICOS IP TIPO I - Os aparelhos telefônicos devem ser homologados pela ANATEL e possuir as seguintes características mínimas:

5.23.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;

5.23.2 Deve estar obrigatoriamente em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor, controladas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, no que concerne a interligação com a rede pública de telefonia, devendo ser apresentado o respectivo Certificado de Homologação emitido pela ANATEL até a data de entrega do produto;

5.23.3 Cor predominante (mais de 60% da superfície): preta ou cinza escuro;

5.23.4 Deverá ser utilizado em mesa;

5.23.5 Deve possuir recurso de cadeado no telefone, impossibilitando que sejam realizadas chamadas externas, com exceção das chamadas que forem de emergência. O usuário deverá poder desabilitar a função de cadeado, ao digitar sua respectiva senha;

5.23.6 Deverá vir com o cabo espiralado, com pelo menos 1 metro para conexão ao monofone, e patch-cord padrão RJ-45, com pelo menos 1,5 metros para conexão à rede local;

5.23.7 Deverá acompanhar todos os acessórios necessários à sua instalação e uso, e licenças de uso de software por tempo indeterminado;

5.23.8 Deverá ser entregue com o último release de software disponível na data da aquisição;

5.23.9 Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;

5.23.10 Deverá suportar 4 linhas SIP (RFC 3261);

5.23.11 Deverá possuir, no mínimo, display de 3,5 polegadas e resolução mínima de 396x162 pixels;

5.23.12 Deve possuir no mínimo 2 (duas) portas gigabit ethernet (1000 Mbps Base-T), conector RJ-45, com suporte ao IEEE 802.1Q e com switch interno, para conexão LAN e PC, sem adaptadores externos;

5.23.13 Deve permitir a utilização de VLANs para segregar o tráfego entre a porta LAN e a porta do PC;

5.23.14 Deve suportar o protocolo IPV4 e IPV6 nativamente, sem o uso de adaptadores externos;

5.23.15 Deve permitir realizar a configuração de IP via DHCP, devendo suportar também atribuição de endereço IP fixo, caso não seja configurado via DHCP;

5.23.16 Deverá possuir no mínimo 4 teclas de funções programáveis com LED;

5.23.17 Deverá ter, no mínimo, 7 teclas de funções com as funcionalidades de verificar mensagens, viva-voz, retenção, headset, conferência, transferência e mudo;

5.23.18 Deverá ter tecla de ajuste de volume em uma chamada;

5.23.19 Deverá possuir teclas de navegação;

5.23.20 Deverá possuir teclas para verificar mensagens (Voicemail);

5.23.21 Deverá possuir teclas de viva-voz, pause, headset, conferência, transferência, mudo;

5.23.22 Deverá possuir porta para headset RJ-9;

- 5.23.23 Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
- 5.23.24 Deve permitir alimentação através de Power over Ethernet, padrão 802.3af, Classe 2, incorporada ao aparelho;
- 5.23.25 Fornecer fonte externa através de adaptador de energia 100~240 VAC, 60 Hz ou adaptador PoE, caso a Contratante não tenha disponibilidade de portas PoE;
- 5.23.26 Deve implementar, no mínimo, os protocolos de áudio G.711a, G.711µ, G.729a, G.729b, G.729ab, iSAC, Internet Low Bitrate Codec (iLBC) e OPUS;
- 5.23.27 Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos como serviço, conforme a demanda e permitir pagamentos mensais;
- 5.23.28 Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados;
- 5.23.29 Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;

5.24 HEADSET USB – Tipo I

- 5.24.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;
- 5.24.2 Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC
- 5.24.3 Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;
- 5.24.4 Não será permitido o fornecimento de placas de rede USB não integradas no próprio fio do headset;
- 5.24.5 Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;
- 5.24.6 Deve possuir conexão com o microcomputador do tipo USB Plug & Play, compartilhada para ambas as funções (fone de ouvido e microfone);
- 5.24.7 Deve ser do tipo “tiara”, com regulagem de altura, sobre a cabeça com revestimento PVC;
- 5.24.8 Deverá ser monoauricular ajustável com protetor removível;
- 5.24.9 Deve possuir protetor da orelha almofadado e removível;
- 5.24.10 Deve possuir o braço do microfone articulável atendendo à NR17.
- 5.24.11 Deve possuir controle de volume acoplado no próprio cabo;
- 5.24.12 Deve possuir função “mudo” no acoplado no próprio cabo;
- 5.24.13 Deve ser compatível com Windows, Mac, Linux e softwares comumente utilizados em call centers;
- 5.24.14 Deverá possuir LED na placa auricular;
- 5.24.15 Deverá possuir controle de chamadas, incluindo atender chamadas, encerrar chamadas, reter/retomar (para várias chamadas), ativar/desativar o som, aumentar e diminuir o volume;
- 5.24.16 Deverá ser homologado pela ANATEL;

5.25 HEADSET BLUETOOTH – Tipo II

- 5.25.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;
- 5.25.2 Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC
- 5.25.3 Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;

- 5.25.4 Não será permitido o fornecimento de placas de rede ou outro equipamento não integrados no próprio headset bluetooth;
- 5.25.5 Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;
- 5.25.6 Deve possuir conexão com o microcomputador ou laptop via bluetooth, compartilhada para ambas as funções (fone de ouvido e microfone);
- 5.25.7 Deve ser do tipo “tiara”, com regulagem de altura, sobre a cabeça;
- 5.25.8 Deverá ser biauricular bluetooth;
- 5.25.9 Deve possuir protetor da orelha almofadado;
- 5.25.10 Deve possuir o braço do microfone flexível;
- 5.25.11 Deve possuir controle de volume acoplado no próprio fone de ouvido;
- 5.25.12 Deve possuir função “mudo” no acoplado no próprio fone de ouvido;
- 5.25.13 Deve possuir alcance mínimo de 100 metros entre estação base e headset;
- 5.25.14 Deve possuir alto-falantes em HD;
- 5.25.15 Deve possuir cancelador de ruído no microfone;
- 5.25.16 Deve possuir compatibilidade com todas as principais plataformas UC;
- 5.25.17 Deverá possuir o recurso de atender chamadas automaticamente quando desencaixado e encerrar chamadas automaticamente quando encaixado na base;
- 5.25.18 Deverá possuir controle de chamadas, incluindo atender chamadas, encerrar chamadas, reter/retomar (para várias chamadas), ativar/desativar o som, aumentar e diminuir o volume;
- 5.25.19 Deverá possuir tecnologia wi-fi DECT 6.0;
- 5.25.20 Deverá vir acompanhado de todos acessórios bem como a estação base;
- 5.25.21 Deverá ser homologado pela ANATEL;

5.26 **SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA ALTERNATIVA (No Break):**

- 5.26.1 Fornecimento de dispositivo para autonomia de energia elétrica, dimensionadas para garantir o funcionamento dos servidores que forem instalados nas dependências do Contratante, por período mínimo de 06 (seis) horas contínuas e ininterruptas, no caso de falta de alimentação – energia elétrica;
- 5.26.2 Todo o sistema de suprimento de energia elétrica deve ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes;
- 5.26.3 Todos os equipamentos energizáveis devem ser conectados aos sistemas de aterramento existentes nos locais das instalações;
- 5.26.4 Cabe a Contratada criar um sistema de alimentação elétrica com recursos capazes de suportar falhas de alimentação externa e de equipamentos da estrutura interna, com a aquisição de um equipamento nobreak cuja capacidade esteja dimensionada para suportar a demanda energética durante curtos períodos, fazendo com que os dispositivos por ele alimentado continuem funcionando durante as transferências de fontes de alimentação que ocorrem durante as falhas ou nas manutenções preventivas.

6 - IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP

6.1 PLANO EXECUTIVO

- 6.1.1 A empresa vencedora deverá entregar o Plano Executivo no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, contendo informações detalhadas da solução fornecida, bem como obedecer às normas e padrões vigentes na ABNT, ANATEL e ANSI e todas as fases do projeto (instalação, treinamento,

portabilidade, testes de verificação, do recebimento provisório/definitivo), o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, sendo aplicado de forma imediata após a aprovação.

6.2 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO NA SEDE DA PREFEITURA:

6.2.1 Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema;

6.2.2 Neste processo será definido, em conjunto com a Prefeitura e a Contratada, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

6.2.3 Os recursos da solução deverão ser configurados pela Contratada, conforme as orientações e informações fornecidas pela Prefeitura durante a implantação;

6.2.4 Durante a fase de implantação dos serviços, a Contratada deverá alocar um Gerente que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da Contratada e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal (preposto) do contato da Contratada com a Prefeitura, durante o período de implantação da Solução de Comunicação;

6.2.5 Deverá ser gerado um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente da Prefeitura atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente na Prefeitura, visando o tráfego VoIP;

6.2.6 Para o levantamento dos requisitos a Contratada deverá inspecionar a rede da Prefeitura utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;

6.2.7 Quando da data para ativação da solução, a Contratada deverá acompanhar no mínimo durante uma semana o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas;

6.2.8 A instalação é de responsabilidade da Contratada e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada;

6.2.9 Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados;

6.3 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO NO INTERIOR:

6.3.1 As instalações deverão obedecer ao mesmo padrão da Sede em todas as unidades do interior, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades de cada unidade;

6.4 Os equipamentos serão considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento, a finalização das orientações à equipe técnica e do ateste técnico por parte da equipe técnica da Prefeitura.

7 - DOS PRAZOS DE INSTALAÇÃO

7.1 PRAZOS: A prestação dos serviços licitados deverão ser entregues e instalados com os equipamentos, na forma e no prazo da planilha abaixo .

7.2 Não cumprimento dos prazos para implantação da solução proposta, estabelecidos, sem justificativas acatadas pela CONTRATANTE, sujeitará à CONTRATADA:

7.2.1 Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, limitada a 90 (noventa) dias, a partir da data para adimplemento da obrigação;

7.2.2 Referido prazo poderá ser prorrogado, mediante solicitação formal pela CONTRATADA e aceite da CONTRATANTE.

7.3 A CONTRATADA deve cumprir o cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE.

7.4 A CONTRATADA deve elaborar e entregar projeto de arquitetura para instalação e configuração do serviço ofertado. O projeto de arquitetura deve ser apresentado em documento pela CONTRATADA até 10 dias corridos após a aprovação do plano executivo, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, sendo aplicado de forma imediata a aprovação.

7.6 A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir a integração e operação do mesmo na infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

Fase	Descrição	Prazo de entrega
1	Plano Executivo (6.1)	A empresa vencedora deverá entregar o Plano Executivo no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, contendo informações detalhadas da solução fornecida, bem como obedecer às normas e padrões vigentes na ABNT, ANATEL e ANSI e todas as fases do projeto (instalação, treinamento, portabilidade, testes de verificação, do recebimento provisório/definitivo);
	Elaboração e entrega de projeto de arquitetura para instalação e configuração do serviço ofertado. (7)	O projeto de arquitetura deve ser apresentado em documento pela CONTRATADA em até 10 dias corridos após a aprovação do plano executivo, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, sendo aplicado de forma imediata a aprovação.
	Da entrega dos equipamentos. (7)	A prestação dos serviços licitados deverão ser entregues e instalados os equipamentos, em até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, sendo aplicado de forma imediata após aprovação.
2	<p>SUPORTE TÉCNICO, manutenção preventiva - item (12).</p> <p>Portal Web, com uma plataforma agregando todas informações relevantes ao funcionamento da solução ofertada;</p> <p>Treinar a equipe de TI;</p> <p>“Atendente de callcenter”: Demonstrar como irá proceder com o Atendimento para abertura de chamados, via “atendente de callcenter”, com no mínimo 01 (um) técnico permanente, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, nas dependência da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e para atendimento nas unidades externas com envio de relatório mensal a CONTRATANTE;</p>	na primeira fase, item 07, em até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, sendo aplicado de forma imediata após aprovação.

3	Do treinamento	O Treinamento terá início em até 10 dias após a entrega dos equipamentos; (5.13.20).
	Da portabilidade numérica: sem ônus para a CONTRATANTE.	Prazo de 03 (três) dias úteis estabelecidos pela ANATEL para a realização deste serviço.

8 - LOCAIS DE ENTREGA E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, E RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:

8.1 LOCAL DE ENTREGA: Os produtos e serviços deverão ser entregues na **PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO**, localizado na Avenida Alberto Braune, nº 225 – Bairro Centro – Nova Friburgo – RJ e nas diversas localidades onde serão instalados os ramais, conforme planilha deste Termo de Referência, item 8.3.

8.2 ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM ENTREGUES: Serviços de telefonia fixa, comutada, serviço 0800, comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphones), serviço de comunicação unificada (UC), call center, Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, equipamentos com sobrevivência;

8.3 RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO: A responsabilidade pelo acompanhamento da instalação ficará a cargo do funcionário da T.I (022) 2525-9100 ou (022) 2525-9234.

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ECRETARIA	LOCAL	ENDEREÇO	Nº	BAIRRO	QTD RAMAIS	TIPO
Finanças	Prefeitura de Nova Friburgo - Palácio Barão de Nova Friburgo.	Av. Alberto Braune	225	Centro	213	1
Finanças	Reserva Técnica tipo I	Av. Alberto Braune	225	Centro	104	1
Finanças	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	225	Centro	89	1
Finanças	Prefeitura de Nova Friburgo - Palácio Barão de Nova Friburgo.	Av. Alberto Braune	225	Centro	21	2
Finanças Recursos Humanos	Ed. Comercial Raquel industria	Rua Leuenroth	32	Centro	14	1
Educação	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	1	3
Saúde	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	1	3
Saúde	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	18	1
Finanças	Prefeitura de Nova Friburgo - Palácio Barão de Nova Friburgo.	Av. Alberto Braune	225	Centro	02	3
Educação	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	27	1
Educação	CMEI Adahil da Cruz	Rua Eugênio Gripp	s/nº	Braunes	1	1
Educação	Adriano Afonso Freitas	Rua Antônio Saraiva de Lira	35	São Jorge	1	1
Educação	Augusta Hörn	Praça de Sant'Ana	85	Cônego	1	1
Educação	Bela Vista	Rua São Paulo	27	Olaria	1	1
Educação	Brasilina da Rosa Teixeira	Rua Clarindo da Rosa Teixeira	s/nº	Cons. Paulino	1	1
Educação	Cantinho Feliz	Estrada RJ 116 - km 72		Mury	1	1
Educação	Carmem Rodrigues de Souza	Rua Paraiba	14	Bela Vista	1	1
Educação	Clementina Alves Martins	Rua Geraldo Flauzinio de Oliveira	s/nº	São Geraldo	1	1
Educação	Conceição Cortes Teixeira	Rua Luiza Carpenter	17	Centro	1	1
Educação	Dolores de Sá Schuenck	Rua Rosa Schuenck Toledo	s/nº	Centenário	1	1
Educação	Edith Silva Santos	Rua Luiz Carestiatto	s/nº	PQ. Maria Teresa	1	1
Educação	Elisa Teixeira de Uzeda	Rua Prefeito José Eugênio Muller	s/nº	Centro	1	1
Educação	Elvira Almeida da Silveira	Av. Antonio Mário de Azevedo	12.367	C. do Coelho	1	1
Educação	Elza Barbosa Melhorança	Rua José Martins dos Santos	54	Olaria	1	1
Educação	Emilia Adelaide Ferreira	Rua Leonino Dutra	830	Varginha	1	1
Educação	Emílio Melhorance	Rua Espírito Santo	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Franz Haug - Aldeia da Criança Alegre	Travessa José Ernesto Knust	1	Cons. Paulino	1	1
Educação	Gilcely Barradas Canto	Rua Padre Hermann Josef Wriste	s/nº	Amparo	1	1
Educação	Iolanda da Silva	Rua Maria da Conceição Ribeiro	228	Sta. Bernadete	1	1
Educação	Irineu Mineiro	Rua Sebastião Thomé	89	Catarcione	1	1
Educação	Izabel Jovelina Monteiro	Rua José Poleti	13	Rui Sanglard	1	1
Educação	Jamille Constantino Klein	Rua Marechal Floreano Peixoto	37	Perissê	1	1
Educação	CMEI Padre Luiz Yabar	Av. Rui Barbosa	223	Centro	1	1
Educação	Júlia Irene Gomes Andrade	Rua Raul Veiga	210	Olaria	1	1
Educação	Leda Tavares Moreira	Rua Prudente de Moraes	76	Vila Nova	1	1
Educação	Letícia Coutinho Soares	Rua Ventura Spargoli	s/nº	Prado	1	1
Educação	Luz da Serra	Rua Valença	185	Debossan	1	1

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

Educação	Maria Altina N. de Oliveira Jorge	Rua Servidão Asa Branca	s/nº	Riograndina	1	1
Educação	Maria Conceição Abicalil	Rua Darcília dos Santos	s/nº	Cordoeira	1	1
Educação	Maria Damasco Mouta	Rua Guilherme Henrique Spitz	273	Lumiar	1	1
Educação	Maria Duque Estrada Laginestra	Rua da Concórdia	96	Prado	1	1
Educação	Maria Inês Andrade Bachini	Av. Antônio Mário de Azevedo	1.662	Córrego D'Antas	1	1
Educação	Maria José Mafort	Rua São Roque	240	Olaria	1	1
Educação	Maura Rosa Rodrigues	Rua Cândido Pardal	53	Olaria	1	1
Educação	Menino Jesus	Rua Antonio Suaid	149	Jardim Califórnia	1	1
Educação	Nadir Cardoso	Rua Lair Rocha Turque	s/nº	C. do Paraíso	1	1
Educação	Otelina de Sá Martins A. Condack	Av. Antônio Mário de Azevedo	18.800	Conquista	1	1
Educação	Princesa Izabel	Rua Pasteur	20	V. dos Pinheiros	1	1
Educação	Santa Terezinha	Rua Cordajás	s/nº	São Jorge	1	1
Educação	Sebastiana Carneiro de Mello	Av. dos Ferroviários	s/nº	Duas Pedras	1	1
Educação	Solares	Rua Lobianco Pasquale	s/nº	São Geraldo	1	1
Educação	Acyr Spitz	Rua José Domingos Benvenuti	s/nº	Lumiar	1	1
Educação	Adezir Almeida Garcia	Av. Antônio Mario de Azevedo		Córrego D'Antas	1	1
Educação	Alberto Meyer	Rua Manoel Frossard		Granja Spinelli	1	1
Educação	Alcides Francisco Brantes	Estrada do Floresta - Salinas	s/nº	Salinas	1	1
Educação	Amâncio Mário de Azevedo	Rua D. João VI	1.647	Cascatinha	1	1
Educação	Américo Ventura Filho	Rua Cândido Pardal	55	Olaria	1	1
Educação	Anna Barbosa Moreira	Rua Hormindo Silva	s/nº	Lagoinha	1	1
Educação	Batista	Rua Presidente Vargas	60/62	Olaria	1	1
Educação	Bernardo Pacheco	Rua João Gonçalves Bastos	s/nº	São Geraldo	1	1
Educação	Cecília Meireles	Rua Tohor Kassuga	218	Cascatinha	1	1
Educação	Claudir Antônio de Lima	Rua Eugênio Nideck	59	Catarcione	1	1
Educação	Cypriano Mendes da Veiga	Estrada Cypriano Mendes da Veiga	4.545	B. dos Mendes	1	1
Educação	Dante Laginestra	Estrada Friburgo-Sumidouro	Km 13	Riograndina	1	1
Educação	Dante Magliano	Rua Prefeito Cesar Guinle	s/nº	P. da Saudade	1	1
Educação	Décio Monteiro Soares	Av. Nossa Senhora do Amparo	3.995	Cons. Paulino	1	1
Educação	Dermeval Barbosa Moreira	Av. Júlio Antonio Thurler	335	Olaria	1	1
Educação	Dinah Lantimant Bravo	Rua João Corrêa da Silva	s/nº	Santo André	1	1
Educação	E. M. CEFEL	Rua Santos Werneck	8	Centro	1	1
Educação	E.E.M. Boa Esperança	Estrada Boa Esperança - KM 3		Lumiar	1	1
Educação	E.E.M. Ernesto de Souza Cardinot	Estrada Cardinot	s/nº	C. do Coelho	1	1
Educação	E.E.M. Flor do Ipê	Estrada de Campinas	s/nº	Conquista	1	1
Educação	E.E.M. Henrique Carlos Heckert	Estrada Nathanael Schenck	s/nº	Alto Schuenck	1	1
Educação	E.E.M. José Eugenio Muller	Fazenda Bela Vista	s/nº	Alto das Braunes	1	1
Educação	E.E.M. Manoel José Nogueira Peixoto	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	1	1
Educação	E.E.M.E.E. Neusa Goulart Brizola	Alameda Eduardo Guinle	137	PQ. S. Clemente	1	1
Educação	E.M. Alípio da Silva Branco	Rua Alcidiomiro Bussinger	s/nº	Estr. do Stucky	1	1
Educação	E.M. Boa Esperança	Estrada Boa Esperança de Cima		Lumiar	1	1

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

Educação	Depósito Educação - prefeitura	Rua Hercúano G.Silva	s/nº	Córrego D'Antas	1	1
Educação	E.M. Celcyo Folly	Estrada Frib-Amparo, km 9		Amparo	1	1
Educação	E.M. Francisco Ouverney	Córrego do Macuco - Macaé de Cima		Lumiar	1	1
Educação	E.M. Galdinópolis	Estrada Marcos Heringer	s/nº	Lumiar	1	1
Educação	E.M. João de Almeida	Prainha		Conquista	1	1
Educação	E.M. Laper Lyra Fagundes	Estrada RJ 142, Km 16		Santiago	1	1
Educação	E.M. Luiz Fonseca	Estrada Janela das Andorinhas	s/nº	Riograndina	1	1
Educação	E.M. Nossa Senhora de Nazareth	Sítio Três Barras - Rio Bonito		Lumiar	1	1
Educação	E.M. Prof. Alair Campos Ouverney	Cabeceiras de Rio Bonito		Lumiar	1	1
Educação	E.M. Sítio dos Affonsos	Estrada Fazenda da Laje	s/nº	Cons. Paulino	1	1
Educação	E11tação do Rio Grande	Praça Nossa Senhora do Rosário	s/nº	Riograndina	1	1
Educação	Florândia da Serra	Buracada dos Gomes	s/nº	Florândia da Serra	1	1
Educação	Ernesto Tessarollo	Rua Aureliano Barbosa Faria	40	Alto do Floresta	1	1
Educação	Flores de Nova Friburgo	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	1	1
Educação	Francisco Silveira	Rua Marfisa da Rosa Pinheiro	s/nº	Jardim Califórnia	1	1
Educação	Helena Coutinho	Rua Joaquim Moreira Pinto	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Hélio Gonçalves Corrêa	Rua Mobral	165	Jardinlândia	1	1
Educação	Hermenegildo Gripp	Rua 10 de Outubro	s/nº	Amparo	1	1
Educação	Hermínia Santos Silva	Rua Lair Rocha Turque	41	C. do Paraíso	1	1
Educação	Hermínia Silva Condack	Av. Antonio Mario de Azevedo		C. do Coelho	1	1
Educação	Honório Tardin	Estrada João Cabral	s/nº	Baixada de Salinas	1	1
Educação	Isabel Gomes Siqueira	Rua Rufino Siqueira		Cons. Paulino	1	1
Educação	Iza Saippa Ranucci	Rua Benjamin Constant	115	Duas Pedras	1	1
Educação	J.I. Herondino José da Rosa	Av. Antônio Mário de Azevedo	Km 19	Conquista	1	1
Educação	Jardel Hottz	Rua Vicente de Moraes	29	Braunes	1	1
Educação	João Vicente Valladares	Estrada RJ 116, KM 69		Debossan	1	1
Educação	José Alves de Macedo	Fazenda Rio Grande	s/nº	Conquista	1	1
Educação	José Antônio Teixeira	Estrada Macaé de Cima	s/nº	Lumiar	1	1
Educação	Juscelino Kubitschek de Oliveira	Rua Leonidio Dutra	17	Varginha	1	1
Educação	Maximillian Falck	Estr. Ver. Eugênio Guilherme Spitz	s/nº	Mury	1	1
Educação	Messias de Moraes Teixeira	Rua Ary Parreira	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Miguel Raymundo de Moraes Bittencourt	Rua Dom João VI	s/nº	Cônego	1	1
Educação	1Nair de Araújo Rodrigues	Rua Dr. Feliciano Benedito da Costa		São Geraldo	1	1
Educação	Odette Penna Muniz	Praça da Bandeira	2	Centro	1	1
Educação	Padre Rafael	Rua Darcília dos Santos	s/nº	Cordoeira	1	1
Educação	Pastor Schlupp	Rua Cinésio Rocha	s/nº	PQ. Maria Tereza	1	1
Educação	Patrícia Jonas Sant'Anna	Rua São Paulo	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Rei Alberto I	Estrada dos Três Picos	s/nº	Baixada de Salinas	1	1
Educação	Lafayette Bravo Filho	Rua Aureliano Barbosa Faria	s/nº	Cons. Paulino	1	1
Educação	Rui Barbosa	Av. Governador Roberto Silveira	3.650	Prado	1	1
Educação	Rui Sanglard	Rua Isaias Medeiros Lopes	s/nº	Rui Sanglard	1	1
Educação	Santa Paula Frassinetti	Rua Luiza Carpenter	17	Centro	1	1

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

Educação	São José	Rua Pedro Hugo Folly	46	Olaria	1	1
Educação	São Judas Tadeu	Rua Romana Villas Boas Schuenck	s/nº	Nova Suíça	1	1
Educação	São Pedro da Serra	Rua Rodrigues Alves	74	S. Pedro da Serra	1	1
Educação	Tiradentes	Rua João Lamblet	s/nº	Amparo	1	1
Educação	Umbelina Breder de Queiroz	Rua Atacílio Schaustz	s/nº	Jardim Califórnia	1	1
Educação	Vale de Luz	Rua Sebastião Pereira da Silva	197	Cons. Paulino	1	1
Educação	Vargem Alta	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	1	1
Educação	Vevey la Jolie	Av. Antônio Mário de Azevedo	18.800	Conquista	1	1
Educação	Waldir Lopes de Carvalho	Av. Antonio de Sá Martins	s/nº	Santa Cruz	1	1
Educação	Alaene Pacheco Breder	Av. Nossa Senhora do Amparo	3.525	Prado	1	1
Educação	Escola de Auxiliares e Tec. de Enfermagem Nossa Sra de Fátima	Rua General Osorio	324	Centro	1	1
Educação	Maria da Penha Monteiro Silva	Rua Antônio Lugon	28	Amparo	1	1
Educação	CMEI Jardimlândia	Rua Benjamin Constant	850	Cons. Paulino	1	1
Educação	CMEI João Batista Faria (Cabrita)	Praça 1º de Março	6	Vilage	2	1
Saúde	São Lourenço	Estrada FRI - 002 - KM 19		São Lourenço	2	1
Saúde	CAPS I	Av. Julio Antonio Thurler	431	Olaria	2	1
Saúde	CAPS AD	Av. Comte Bittencourt	142	Centro	2	1
Saúde	CAPS III	Rua São Roque	240	Olaria	2	1
Saúde	Conselho Municipal de Saúde	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	Vigilância em Saúde	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	5	1
Saúde	Vigilância ambiental	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	Vigilância Epidemiológica	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	Promoção da saúde	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	CEREST	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	ESF Lumiar	Rua Guilherme Eugênio Spitz	s/nº	Lumiar	2	1
Saúde	ESF São Pedro da Serra	Rua Rodrigues Alves	s/nº	S. Pedro da Serra	2	1
Saúde	ESF Rio Bonito	Rio Bonito da Praça	s/nº	Rio Bonito	2	1
Saúde	ESF Stucky	Estrada do Stucky	s/nº	Stucky	2	1
Saúde	ESF Vargem Alta	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	2	1
Saúde	ESF Amparo	Rua Rivail Gripp	75	Amparo	2	1
Saúde	ESF Campo do Coelho	Estrada Friburgo Teresópolis	s/nº	C. do Coelho	2	1
Saúde	ESF Centenário	Centenário de Salinas	s/nº	Centenário	2	1
Saúde	ESF Mury	Av. Hamburgo (frente ao nº 1003)	1002	Mury	2	1
Saúde	ESF Olaria I	Rua Xingu	2	Olaria	2	1
Saúde	ESF Olaria III	Rua Augusto Nicolau Rodrigues	59	Olaria	2	1
Saúde	ESF Riograndina	Praça N. S. do Rosário	s/nº	Riograndina	2	1
Saúde	ESF São Lourenço	Estrada São Lourenço	s/nº	São Lourenço	2	1
Saúde	ESF Olaria II	Rua Espírito Santo	9	Olaria	2	1
Saúde	ESF Varginha	Rua Francisco Lopes	178	Varginha	2	1
Saúde	ESF Nova Suíça	Rua Moisés Moraes Filho	s/nº	Nova Suíça	2	1
Saúde	Hospital Municipal Raul Sertã	Rua General Osorio	324	Centro	100	1
Saúde	Hospital Maternidade	Rua Antonio, travessa Fernandes	12	Centro	34	1
Saúde	UBS Policlínica Norte	Rua José Ernesto Knust	184	Cons. Paulino	10	1
Saúde	UBS Policlínica Centro	Rua Plínio Casado	s/nº	Centro	21	1

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

Saúde	UBS São Geraldo	Rua Ant ^o . Augusto dos Reis Junior	s/nº	São Geraldo	2	1
Saúde	UBS Cordoeira	Rua Darcilia dos Santos	s/nº	Cordoeira	3	1
Saúde	UBS CAISMICA	Rua Vicente Sobrinho	s/nº	Olaria	5	1
Saúde	Clinica Santa Lucia	Av. Walter Machado Thedin	Km72	Mury	10	1
Saúde	Almoxarifado da Saúde	AV. Cons. Julius Arp	80 B12 GALP.202	Centro	8	1
Finanças	Almoxarifado Central	Rua Clarindo Rosa Teixeira	130	Cons. Paulino	2	1
Assistência	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	9	1
Assistência	Almoxarifado da Assistência Social	AV. Mario Dutra De Azevedo	307	Duas Pedras	1	1
Assistência	Conselho Municipal de Assist. Social	Rua José Tessarolo dos Santos	70	Paissandu	1	1
Assistência	Conselho Municipal da Criança de Adolescente	Rua José Tessarolo dos Santos	70	Paissandu	1	1
Assistência	CRAS Conselheiro Paulino	Rua Antenor Fernandes Souza	8	Cons. Paulino	3	1
Assistência	CRAS Olaria	Avenida José Pires Barroso	s/nº	Olaria	3	1
Assistência	CREAS	Rua Carlos Magnu	26	Centro	2	1
Assistência	CRAS Centro	Rua Mac-Niven	4	Centro	3	1
Assistência	Casa de Passagem	Rua Itajuba	s/nº	Vargem Grande	4	1
Assistência	CRAS Campo do Coelho	Av. Antonio Mario de Azevedo	13.156	C. do Coelho	3	1
SMOMU	SMOMU	Rua Vicente Sobrinho	80	Olaria	19	1
Finanças	Fundação Dom João VI	Praça Getulio Vargas	71	Centro	8	1
Finanças	Subprefeitura de Conselheiro Paulino	Rua Pacheco do Almon	s/nº	Prado	8	1
Finanças	Subprefeitura de Olaria	Av. Julio Antonio Thuler	93	Olaria	5	1
Finanças	Teatro	Praça do Suspiro	s/nº	Centro	3	1
Finanças	Oficina Escola	Praça Getulio Vargas	89	Centro	3	1
Finanças	OFICINA DOT	RUA ZILDA CECCON SALARINI	53	CONS. PAULINO	2	1
Finanças	Biblioteca/ sede da sec. De cultura	Rua Farinha Filho	50	Centro	11	1
Finanças	Subprefeitura de São Pedro da Serra	Rua Guilherme Eugenio Sptiz	s/nº	São Pedro	2	1
Finanças	Polo EAD CEDERJ - Nova Friburgo	Rua José Pires Barroso	s/nº	Olaria	3	1
Finanças	Cemitério Riograndina	Antiga Rua da Canastra	s/nº	Riograndina	1	1
Finanças	Administração de Conego e Cascatinha	Rua Noel Rosa	s/nº	Cônego	2	1
Finanças	Posto de combustível	Rua Pacheco do Almon	s/nº	Prado	2	1
Finanças	Usina de Asfalto	Rodovia RJ 150 KM 4		Alto da Chácara	2	1
Finanças	Base São Geraldo	Rua Feliciano Benedito Costa		São Geraldo	2	1
Finanças	Cemitério Centro	Rua Modesto Mello	s/nº	Centro	2	1
Finanças	Centro de Turismo	Praça Demerval Barbosa Moreira	1113	Centro	2	1
Finanças	Subprefeitura de Campo do Coelho	Estrada Friburgo - Teresópolis	Km 20	C. do Coelho	2	1
Finanças	Ponto de Cultura - Olaria	Rua Gustavo Lira	209	Olaria	3	1
Finanças	Ponto de Cultura - Conselheiro	Rua Albertino Quadro Gama,	68	Conselheiro	2	1
Finanças	Ponto de Cultura - Riograndina	Rua Francisco Caetano da Silva	s/nº	Riograndina	2	1
Finanças	Gabinete - Prédio Cruz Vermelha	Praça Getulio Vargas	92	Centro	6	1
Finanças	Cemitério Campo do Coelho	Av Antonio Mario de Azevedo	Km 13	C. do Coelho	1	1
Finanças	Cemitério Trilhas do Céu	Estr. Fazenda da Laje	1.230	Fazenda da Laje	1	1
Finanças	Depósito Eventos/	Rua Sebastião Antônio Teixeira	43	Lagoinha	2	1

	Turismo					
Saúde	Vigilância Sanitária	Avenida Euterpe Friburguense	93 (sala23)	Centro	2	1
Finanças	Horto Municipal	Avenida Princesa Isabel	s/nº	Vale dos Pinheiros	1	1
Assistência	Conselho Tutelar 1 - Centro	Rua Mac-Niven	4	Centro	4	1
Assistência	Conselho Tutelar 2- Conselheiro Paulino	Rua Sebastião Pereira da Silva	7	São Jorge	4	1
Finanças	Casa do Artesão	Rua Romão Aguilera Santos	s/nº	Cônego	1	1
Finanças	Centro de turismo de São Pedro da Serra	Praça João Heringer	s/nº	SÃO PEDRO DA SERRA	1	1
Assistência	Centro de Convivência do Idoso	Av. Dr. Galdino do Vale Filho	35	Centro	1	1

9 - DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS:

9.1 Os produtos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, sem prejuízo dos prazos estabelecidos no item 07 deste TR.

9.2 Os produtos deverão estar acompanhados de documentação técnica completa e atualizada, contendo os manuais, guias de instalação e outros pertinentes;

9.3 Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, relacionados nas planilhas do ANEXO – Dimensionamento e Capacidade da Solução, deverão possuir identificações patrimoniais contendo nome, logotipo e numeração de patrimônio, que comprovem que tais equipamentos pertencem à CONTRATADA;

9.4 A CONTRATADA também deverá fornecer listagem constando todos os equipamentos fornecidos, com seus respectivos números de identificação (Patrimônio). Esta listagem deverá ser atualizada todas as vezes que houver troca ou substituição de equipamentos;

9.5 A CONTRATANTE efetuará o recebimento do objeto contratado - início dos serviços, equipamentos, itens acessórios de hardware e software - provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato;

9.6 Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado - início dos serviços, equipamentos, itens acessórios de hardware e software - substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, sujeitarão a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas cabíveis;

9.7 Recebimento Provisório;

9.8 A CONTRATANTE receberá os equipamentos, mediante emissão de termo circunstanciado, elaborado pela CONTRATADA, sob a chancela jurídica da CONTRATANTE, assinado pelas partes, em até 05 (cinco) dias úteis após a entrega dos objeto;

9.9 O recebimento provisório caberá ao fiscal técnico especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição;

10 - RECEBIMENTO DEFINITIVO:

10.1 A CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo do objeto contratado, que será decomposto em fases e pacotes, verificação da qualidade, quantidade e se os itens fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;

10.2 Ocorrendo problemas durante a execução do recebimento definitivo, estes serão informados à CONTRATADA, que deverá providenciar as correções cabíveis;

10.3 Uma vez verificado o correto funcionamento dos itens entregues, a CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo mediante emissão de termo circunstanciado elaborado pela CONTRATADA, sob a chancela jurídica da CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão do Termo de Recebimento Provisório;

10.4 O recebimento definitivo caberá ao responsável da respectiva área contemplada pelo objeto entregue, e ao gestor do contrato formalmente designado;

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

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

11 – DA REINSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM CASOS DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:

11.1 Nos casos de mudança de endereço, ou local de instalação dos equipamentos, fica a CONTRATADA responsabilizada em realizar o desligamento, transferência e a reinstalação dos referidos equipamentos no novo endereço ou novo local, em até 48 (quarenta e oito horas), sem ônus para o CONTRATANTE;

11.2 Em caso de transferência de endereço ou mudança de local de funcionamento, o desligamento, a transferência e a reinstalação dos equipamentos da solução contratada poderão ser realizados em dia não útil, comprometendo-se a CONTRATADA a restaurar o pleno funcionamento de todos os equipamentos, serviços e funções, no próximo dia útil à data agendada para o seu desligamento;

11.3 Fica estipulado que a infraestrutura interna, cabeamento e rede (switches), serão de responsabilidade da CONTRATADA;

12 - SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E MONITORAMENTO:

12.1 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e manutenção corretiva nas modalidades remota e on-site, durante a vigência do contrato, para os equipamentos integrantes da solução ofertada, bem como em todos os pontos de rede incluindo mudança de local do ponto de rede, a contar da data de entrega do produto/serviço, com cobertura para eventuais defeitos e/ou problemas, defeitos de fabricação, mão de obra, programação e quaisquer outros problemas que venham a interferir no perfeito funcionamento do sistema;

12.2 O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on-site, deverão ser realizados em período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semana, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

12.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar Portal Web, na primeira fase, item 07, no prazo de até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, uma plataforma agregando todas informações de diferentes

fontes em uma única interface e todas informações relevantes ao funcionamento da solução ofertada, apresentar e treinar a equipe de TI, bem como demonstrar como irá proceder com o atendimento para abertura de chamados por telefone via “atendente de callcenter”, e no mínimo 01 (um) técnico permanente, na primeira fase, item 07, no prazo de até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante toda a vigência contratual e envio de relatório mensal a CONTRATADA. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

12.4 A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva, e programação remota e presencial durante o período da vigência do contrato;

12.5 A empresa deverá manter no mínimo 01 (um) técnico permanente nas dependência da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e para atendimento nas unidades externas da CONTRATANTE;

12.6 A Ordem de serviço deverá ser composta, no mínimo, das seguintes informações:

12.7 Data e número sequencial da requisição;

12.8 Nome e Secretaria do Requisitante;

12.9 Atividades a serem desempenhadas;

12.10 Assinatura e aceite do responsável Requisitante;

12.11 As atividades do suporte técnico especializado serão dispostas, mas não se limitando, em atividades de Manutenção Preventiva ou Manutenção Corretiva;

12.12 Manutenção Preventiva - Compreende o monitoramento periódico, *in loco* no ambiente da contratante ou remoto, sendo requisitadas a fim de verificar a saúde dos equipamentos e mitigar riscos devido ao uso continuado dos serviços, dentre estes:

12.13 Procedimentos técnicos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos de forma proativa;

12.14 Realização de inspeções nos equipamentos;

12.15 Monitoramento periódico de forma a manter sua plena funcionalidade e saúde dos equipamentos;

12.16 Análise de *logs* de sistema e sugestão de mudanças para uma melhor prática de utilização da ferramenta. A equipe técnica da CONTRATANTE decidirá sobre a aplicação ou não das recomendações;

12.17 Sugerir, preventivamente, a aplicação de novas correções, *patches, fixes, updates, service packs, novas releases, versions, builds e upgrades*;

12.18 Manutenção Corretiva - O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on- site, deverão ser realizados a partir de abertura de chamados advindos da Contratante, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

12.18 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com “Atendente de callcenter”, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante todo a vigência contratual. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer

uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

12.19 CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, e programação on-site ou remota durante o período da vigência do contrato e respeitando os seguintes Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE):

12.20 Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

12.21 razão de Atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal na Central de Atendimento da CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de suporte;

12.22 Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal na Central de Atendimento da CONTRATADA e a efetiva solução do problema;

12.23 A contagem do prazo de atendimento de solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO, classificados conforme as severidades;

12.24 Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) serão classificados conforme as severidades a seguir:

12.25 Severidade ALTA: esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso do(s) equipamento(s) e *software*(s):

12.26 Prazo de atendimento: Imediato pois prevê no mínimo 01 (um) técnico permanente;

12.27 Prazo de solução definitiva: 02 horas;

12.28 O prazo poderá ser estendido se for um problema de *hardware* ou *software* do fabricante ou solução;

12.29 Fins de semana e feriados:

12.30 Prazo de atendimento: 04 horas;

12.31 Prazo de solução definitiva: 24 horas

12.32 Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado para instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do(s) equipamento(s) e *software*(s), ou seja, chamados técnicos que não requeiram imediato atendimento e/ou solução:

12.33 Prazo de atendimento: Imediato pois prevê 01 (um) técnico permanente;

12.34 Prazo de solução definitiva: 24 horas;

12.35 Não haverá abertura de chamados técnicos com Severidade BAIXA em sábados, domingos e feriados:

12.36 O atendimento aos chamados técnicos de severidade ALTA deverá ser realizado on-site, quando solicitado pela equipe da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal, e não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do(s) equipamento(s) e/ou *software*(s), mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao CONTRATANTE;

12.37 Todos os serviços de Suporte Técnico Especializado, Manutenção e Apoio deverão ser executados por técnicos qualificados e com certificação comprovada pelo fabricante da Solução, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, durante o período contratual;

12.38 Ao término de cada evento de suporte técnico e manutenção, deverá ser gerado e entregue um Relatório de Atendimento Técnico (RAT) com as seguintes características:

12.39 Entregue à equipe técnica da CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias após o serviço realizado pela CONTRATADA. A CONTRATANTE dará ciência no documento após análise e aceitação do seu conteúdo;

12.40 Indicação do tipo de serviço de suporte e manutenção realizado, bem como toda a verificação realizada Descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução para o chamado Descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução para o chamado;

12.41 Descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução para o chamado;

12.42 Semestralmente, deverá ser entregue um RELATÓRIO GERENCIAL indicando todos os eventos de suporte técnico e manutenção atendidos no período, seguidos de todos os Relatórios de Atendimento Técnicos (RAT) elaborados e aceitos. O Relatório Gerencial deverá conter no mínimo:

12.43 Identificação individual dos chamados atendidos no período;

12.44 Identificação individual do equipamento ou solução;

12.45 Identificação individual do tipo de atendimento;

12.46 Datas de atendimento (abertura e conclusão);

12.47 Descrição dos atendimentos;

12.48 Procedimentos adotados para a solução do problema;

13. DA FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

13.1 CONTRATADA deverá apresentar a Nota-Fiscal Fatura de Serviços de Telecomunicações para liquidação e pagamento da despesa, antes do dia de vencimento mensal pactuado, nos termos do regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela RESOLUÇÃO Nº 85, de 30 de dezembro 1998.

13.2 O vencimento mensal pactuado, será realizado com o termino da fase 1, na forma e no tempo positivado no item 07 / 7.6 referente aos prazos de instalação, depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado pela CONTRATANTE a este ato de verificação.

13.3 Fica pactuado o dia de vencimento da fatura para o dia 30 de cada mês, podendo se acordado nova data junto à esta administração.

13.4 A Nota-Fiscal Fatura de Serviços de Telecomunicações referente aos serviços prestados a cada setor, deverá ser apresentada em versão impressa diretamente na sede de cada secretaria contratante.

13.5 A Nota-Fiscal Fatura deverá ser acompanhada dos relatórios gerenciais, especificados de forma detalhada a Utilização dos Serviços da seguinte forma: Relatórios mensais impressos e em formato digital com detalhamento de chamadas faturadas, por órgão ou entidade da CONTRATANTE, constando pelo menos data, hora, duração, número do terminal de origem, número do terminal de destino, tipo de tarifa, valor do imposto e valor da ligação ou de outros serviços prestados, tais como habilitação de acessos individuais ou troncos e mudança de endereço destes.

13.6 É obrigatório o truncamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual constante da fatura, conforme regulamentado na Resolução ANATEL 424/2005 em seu Art. 11.

DO PAGAMENTO

13.8 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelo serviço efetivamente prestado no mês de referência, vedada a antecipação, na forma abaixo.

13.9. A CONTRATADA apresentará, mensalmente, nota fiscal/fatura de serviço de telecomunicações/conta telefônica, para liquidação e pagamento da despesa pela CONTRATANTE.

13.10 Quando da apresentação da Nota Fiscal/Fatura a CONTRATADA deverá apresentar, ao final da mesma, o que segue:

13.11. Valor dos serviços detalhados individualmente.

13.12 Período de faturamento, compreendendo a data de início e término do faturamento.

13.13 Deverão ser apresentados ainda os relatórios conforme especificado no Termo de Referência.

13.14 As contas telefônicas deverão ser apresentadas sob a forma de nota fiscal ou fatura, acompanhadas dos relatórios detalhados de utilização de serviços, conforme determina o TR.

13.15 Os relatórios deverão trazer os custos de cada chamada, e os descontos ofertados, se houver.

13.16 O relatório detalhado do uso de cada número telefônico fornecido pela CONTRATADA deverá trazer de forma explícita o valor final, que inclui impostos e descontos praticados, a ser pago por cada Secretaria para cada número telefônico.

14 – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

14.1 DA CONTRATADA:

14.1.1 Atendimento imediato, período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semanas, pois prevê no mínimo 1 (um) técnico permanente, com atendimento nos finais de semana e feriados;

14.1.2 O LICITANTE deverá apresentar planilha de referência de Custos e formação de preços, de forma obrigatória, na qual estarão relacionadas, analiticamente, todas as composições utilizadas de forma a atender os requisitos da Lei 8.666/93;

14.1.3 A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

14.1.4 Fornecer os materiais/produtos de acordo com as especificações e condições expressas neste termo e no edital.

14.1.5 Assumir integral responsabilidade pela qualidade dos equipamentos fornecidos, bem como por todo transporte e deslocamentos necessários à entrega dos mesmos, não se admitindo, sob nenhum pretexto, que sejam atribuídos a empresas subcontratadas ou a fabricantes os ônus de qualquer problema que porventura venha a ocorrer.

14.1.6 Entregar os materiais/produtos e executar os serviços constantes deste Termo de Referência respeitando, sempre, as normas da ABNT, bem como as portarias do INMETRO, em vigor, no que couber.

14.1.7 Comprovar a origem dos bens importados oferecidos e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, se houver, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa;

14.1.8 Não transferir a terceiros, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade na execução do contrato;

14.1.9 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12,13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990);

14.1.10 Substituir, o material/produto que apresentar alteração, deterioração, imperfeição, ou quaisquer outros vícios, ainda que constatados após o seu recebimento e/ou pagamento;

14.1.11 Retirar, após notificação, o material/produto rejeitado no prazo máximo de 05 dias corridos, sendo que o Contratante não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo que venha a ocorrer após esse prazo, podendo dar a destinação que julgar conveniente ao material/produto abandonado em suas dependências;

14.1.12 Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências dos setores devidamente identificados com uniforme e crachá;

14.1.13 Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho;

- 14.1.14 Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;
- 14.1.15 Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses;
- 14.1.16 Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses;
- 14.1.17 Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;
- 14.1.18 Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente à Prefeitura Municipal de Nova Friburgo ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 14.1.19 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com a Prefeitura Municipal de Nova Friburgo; Na forma do item 17DA CONTA DE DEPÓSITO VINCULADA.
- 14.1.20 Considerar que a ação de fiscalização da Administração da Prefeitura Municipal de Nova Friburgo não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais;
- 14.1.21 Comunicar ao Contratante, no limite máximo de 48 (quarenta e oito) horas da data que antecede a entrega ou a retirada do produto/etapa, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo, com a devida comprovação;
- 14.1.22 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 14.1.23 Fornecer telefone e e-mail operantes para comunicação entre as partes;
- 14.1.24 Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

14.2 - DA CONTRATANTE:

- 14.2.1 Acompanhar e fiscalizar a entrega do material/produto contratado;
- 14.2.2 Zelar pela segurança dos materiais/produtos / materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;
- 14.2.3 Comprovar e relatar por escrito as eventuais irregularidades na entrega do objeto contratado;
- 14.2.4 Sustar a aquisição do material/produto por estar em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- 14.2.5 Não permitir assistência técnica, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela prestadora de serviços;
- 14.2.6 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências dos setores.
- 14.2.7 Emitir formalmente Ordem de Fornecimento / Serviço para a Contratada;
- 14.2.8 Elaborar juntamente com os fiscais técnico, requisitante e administrativo, o Plano de Inserção;
- 14.2.9 Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;
- 14.2.10 Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;
- 14.2.11 Relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços;
- 14.2.12 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

14.2.13 Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

14.2.14 Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento;

14.2.15 Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços;

15 -DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO:

15.1 O contrato vigorará por 12 (DOZE) meses, a contar da publicação de seu extrato no diário oficial de Nova Friburgo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite máximo de 60 (sessenta) meses conforme art. 57, inciso II da Lei 8.666/1993.

16 -DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, juntamente com sua devida CAT (Certidão de Acervo Técnico), junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura) e/ou CFT (Conselho Federal dos Técnicos Industriais), contendo a indicação do responsável técnico pela execução do objeto, onde comprove que a licitante executou serviços similares e compatíveis ao objeto desta licitação. O Atestado deverá conter:

16.1.1 Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente;

16.1.2 Local e data de emissão;

16.1.3 Nome, cargo, telefone, fax, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;

16.1.4 Período de fornecimento

16.2 Comprovante de que a licitante possui, ao menos, um responsável técnico na data da abertura das propostas, detentor de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Termo de Responsabilidade Técnica (TRT), relativo à execução de serviços de manutenção;

16.3 Certidão de registro da empresa e do responsável técnico junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura) e/ou CFT (Conselho Federal dos Técnicos Industriais), na região onde se situa a sede da empresa ou sua filial, em atividade relacionada ao objeto deste Termo de Referência; Certidão Negativa de Débitos junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);

16.3.1 Para fins de qualificação complementar a proposta, a licitante deverá apresentar juntamente com a proposta de preço readequada após encerramento da fase de lances, declaração informando que é parceira da solução e que está apta e autorizada a comercializar os produtos ofertados, bem como a realizar os serviços descritos no presente edital.

16.4 Licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço, bem como versão certificada da publicação no Diário Oficial da União (DOU).

16.5 Apresentar Comprovante de Cadastro da Operadora na ABR Telecom (Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações), a mesma poderá ser comprovada através de Print da tela de acesso da operadora junto ao portal da ABR Telecom (Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações).

17 - DA CONTA DE DEPÓSITO VINCULADA

17.1 As regras acerca da Conta-Depósito Vinculada são as estabelecidas no Decreto nº 238 de 13 de Setembro de 2018.

17.2. A Contratada deve autorizar a Administração Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

17.3 Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

18 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas no Presente Termo de Referência, ou o descumprimento dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das sanções previstas na lei 8.666/93.

18.1.1 Comete infração administrativa a contratada que não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

- Apresentar documentação falsa;
- Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Não manter a proposta;
- Cometer fraude fiscal;
- Comportar-se de modo inidôneo;

18.2 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como Me/EPP, ou conluio, entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;

18.3 Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à empresa, observando a gravidade das faltas cometidas, as seguintes sanções:

18.3.1 Advertência;

18.3.2 Multa:

18.3.2.1 compensatória no percentual de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas;

18.3.2.2 compensatória no percentual de até 5% (cinco por cento) do valor da fatura correspondente ao mês em que foi constatada a falta;

18.3.2.3 moratória no percentual correspondente a 0,5% (meio por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 10% (dez por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias, o que poderá ensejar a rescisão do contrato;

18.3.2.4 moratória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, pela inadimplência além do prazo acima, o que poderá ensejar a rescisão do contrato;

18.3.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

18.3.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior;

18.3.5 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da Administração, devidamente justificado;

18.3.6 As sanções de advertência, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa, facultada a defesa prévia de interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

18.3.7 A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/93.

19 - DO CONTROLE DA EXECUÇÃO

19.1 O acompanhamento e a fiscalização da contratação serão exercidos por representantes da Contratante, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dar ciência à Administração, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/93;

19.2 Para o acompanhamento e fiscalização da execução do presente contrato, ficam designados(as) os(as) agentes públicos(as) abaixo informado (as);

SECRETARIA	FISCAL	FISCAL /SUBS	GESTOR	GESTOR/SUBS
Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento, Desenvolvimento Econômico e Gestão.	Cristina Maria Pontes dos Santos Matr. Nº 199.440	Absalão Anquildes Nascimento de Souza Matr. Nº 115.297	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
Secretaria Municipal de Saúde.	Janaina Verly de Souza Matr. Nº 207.033	Joelma Aparecida de Souza Matr. Nº 299.499	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
Secretaria Municipal de Saúde.	Danielle Gonçalves Nazareth Matr. Nº 062.724	Edvaldo Barros Ortega Matr. Nº 207.477	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
Secretaria Municipal de Saúde.	Melânia de Paulo Cariello Hoelz Matr. Nº 062.193	Felipe Souza de Oliveira Matr. Nº 207.010	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
Secretaria Municipal de Saúde.	Patrícia Soares Carvalho Matr. Nº 299.080	Camilla Libonato Mendonça Matr. Nº 299.421.	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

Secretaria Municipal de Saúde.	Karla Herdy Almeida Matr. Nº 299.089	Mariza Dias Siqueira Almeida Matr. Nº 299.362	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
Secretaria Municipal de Assistência Social, Direitos Humanos, Trabalho e Políticas Públicas para a Juventude.	Ana Elza da Silva Junior Matr. Nº 62.995	Renatiele Santos da Silva Copque Matr. Nº 62.699	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
Secretaria Municipal de Educação.	José Cláudio Combat Vieira Matr. Nº 990.242	Douglas Pereira Martins Matr. Nº 062.731	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
Secretaria Municipal de Ordem e Mobilidade Urbana.	Alexandre de Paula Pinto Matr. Nº 115.001	Samuel Ribeiro Rosa Boy Matr. Nº 063.097	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029

19.3 O(s) fiscal(is) do contrato anotar 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;

19.4 O fiscal designado pela Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;

19.5 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

19.6 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, 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 Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

20 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 A empresa vencedora do certame aceitará nas mesmas condições e preços os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias até o limite de 25% do valor inicial da contratação para o objeto definido neste termo de referência.

20.2 Não obstante a empresa contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o CONTRATO, diretamente ou por prepostos designados.

21 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

21.1 As despesas decorrentes dos serviços prestados, previstos no presente Termo de Referência correrão por conta da natureza da despesa, fonte de recurso e programa de trabalho, conforme especificado a seguir:

SECRETARIA	PROGRAMAS DE TRABALHO	CÓDIGOS DE DESPESA	FONTES
Secretaria Municipal de Finanças Planejamento Desenvolvimento Econômico e Gestão.	007001.04126.0006.62.021	339040	00

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

Secretaria Municipal de Educação.	22002.1236100532.139 22003.1236500632.159 22004.1236500722.176	339040 339040 339040	01 e 03 01 e 03 01 e 03
Secretaria Municipal de assistência Social, Direitos Humanos, Trabalho e Políticas Públicas para Juventude.	36001.0812200012.053 36001.0824400942.232 36001.0824400972.252	339040 339040 339040	01 10 11
Secretaria Municipal de Ordem e Mobilidade Urbana.	31001.0412200012.002	339040	13
Secretaria Municipal de Saúde.	30001.1012200812.190 30001.1012200822.192 30001.1030100832.193 30001.1030100832.194 30001.1030200832.198 30001.1030200852.202 30001.1030200852.203 30001.1030500862.208 30001.1030200872.214 30001.1030200832.199 30001.1030200852.207 30001.1030200862.212 30001.1030400862.209 30001.1030500862.210	339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040	07 013 07/023 07/023 07/023 07/023 07/023 07/023 07 07 07 07 07 07/013 07/023

21.2 As notas fiscais deverão ser emitidas em nome de: **MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO, CNPJ: 28.606.630/0001-23, ENDEREÇO: AVENIDA ALBERTO BRAUNE, 225, CENTRO, NOVA FRIBURGO - RJ, CEP: 28613-001, E/OU DE ACORDO COM CADA SECRETARIA RESPONSÁVEL PELO SEU PAGAMENTO.**

22 – DA LIQUIDAÇÃO

22.1 A liquidação será realizada pela Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento, Desenvolvimento Econômico e Gestão, a partir do cumprimento das obrigações elencadas neste Termo de Referência, em obediência ao Decreto nº 258, de 27 de setembro de 2018 e Decreto nº 313, de 10 de outubro de 2019.

24 - DA RESPONSABILIDADE TÉCNICA PELA ELABORAÇÃO DO PRESENTE TERMO

1.1 24.1 O presente documento foi elaborado em conjunto com os responsáveis técnicos dos setores requisitantes, que se responsabilizam por todas as informações e exigências técnicas aqui apresentadas.

Nova Friburgo/RJ, 01 de Fevereiro de 2022.

Subsecretário de Tecnologia de Informação e Comunicações	APOIO TÉCNICO
De acordo, em prosseguimento:	
Roberto Calvano do Amaral Matr.: 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr.: 063.029

Rodrigo França Silva

Secretário Municipal de Finanças, Planejamento,
Desenvolvimento Econômico e Gestão
Matr.: 060.189

Nicole Ribeiro Lessa Cipriano

Matr.: 106.137
Secretária Municipal de Saúde

Caroline Moreira Klein

Matr.: 990.953
Secretário Municipal de Educação

Diego Asth da Silva

Matr.: 63.262
Secretário Municipal de Assistência Social Direitos
Humanos, Trabalho e Políticas Públicas para Juventude

Renato de Souza Silva

Matr.: 063.135
Secretário Municipal de Ordem Urbana