



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O objeto é contratação de empresa especializada na prestação de serviços em conectividade virtual, incluindo terminais físicos e virtuais, sistema de integração de contatos, serviço de conectividade fixa com tráfego ilimitado para terminais fixos e móveis em níveis local e nacional, conforme especificações e quantidades estabelecidas abaixo:

O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contado da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme os termos da Lei nº 14.133/2021.

2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação tem por finalidade a modernização e otimização da infraestrutura de comunicação da Câmara Municipal de Cabo Frio, diante da crescente demanda da administração pública por serviços mais eficientes, acessíveis e tecnologicamente atualizados. O sistema atual de telefonia, baseado em estrutura convencional e analógica, apresenta limitações significativas que comprometem tanto a eficiência das comunicações internas quanto a qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

Adicionalmente, há um fator externo e iminente que torna a contratação ainda mais urgente: a desativação, pela operadora Oi, da rede de par metálico na região. Tal medida faz parte da transição do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) do modo analógico para o digital/IP, sendo irreversível e necessária à medida que a tecnologia analógica se torna obsoleta. A manutenção do modelo atual, portanto, inviabilizará a continuidade dos serviços telefônicos da Câmara, gerando risco de interrupção total das comunicações.

O atual sistema enfrenta falhas como longos tempos de espera, ineficiência na transferência de chamadas, dificuldades de gerenciamento de ramais e ausência de integração com outros sistemas institucionais. Essas deficiências afetam diretamente a produtividade administrativa e dificultam a prestação de um serviço público ágil e de qualidade, o que impacta negativamente na relação entre o Poder Legislativo e a comunidade local.

Neste contexto, a adoção de uma solução de PABX em nuvem se apresenta como alternativa tecnicamente viável, moderna e eficiente. Tal tecnologia permite a gestão centralizada e dinâmica das chamadas, criação de ramais virtuais, menus automatizados de atendimento e redirecionamento remoto de ligações, além de oferecer alta disponibilidade, escalabilidade e integração com outras plataformas e sistemas utilizados



pela Câmara.

A solução em nuvem também se destaca pela flexibilidade operacional, possibilitando a ampliação ou redução de recursos conforme a necessidade, bem como pela sustentabilidade, ao reduzir a dependência de hardware físico e o consumo energético associado à infraestrutura tradicional. Tais características tornam o modelo de PABX em nuvem alinhado aos princípios da economicidade, eficiência, inovação e responsabilidade socioambiental, conforme exigido pela Lei nº 14.133/2021.

Portanto, a contratação proposta não se limita a um processo de substituição tecnológica, mas configura-se como uma ação estratégica para garantir a continuidade do serviço público, promover melhorias operacionais e atender aos princípios constitucionais da Administração Pública. Diante do cenário exposto, a implementação da solução de telefonia baseada em PABX em nuvem é não apenas justificável, mas indispensável.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1.1 A **LICITANTE** deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço e deverá apresentar os documentos de habilitação correspondentes.

3.1.2 A **LICITANTE** deverá apresentar Declaração da Operadora fornecida pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.

3.1.3 A **LICITANTE** Deverá apresentar, juntamente com a Proposta, uma captura de tela da página inicial do portal NPAC que comprove o Nome da Operadora e o Código de Identificação do Provedor de Serviço (SPID), sob pena de desclassificação, confirmando as informações da operadora constantes na planilha "Anexo 5" da Abr Telecom. Este arquivo é público e está disponível no site: <https://www.abrtelecom.com.br/grupos-de-padronizacao/detraf>.

3.1.4 Não será permitido a subcontratação do tráfego STFC, sendo obrigatório que os números DDR disponibilizados sejam da própria **LICITANTE** junto à ABR Telecom, bem como deverá ser apresentado pelo menos 01 (uma) declaração que possui interconexão com outras operadoras que compreenda a área local a ser atendida (Claro, Vivo, TIM e Oi).

3.2 O OBJETO A SER LICITADO CONTEMPLARÁ OS SEGUINTE SERVIÇOS:

3.2.1 Do item 1 - SERVIÇO DE TELEFONIA 10 CANAIS SIMULTÂNEOS:

3.2.1.1 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.

3.2.1.2 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;

3.2.1.3 Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas, para telefones fixo nesta mesma área;

3.2.1.4 Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas, para telefones móveis nesta mesma área;

3.2.1.5 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);

3.2.1.6 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);

3.2.2 SOLUÇÃO DE PABX CLOUD (SERVIÇO EM NUVEM) - (Compõe os itens 2, 3 e 4):

3.2.2.1 A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada na nuvem (Cloud) e utilizar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme estipulado na RFC 3261. Isso inclui o fornecimento de serviços avançados de telefonia fixa comutada (STFC).

3.2.2.2 Todos os componentes da Solução, incluindo Gateways, roteadores, adaptadores ATA e servidores, devem ser capazes de interagir entre si exclusivamente por meio do protocolo SIP, conforme definido na RFC 3261.

3.2.2.3 A solução deve cumprir as metas gerais estabelecidas pela Anatel e deve incluir números de discagem direta a ramal (DDR) válidos na rede de telefonia nacional. Todos os ramais devem poder ser associados a um número público DDR.

3.2.2.4 O datacenter que abrigará a solução PABX Virtual em Nuvem deve estar localizado em território brasileiro, de acordo com as exigências legais.

3.2.2.5 A solução PABX Virtual deve garantir redundância geográfica de datacenters para eliminar qualquer ponto único de falha. Além disso, ela deve ser projetada com base no layer 3, de modo a não depender do layer 2 para maior estabilidade, evitando assim a necessidade de redes com latência inferior a 50ms.



3.2.2.6 O LICITANTE deve fornecer uma planilha de custos e formação de preços que atenda aos requisitos da Lei 14.133/21, detalhando todas as composições utilizadas de forma obrigatória.

3.2.2.7 Todas as funções, características e recursos descritos devem ser incorporados ao próprio Sistema de PABX em Nuvem, não sendo permitido o uso de sistemas separados, como SBCs, Softswitches ou Gerenciadores de Rede.

3.2.2.8 A Solução deve permitir o encaminhamento programado de chamadas para outros destinos telefônicos em caso de falha na rede, como números fixos ou smartphones, com base em números telefônicos.

3.2.2.9 A solução deve ser capaz de rotear chamadas provenientes da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP e de dispositivos SIP integrados à rede.

3.2.2.10 Todo e qualquer tráfego de carga útil relacionado à solução deve ocorrer em modo ponto a ponto, ponto-multiponto ou multiponto-multiponto.

3.2.2.11 A infraestrutura de rede local, incluindo switches e cabeamento estruturado, será fornecida pela Contratante.

3.2.2.12 A solução deve ser compatível com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) do mercado, nacionais ou estrangeiros, que utilizem o protocolo SIP conforme a RFC 3261, desde que atendam aos requisitos de segurança especificados no Termo de Referência.

3.2.2.13 A solução deve ser responsável pelo controle de sessões, recursos de telefonia, roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas.

3.2.2.14 Deve ser capaz de integrar-se com serviços de rede DHCP, DNS e NTP.

3.2.2.15 Deve permitir a integração com diretórios corporativos e bases de usuários por meio de LDAP.

3.2.2.16 Deve oferecer suporte para um número ilimitado de usuários/ramais licenciados, sem a necessidade de instalação de novos equipamentos ou sistemas. Basta adquirir e ativar as licenças adicionais para aumentar a capacidade.

3.2.2.17 Todo o processo de provisionamento dos telefones IP deve ser automatizado na mesma solução, eliminando a necessidade de inserir manualmente as credenciais de autenticação SIP nos telefones ou nos portais de administração.

3.2.2.18 Deve permitir interoperabilidade e comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Comutada (PSTN).

3.2.2.19 A solução de PABX Virtual deverá disponibilizar uma versão softphone free, ou seja, sem custo, para quantidade de usuários ilimitados disponibilizando no mínimo as funcionalidades de criação de equipes e grupos, chat e compartilhamento de arquivos entre os servidores, criação de sala de reuniões virtuais com limite mínimo de tempo de 40 minutos e chamada de voz entre os usuários permitindo assim, a integração de todos os servidores à solução de comunicação cloud **CONTRATADA**



3.2.2.20 A Licença de Softphone deverá permitir o uso diretamente pelo navegador web e deve permitir a utilização das principais funções como suporte a chat, reuniões virtuais e chamadas de voz entre softphones.

3.2.2.21 Soluções ou sistemas baseados ou derivados de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch, ou qualquer outro de código aberto, não serão aceitos.

3.2.2.22 Deve oferecer a função de tradução automática de mensagens do chat corporativo em grupo e individual.

3.2.2.23 Deve possuir um assistente para criação e correção de mensagens do chat corporativo em grupo e individual.

3.2.2.24 É necessário apresentar toda a documentação técnica da solução de PABX em nuvem, incluindo Datasheet, em português ou inglês, marca e modelo, como parte da proposta, sob pena de desclassificação.

3.2.2.25 O **LICITANTE** deverá apresentar junto com a proposta a descrição detalhada das características técnicas dos itens cotados, que possibilitem uma completa avaliação dos mesmos, através de uma matriz ponto a ponto comprovando cada item técnico do edital, com a indicação de evidência, baseado em documentos cuja origem seja exclusivamente do fabricante dos equipamentos ou produtos, como catálogos, folders, manuais, ficha de especificação técnica, datasheet, prints de tela da solução ou informações obtidas em sites oficiais do fabricante através da Internet, indicando as respectivas URLs (Uniform Resource Locator). As comprovações devem ser claras, com indicação de documento, página e breve resumo para facilitar a pesquisa no momento da análise. Serão aceitos documentos em português ou inglês para comprovações técnicas.

3.2.2.26 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER:

3.2.2.26.1 Para garantir a prestação dos serviços em Nuvem, todas as aplicações necessárias devem ser hospedadas em infraestruturas de datacenter ou em plataformas de computação em nuvem especializadas, como Amazon, Google ou Microsoft. É fundamental que essas infraestruturas tenham redundância geográfica e mantenham compatibilidade com os requisitos especificados ao longo do contrato.

3.2.2.26.2 No caso de adoção de plataformas de computação em nuvem especializadas (como Amazon, Google ou Microsoft), fica estabelecido que todas as exigências mencionadas serão cumpridas.

3.2.2.26.3 Infraestrutura Física;

3.2.2.26.3.1 A infraestrutura do datacenter deve ser baseada em infraestrutura de datacenter ou plataformas especializadas de computação em nuvem (por exemplo, Amazon, Google, Microsoft) com redundância geográfica, mantendo compatibilidade com os requisitos descritos.

3.2.2.26.3.2 Deve garantir um ambiente físico seguro e controlado, atendendo aos requisitos de segurança física e lógica.



3.2.2.26.3.3 O piso elevado deve ter no mínimo três camadas de cabeamento, com vias independentes para cabos de energia, lógicos e ópticos.

3.2.2.26.4 Energia

3.2.2.26.4.1 Garantia de total independência no fornecimento de energia em caso de falha da fornecedora local.

3.2.2.26.4.2 Deve possuir um sistema de grupo gerador redundante e independente, com acionamento automático em caso de interrupção no fornecimento de energia, incluindo capacidade de funcionamento contínuo com combustível local.

3.2.2.26.4.3 Deve ter um sistema redundante de baterias para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador.

3.2.2.26.4.4 Garantir alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos.

3.2.2.26.4.5 Deve incluir proteção contra descargas eletromagnéticas, descargas atmosféricas e aterramento adequado.

3.2.2.26.5 Climatização

3.2.2.26.5.1 Deve possuir um sistema de climatização que mantenha as condições térmicas ideais para os equipamentos, incluindo temperatura, umidade relativa do ar e controle de poluição do ar.

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

3.2.2.26.6 Proteção Contra Incêndio

3.2.2.26.6.1 Deve ter dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio, incluindo brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça.

3.2.2.26.6.2 Deve possuir detecção eletrônica precoce de gases no ambiente, com sistema integrado de alarme monitorado 24/7.

3.2.2.26.6.3 O sistema de detecção automática e supressão de incêndio deve utilizar gás inerte não letal, com contingência de sistema hídrico de tubulação seca e extintores manuais de CO₂.

3.2.2.26.7 Segurança Física

3.2.2.26.7.1 Equipe de segurança operando ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o ano, com o auxílio de sistemas de vigilância por vídeo em circuito fechado, que permitem o monitoramento das atividades dentro do Datacenter.

3.2.2.26.7.2 Registro das imagens capturadas, com a retenção das gravações por um período mínimo de 10 dias.

3.2.2.26.7.3 Disponibilidade de profissionais dedicados, devidamente treinados e responsáveis pela segurança do acesso ao edifício e aos equipamentos.

3.2.2.26.7.4 Utilização de sistemas de detecção de tentativas de arrombamento, sensores de abertura de portas e câmeras de vigilância para monitorar o acesso às áreas



de infraestrutura de rede de energia elétrica, incluindo os locais dos geradores, nobreaks e entrada de energia no Datacenter.

3.2.2.26.7.5 Integração com um sistema de alarme e monitoramento em tempo real.

3.2.2.26.7.6 Implementação de mecanismos eficazes para controlar a entrada e saída de pessoas que acessam e utilizam a infraestrutura física do ambiente, além de manter registros passíveis de consulta posterior.

3.2.2.26.7.7 Uso de fechaduras eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, dividem a infraestrutura física do ambiente em áreas distintas, com diferentes níveis de restrição, monitorando e detectando qualquer tentativa de acesso não autorizado.

3.2.2.26.7.8 Utilização de câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas, cujas imagens podem ser consultadas por pelo menos 5 dias, permitindo o rastreamento de indivíduos dentro do ambiente.

3.2.2.26.7.9 Fornecimento de relatórios, mediante solicitação, sobre visitas à infraestrutura física por parte de representantes do **CONTRATANTE**.

3.2.2.26.7.10 Acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, de pessoas, veículos e materiais, com no mínimo três níveis de controle de acesso.

3.2.2.26.7.11 A infraestrutura física do ambiente deve atender aos seguintes critérios principais:

3.2.2.26.7.12 Piso elevado e uso de cabos blindados;

3.2.2.26.7.13 Sistemas de detecção e combate a incêndio, incluindo brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça;

3.2.2.26.7.14 Sistema automático de extinção de incêndios baseado em agentes gasosos não prejudiciais, como FM200 e/ou FE227, que não afetam equipamentos ou seres humanos, atendendo aos padrões internacionais;

3.2.2.26.7.15 Proteção contra diversas ameaças externas, como incêndio, calor, água, gases corrosivos, fumaça, umidade, vapores, magnetismo, poeira;

3.2.2.26.7.16 Controle de acesso, incluindo câmeras de vigilância em operação contínua, e infraestrutura para prevenir roubos, uso indevido e vandalismo.

3.2.2.26.8 Infraestrutura de Acesso à Internet

3.2.2.26.8.1 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:

3.2.2.26.8.2 Possuir infraestrutura dedicada no Datacenter que garanta o tráfego e demais e serviços exigidos nessa Nota Técnica.

3.2.2.26.8.3 A **CONTRATADA** não poderá limitar ou degradar a qualidade dos serviços contratados, de forma a prejudicar a qualidade da prestação dos serviços.



3.2.2.26.8.4 Prover todos os equipamentos, infraestrutura, cabos de comunicação de dados, e demais acessórios com qualidade e dimensionamento adequados.

3.2.2.26.9 Segurança Lógica do Datacenter

3.2.2.26.9.1 A **CONTRATADA** deverá possuir solução de segurança composta de pelo menos:

3.2.2.26.9.2 Detecção de intrusão para o acesso à Internet. Deverá proteger seu perímetro por elementos segurança;

3.2.2.26.9.3 As regras de segurança devem ser configuráveis e sempre atualizadas de forma a garantir total segurança das comunicações dos usuários do **CONTRATANTE**.

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

3.2.2.27.1 Garantir que o acesso ao sistema para fins de administração seja assegurado por robustos métodos de autenticação, protegendo assim a integridade do sistema.

3.2.2.27.2 Dispor de um sistema de registro de eventos que permita o acompanhamento e a documentação das atividades e incidentes ocorridos.

3.2.2.27.3 Implementar um mecanismo de rastreamento dedicado à auditoria de segurança, que proporcione uma visão abrangente das operações realizadas no sistema.

3.2.2.27.4 Incorporar um mecanismo de privacidade para o Protocolo SIP, em conformidade com as especificações da RFC 3323.

3.2.2.27.5 Adotar medidas de criptografia para proteger a comunicação dos telefones SIP, garantindo a confidencialidade das informações transmitidas.

3.2.2.27.6 Dispor de um serviço de firewall interno para fortalecer a segurança da rede e proteger o sistema contra ameaças externas.

3.2.2.27.7 Habilitar suporte para criptografia de mídia através do protocolo SRTP, assegurando a proteção das informações transmitidas durante as chamadas.

3.2.2.27.8 Garantir suporte para criptografia de sinalização através do protocolo TLS, ampliando a segurança das comunicações.

3.2.2.27.9 Implementar um mecanismo que desconecte automaticamente as sessões após um período de inatividade, contribuindo para a proteção do sistema e a privacidade dos usuários;

3.2.3 INTERFACE DE GERENCIAMENTO - SERVIÇOS BÁSICOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS EXIGIDOS PARA TODOS OS TIPOS DE LICENÇA - (Compõe os itens 2, 3 e 4):



3.2.3.1 Transferência de Chamadas: Para redirecionar chamadas para outros usuários ou departamentos.

3.2.3.2 Não Perturbe: Oferecendo a opção de definir o status "não perturbe" para evitar chamadas indesejadas.

3.2.3.3 Identificação de Chamadas: Suporte para identificação do número do chamador (BINA) e do número conectado.

3.2.3.4 Chamada em Espera: Para permitir que os usuários recebam chamadas enquanto estão em uma chamada ativa.

3.2.3.5 Captura de Chamadas: Para permitir que os usuários atendam chamadas destinadas a outros ramais.

3.2.3.6 Estacionamento de Chamadas (Call Park): Permitir que chamadas sejam temporariamente estacionadas para que outros usuários possam retomá-las.

3.2.3.7 Serviços de FAX: Deve ser possível o envio e recebimento de faxes utilizando o protocolo T.38, além do envio e recebimento de DTMF de acordo com a RFC 2833.

3.2.3.8 Agenda Centralizada Pessoal: Um local onde os usuários possam manter suas agendas de contatos.

3.2.3.9 Discagem Rápida: Capacidade de discagem rápida digitando as teclas de 0 a 9.

3.2.3.10 Bloqueio de Chamadas: Possibilidade de bloquear chamadas originadas para LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), chamadas para smartphone e chamadas para números 0300, 0500 e 0900 por terminal.

3.2.3.11 Desvio de Chamadas: Suportando desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com a possibilidade de ativação/desativação remota desses desvios.

3.2.3.12 Retorno Automático de Chamada: Opção de ligar automaticamente para o último número que ligou para o ramal.

3.2.3.13 Grupos de Chamadas: Permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo) sejam organizados em subgrupos para tratamento de chamadas. Os métodos de tratamento de chamadas incluem Circular, Regular, Simultâneo e Uniforme.

3.2.3.14 É necessário disponibilizar um portal web para a administração dos serviços com pelo menos três níveis de acesso:

3.2.3.14.1 Nível Master: Este nível terá controle total sobre todas as localidades e recursos.

3.2.3.14.2 Nível Localidade: Permitirá a administração por localidade, com um administrador designado para cada localidade. Esses administradores terão visibilidade apenas dos recursos associados à sua respectiva localidade.

3.2.3.14.3 Nível Usuário: Os usuários do serviço de telefonia terão a capacidade de administrar os serviços atribuídos aos seus próprios ramais.



3.2.4 LICENÇAS DE RAMAL TIPO I - Deverá suportar todas as facilidades descritas abaixo - (Compõe o item 2):

3.2.4.1 Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

3.2.4.2 Trata-se das licenças de ramal Tipo I, para Terminal IP de mesa;

3.2.4.3 Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

3.2.4.4 Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

3.2.4.5 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;

3.2.4.6 Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

3.2.4.7 Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

3.2.4.8 Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

3.2.4.9 Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

3.2.4.10 Conferência N° + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

3.2.4.11 Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida

3.2.5 LICENÇAS DE RAMAL TIPO II - Deverá suportar no mínimo as facilidades da Licença Tipo I e as descritas abaixo - (Compõe o item 3):

3.2.5.1 Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação oferecida.

3.2.5.2 Suporte a até 5 dispositivos por usuário, incluindo aparelhos, softphones móveis e softphones para pc (desktop ou notebook).

3.2.5.3 Compatibilidade com Softphones para Windows 10, Mac/iOS 10 ou versões superiores, bem como Android.

3.2.5.4 Função Siga-me para situações de Não Atendimento, Ocupado ou Temporário.

3.2.5.5 Discagem Abreviada: Capacidade de atribuir códigos curtos de 2 dígitos a números frequentemente discados.

3.2.5.6 Histórico de Chamadas: Visualização das últimas 10 chamadas realizadas, perdidas e recebidas.

3.2.5.7 Música em Espera para entretenimento enquanto uma chamada está em espera.

3.2.5.8 Estacionamento de Chamadas (Call Park).

3.2.5.9 Grupo de Captura para gerenciar chamadas.

3.2.5.10 Captura Direta de chamadas.



3.2.5.11 Conferência com suporte para até 15 participantes simultâneos, permitindo adicionar participantes pelo telefone.

3.2.5.12 Monitoramento de Status de Linhas (BLF) com telefones IP compatíveis.

3.2.5.13 Ramal Chefe-Secretária;

3.2.5.14 Opção de Configurar até 10 números telefônicos para Toque Simultâneo.

3.2.5.15 Toque Serial com configuração de até 10 números telefônicos para chamadas sequenciais.

3.2.5.16 Transferência de dispositivos: o usuário que possuir 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.

3.2.5.17 Status de Presença com opções de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião.

3.2.5.18 Configuração manual de todos os status pelo usuário.

3.2.5.19 Ativação automática do status de ocupado durante chamadas telefônicas.

3.2.5.20 Integração com plataformas Outlook e Gmail.

3.2.5.21 Ativação automática do status ausente após inatividade no teclado do computador.

3.2.5.22 Vídeo Chamada;

3.2.5.23 Compartilhamento de desktop e aplicativos, bem como transferência de arquivos;

3.2.5.24 A sala de reunião virtual pessoal deve permitir uso imediato, sem a necessidade de convites, mas também oferecer a opção de enviar convites quando necessário;

3.2.5.25 Os participantes devem receber notificações e podem entrar na sala de reunião ao aceitar o convite;

3.2.5.26 Sala de reunião virtual pessoal com capacidade para acomodar até 1000 participantes, tanto internos quanto externos. Todos os participantes devem ter acesso aos recursos de áudio conferência, vídeo conferência, compartilhamento de desktop e chat.;

3.2.5.27 A sala de conferência virtual pessoal deverá garantir que até mesmo os participantes externos tenham acesso aos mesmos recursos que os participantes internos.

3.2.5.28 Deverá oferecer a capacidade de gravar as reuniões para fins de registro e referência futura.

3.2.5.29 Deverá ser compatível com leitores de tela, assegurando a acessibilidade para deficientes visuais.

3.2.5.30 Deverá disponibilizar legendas em tempo real para melhorar a compreensão durante as reuniões.

3.2.5.31 Deverá permitir a integração de intérpretes para facilitar a comunicação entre participantes de diferentes idiomas.

3.2.5.32 Deverá incluir um quadro branco (White Board) para colaborações em tempo real durante as reuniões.

3.2.5.33 Deverá proporcionar transcrições automáticas de todas as interações dos participantes, não se restringindo apenas aos organizadores. Isso promove acessibilidade, precisão de registros, igualdade de participação e eficiência nas reuniões, beneficiando todos os envolvidos.

3.2.5.34 Deverá oferecer suporte para tradução em tempo real em, pelo menos, 100 idiomas diferentes.



3.2.5.35 Deverá permitir o envio de mensagens e compartilhamento de arquivos de forma ilimitada entre os participantes.

3.2.5.36 Deverá possibilitar a transmissão ao vivo das reuniões no YouTube ou Facebook para um alcance mais amplo.

3.2.5.37 Permitir o envio de mensagens em formato de vídeo com recurso de compartilhamento de tela no chat colaborativo, sendo possível gravar o vídeo dentro do próprio chat, sem a necessidade de ter que anexar arquivo externo;

3.2.5.38 Compatibilidade com sistema operacional Linux, com suporte mínimo para a distribuição Ubuntu, sem a necessidade de emuladores Windows/Mac. Essa tecnologia proporcionará flexibilidade e acessibilidade aos usuários que utilizam sistemas operacionais Linux, em particular a distribuição Ubuntu. Esse recurso garante que um público mais amplo, principalmente aqueles envolvidos na área de tecnologia, possam acessar e utilizar a solução de comunicação sem a necessidade de emuladores ou sistemas operacionais adicionais, resultando em uma experiência consistente e eficaz. Os recursos mínimos disponíveis para utilização no Linux devem incluir:"

3.2.5.38.1 Chamadas de voz;

3.2.5.38.2 Chat individual e em grupo;

3.2.5.38.3 Organizar e participar de reuniões mesmo que com recursos limitados;

3.2.5.39 Os recursos da solução devem ser disponibilizados de forma nativa, não sendo aceitos recursos disponibilizados através de integrações ou bots, visando garantir a integridade, segurança e confiabilidade da solução, evitando possíveis vulnerabilidades decorrentes de dependências externas, proporcionando um ambiente mais controlado e eficiente.

3.2.5.40 Não será aceito solução apartada tipo Webinar para atender ao requisito técnico do item 4.2.5 e seus respectivos subitens da LICENÇA DE RAMAL TIPO II.

3.2.6 LICENÇAS DE RAMAL TELEFONISTA - Deverá suportar no mínimo as facilidades de software telefonista abaixo - (Compõe o item 4):

3.2.6.1 O Software da Mesa de Telefonista deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem.

3.2.6.2 O serviço deverá permitir a operação por telefonistas que utilizam consoles de atendimento ou softwares dedicados, garantindo as seguintes funcionalidades:

3.2.6.3 O software telefonista deve possuir uma interface intuitiva e visualmente agradável, com fluxo de trabalho natural da esquerda para a direita, facilitando a navegação e operação.

3.2.6.4 O sistema deve apresentar apenas opções válidas para o atendente, otimizando os processos de atendimento e evitando erros.

3.2.6.5 O telefonista deverá ter acesso a informações críticas em tempo real, garantindo um atendimento de qualidade e ágil.

3.2.6.6 O sistema deve permitir a entrega de mensagens de forma rápida e precisa, com um único passo quando o atendente não estiver disponível.

3.2.6.7 O software deverá ser acessível via navegador web, proporcionando flexibilidade e mobilidade para os telefonistas.



3.2.6.8 Deve oferecer um conjunto completo de funcionalidades, como controle de chamadas, monitoramento de linhas e outras ferramentas essenciais para ambientes corporativos.

3.2.6.9 O painel deve exibir links úteis e informações sobre o usuário logado, além de mensagens de erro ou alerta.

3.2.6.10 O telefonista deve gerenciar as chamadas ativas através de um painel de fácil acesso.

3.2.6.11 O serviço deve permitir que o telefonista gerencie chamadas em fila.

3.2.6.12 O sistema deve fornecer acesso a diretórios de contatos, facilitando a realização e monitoramento de chamadas.

3.2.6.13 O telefonista deve ter a capacidade de configurar diferentes aspectos do software diretamente através de um menu de configurações.

3.2.6.14 O telefonista deve poder acessar rapidamente o histórico de chamadas para retornar ligações.

3.2.6.15 O sistema deve permitir comunicação via mensagens instantâneas e presença (IM&P).

3.2.6.16 Permitir que os contatos possam ser monitorados de forma estática, facilitando o acesso rápido.

3.2.6.17 Permitir que os contatos possam ser monitorados dinamicamente, com status em tempo real.

3.2.6.18 Deve possuir diretório com todos os contatos da empresa ou grupo, com acesso de acordo com as permissões configuradas pelo administrador.

3.2.6.19 Permitir que os contatos sejam configurados para discagem rápida.

3.2.6.20 Permitir o monitoramento de no mínimo 200 contatos estáticos.

3.2.6.21 O acesso ao Portal Web deve ser realizado através de “usuário e senha”.

3.2.7 SBC – SESSION BORDER CONTROLLER:

3.2.7.1 É necessário integrar à plataforma um Session Border Controller que permita o acesso seguro de Telefones SIP e Softphones SIP pela Internet, com as especificações a seguir:

3.2.7.2 O sistema deve ser implantado em um servidor na nuvem, com características de hospedagem totalmente alinhadas (idênticos) à solução de comunicação em nuvem.

3.2.7.3 Essencialmente, o Session Border Controller deve ser desenvolvido pelo mesmo fabricante da solução de comunicação em nuvem. Essa abordagem é fundamental para garantir uma alta interoperabilidade, assegurar a compatibilidade com os demais componentes da solução, oferecer suporte otimizado e simplificar a integração e resolução de problemas, em conformidade com as funções descritas neste contexto.

3.2.7.4 Deve ser capaz de conduzir sessões com terminais SIP que envolvam comunicação de voz e vídeo.

3.2.7.5 Deve oferecer suporte para a terminação e mediação do tráfego utilizando os protocolos RTP/SRTP.

3.2.7.6 Deve permitir o transporte seguro das informações por meio do protocolo TLS.



3.2.7.7 Deve ser compatível com os protocolos IPv4 e IPv6 em modo de pilha dupla, o que possibilita a conexão com usuários remotos e troncos SIP.

3.2.7.8 Deve oferecer suporte para a configuração de VLAN para conexões com localidades remotas.

3.2.7.9 Deve permitir a manipulação do cabeçalho SIP, o que é essencial para o correto encaminhamento de chamadas e mensagens SIP.

3.2.7.10 Deve ser compatível com SIP trunking e ser capaz de configurar perfis SIP de operadoras de telefonia.

3.2.7.11 Deve possibilitar a configuração de roteamento estático.

3.2.7.12 Deve ser apto a lidar com múltiplas interfaces de rede ou sub-redes.

3.2.7.13 Deve oferecer suporte para redundância, garantindo a disponibilidade do serviço em caso de falhas.

3.2.7.14 Deve permitir a monitoração da qualidade de serviço (QoS) para assegurar um desempenho adequado da comunicação.

3.2.7.15 Deve ser compatível com os protocolos DNS (Domain Name System) e NTP (Network Time Protocol) para resolução de nomes de domínio e sincronização de tempo.

3.2.7.16 Deve oferecer suporte aos protocolos SSH (Secure Shell) e HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) para garantir a segurança das comunicações e da administração do sistema.

3.2.7.17 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;

3.2.8 SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM - (Compõe os itens 2, 3 e 4):

3.2.8.1 Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;

3.2.8.2 Relatórios devem ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;

3.2.8.3 Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;

3.2.8.4 Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;

3.2.8.5 Relatórios devem ser disponibilizados através de uma Portal Web;

3.2.8.6 Relatórios devem ser armazenados por um período de 6 meses;

3.2.8.7 Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;

3.2.8.8 Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;

3.2.8.9 As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil.



3.2.8.10 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.

3.2.8.11 Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário.

3.2.8.12 Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:

3.2.8.12.1 Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;

3.2.8.12.2 Por ramal;

3.2.8.12.3 Por faixa de ramais;

3.2.8.12.4 Por Lista de ramais;

3.2.8.12.5 Por prefixo;

3.2.8.12.6 Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular, etc.);

3.2.8.12.7 Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período;

3.2.9 APARELHOS TELEFÔNICOS IP TIPO I: (Compõe os itens 2 e 3) - Os aparelhos telefônicos devem ser homologados pela ANATEL e possuir as seguintes características mínimas:

3.2.9.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);

3.2.9.2 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;

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

3.2.9.4 Deverá ser utilizado em mesa ou parede;

3.2.9.5 Deverá possuir total compatibilidade das funcionalidades a solução de comunicação ofertada;

3.2.9.6 Deverá vir com o cabo patch-cord padrão RJ-45, com pelo menos 1,5 metros para conexão à rede local;

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

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



3.2.9.9 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;

3.2.9.10 Deverá possuir auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS;

3.2.9.11 Deverá possuir 4 teclas de linha com LED com pelo menos duas cores, 04 contatos SIP, 5 teclas de facilidades: mensagem, headset, redial, mute e viva-voz, e teclas de controle de volume;

3.2.9.12 Deverá permitir conferência de 5 vias;

3.2.9.13 Deverá possuir, no mínimo, display/tela LCD colorido com no mínimo 2,4" e 320x240 pixel;

3.2.9.14 Deverá ser compatível com os protocolos SIP RFC2543/RFC3261, HTTP/HTTPS, UDP/TCP/DNS-SRV (RFC3263), QoS 802.1p/Q camada 3ToS DSCP, SRTP, TLS, AES, IEEE802.1X, IPV6, LLDP/CDP/DHCP e ICE;

3.2.9.15 Deverá possuir portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, PoE Integrado padrão IEEE802.3af classe 2;

3.2.9.16 Deverá ser compatível com os codecs de áudio G.711(A/u), Opus, G.722, G.723.1, G.726, G.729, G.729 A, iLBC;

3.2.9.17 Deverá possuir os métodos de discagem rápida através de um toque, hotline;

3.2.9.18 Deverá possuir as tecnologias de voz VAD, CNG, AEC, PLC, AJS, AGC;

3.2.9.19 Deverá possuir inclinação ajustável em dois ângulos e suporte de parede;

3.2.9.20 Deverá possuir os recursos: desvio de chamada, chamada em espera, transferência, conferência, escuta em grupo, SMS, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, agenda telefônica até 1000 entradas, lista negra, agenda telefônica externa XML/LDAP, discagem inteligente, histórico de chamadas: discadas/recebidas/não atendidas/encaminhadas, ajuste manual ou automático de data e hora, pesquisa, importação e exportação de agenda;

3.2.9.21 Deverá possuir no mínimo 6 teclas de navegação/ menu;

3.2.9.22 Deverá possuir viva-voz (Full-duplex) com AEC;

3.2.9.23 Deverá possuir firmware unificado e gerenciamento de dispositivos;

3.2.9.24 Deverá possuir fonte externa e cabo LAN;

3.2.9.25 Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos como serviço, conforme a demanda e permitir pagamentos mensais;

3.2.9.26 Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados;

3.2.9.27 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;

3.2.9.28 Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação;

3.2.10 HEADSET USB – Tipo I

3.2.10.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);

3.2.10.2 Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC;

3.2.10.3 Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;

3.2.10.4 Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;

3.2.10.5 Deve possuir isolamento de ruído;

3.2.10.6 Deve ser do tipo “tiara”;

3.2.10.7 Deverá ser monoauricular com protetores auriculares multiaxiais,

3.2.10.8 Deve possuir controle de volume acoplado no próprio cabo;

3.2.10.9 Deve possuir função “mudo” no acoplado no próprio cabo;

3.2.10.10 Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

3.2.11 HEADSET BLUETOOTH – Tipo II

3.2.11.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);

3.2.11.2 Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC;

3.2.11.3 Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;

3.2.11.4 Não será permitido o fornecimento de placas de rede ou outro equipamento não integrado no próprio headset bluetooth;

3.2.11.5 Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;

3.2.11.6 Deve ser do tipo “tiara”;

3.2.11.7 Deverá ser biauricular bluetooth;

3.2.11.8 Deve possuir protetor da orelha almofadado multiaxial;

3.2.11.9 Deve possuir controle de volume acoplado no próprio fone de ouvido;



3.2.11.10 Deve possuir alcance mínimo de 100 metros entre estação base e headset;

3.2.11.11 Deve possuir cancelador de ruído no microfone;

3.2.11.12 Deve possuir compatibilidade com todas as principais plataformas UC;

3.2.11.13 Deverá possuir o recurso de atender chamadas automaticamente quando desencaixado e encerrar chamadas automaticamente quando encaixado na base;

3.2.11.14 Deverá possuir controle de chamadas, incluindo atender chamadas, encerrar chamadas, reter/retomar (para várias chamadas), ativar/desativar o som, aumentar e diminuir o volume;

3.2.11.15 Deverá possuir tecnologia wi-fi DECT 6.0;

3.2.11.16 Deverá vir acompanhado de todos os acessórios bem como a estação base;

3.2.11.17 Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

3.2.12 SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA ALTERNATIVA (No Break):

3.2.12.1 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;

3.2.12.2 Todo o sistema de suprimento de energia elétrica deve ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes;

3.2.12.3 Todos os equipamentos energizáveis devem ser conectados aos sistemas de aterramento existentes nos locais das instalações;

3.3 LINKS DE INTERNET

3.3.1.1 A **CONTRATANTE** deverá fazer o correto dimensionamento da infraestrutura, em cada site, de acordo com o número de ramais solicitados pelos responsáveis de cada setor, para que o serviço prestado tenha a qualidade na comunicação de voz, segurança e confiabilidade atendendo aos níveis de serviço acordados, ajustando e corrigindo sempre que necessário;

3.3.1.2 A **CONTRATANTE** deverá dimensionar e entregar a banda necessária dos links, bem como todos os equipamentos necessários para operacionalização, a ser utilizada para o serviço de telefonia IP disponibilizado em cada uma das localidades relacionadas neste Termo de Referência;

3.3.1.3 Os links deverão ser entregues em roteador da **CONTRATANTE**;

3.3.1.4 Os links entregues, para cada uma das localidades, deverão permitir a comunicação com qualidade, sem ocorrência de atrasos e/ou metalização na voz;



3.4 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

3.4.1 A capacitação será compreendida por um treinamento na modalidade “hands on”, para um grupo de 5 servidores indicados pela Contratante, a ser ministrado por instrutor certificado pelo fabricante da solução ofertada;

3.4.2 O conteúdo programático deve contemplar toda a administração do sistema de telefonia proposto;

3.4.3 Fornecer materiais oficiais, apostilas impressas, que abordem todo o conteúdo programático. Poderão ser fornecidos em inglês, caso inexista em português;

3.5 REQUISITOS LEGAIS

3.5.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

3.6 REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

3.6.1 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;

3.6.2 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;

3.6.3 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CONTRATANTE**, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com atendente, e um número de WhatsApp exclusivo para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante toda 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;

3.6.4 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;



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

3.6.5.1 Data e número sequencial da requisição;

3.6.5.2 Nome e departamento do Requisitante;

3.6.5.3 Atividades a serem desempenhadas;

3.6.5.4 Assinatura e aceite da Diretoria Requisitante;

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

3.6.5.6 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:

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

3.6.5.6.2 Realização de inspeções nos equipamentos;

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

3.6.5.6.4 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;

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

3.6.6 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;

3.7 REQUISITOS TEMPORAIS

3.7.1 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):

3.7.1.1 Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

3.7.1.1.1 Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas na Central de Atendimento da **CONTRATADA** e o efetivo início dos trabalhos de suporte;



3.7.1.1.2 Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas na Central de Atendimento da **CONTRATADA** e a efetiva solução do problema;

3.7.1.1.3 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 **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas, classificados conforme as severidades;

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

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

3.7.1.1.4.1.1 Prazo de atendimento: 02 horas;

3.7.1.1.4.1.2 Prazo de solução definitiva: 08 horas;

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

3.7.1.1.4.2 Severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso do(s) equipamentos e software(s), estando ainda disponível(is), porém apresentando problemas:

3.7.1.1.4.2.1 Dias Úteis:

3.7.1.1.4.2.2 Prazo de atendimento: 04 horas;

3.7.1.1.4.2.3 Prazo de solução definitiva: 24 horas;

3.7.1.1.4.2.4 Fins de semana e feriados:

3.7.1.1.4.2.5 Prazo de atendimento: 08 horas;

3.7.1.1.4.2.6 Prazo de solução definitiva: 48 horas;

3.7.1.1.4.3 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:

3.7.1.1.4.3.1 Prazo de atendimento: 24 horas;

3.7.1.1.4.3.2 Prazo de solução definitiva: 30 dias;

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

3.7.1.2 O atendimento aos chamados técnicos de severidade ALTA deverá ser realizado on-site, quando solicitado pela equipe da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas, 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**;

3.7.1.3 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;

3.7.1.4 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:

3.7.1.5 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;

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

3.7.1.7 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:

- 3.7.1.7.1** Identificação individual dos chamados atendidos no período;
- 3.7.1.7.2** Identificação individual do equipamento ou solução;
- 3.7.1.7.3** Identificação individual do tipo de atendimento;
- 3.7.1.7.4** Datas de atendimento (abertura e conclusão);
- 3.7.1.7.5** Descrição dos atendimentos;
- 3.7.1.7.6** Procedimentos adotados para a solução do problema

3.8 REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

3.8.1 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

3.9 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

3.9.1 Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

3.9.2 É necessário apresentar toda a documentação técnica da solução de PABX em nuvem, incluindo Datasheet, em português ou inglês, sob pena de desclassificação.

3.10 REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA



3.10.1 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

3.10.2 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à **CONTRATADA** adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

3.11 REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

3.11.1 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

3.11.1.1 Durante a fase de implementação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá alocar um Gerente de Projetos 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 **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas, durante o período de implantação da Solução de Comunicação;

3.11.1.2 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;

3.11.1.3 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**;

3.11.1.4 As ativações físicas de todo conjunto de Hardware, Terminais IP e testes com o usuário final, deverão ser executadas presencialmente pela equipe técnica da **CONTRATADA**.

3.11.1.5 A **CONTRATADA** deverá apresentar no ato da assinatura do contrato, Certificado Técnico junto ao fabricante da solução de PABX em nuvem ofertada da equipe responsável pela implantação da solução.

3.11.1.6 Para execução dos serviços a **CONTRATADA** deverá apresentar no ato da assinatura do contrato, Certificação de pelo menos 01 (um) profissional especializado que possua pós-graduação em gerenciamento de projetos e/ou Certificação SCRUM MASTER e/ou PRINCE 2 e/ou PMP ativa, com intuito de gerenciar a implantação da solução presente neste Termo de Referência, o mesmo deverá possuir vínculo empregatício com a **CONTRATADA**.

3.11.1.7 Para fins de comprovação do vínculo do profissional com a empresa contratada, será admitida a apresentação de qualquer um dos seguintes documentos:

- a) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), com registro do contrato ativo;
- b) Contrato Social da empresa, nos casos em que o profissional seja sócio e atue tecnicamente;
- c) Contrato particular de prestação de serviços firmado entre a empresa proponente e o profissional, desde que vigente e compatível com o objeto da contratação;



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

3.11.1.9 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;

3.11.1.10 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 CMCF.

3.12 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

3.12.1 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

3.12.2 A empresa vencedora deverá entregar o Plano Executivo no prazo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, contendo informações detalhadas da solução fornecida, bem como, todas as fases do projeto (planejamento, instalação, configurações, paradas de produção e testes);

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

3.12.4 Neste processo será definido, em conjunto com a **CMCF** 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;

3.12.5 Os recursos da solução deverão ser configurados pela **CONTRATADA**, conforme as orientações e informações fornecidas CMCF e suas unidades externas durante a implantação;

3.12.6 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 Câmara e suas unidades externas atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente, visando o tráfego VoIP;

3.12.7 Para o levantamento dos requisitos a **CONTRATADA** deverá inspecionar a rede da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas 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.

3.13 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

3.14 A empresa contratada deverá assegurar a plena continuidade, estabilidade e qualidade dos serviços de telefonia PABX em nuvem, observando os seguintes requisitos mínimos de garantia:

3.15 1. Garantia de Funcionamento Ininterrupto:



3.16 A solução deverá apresentar disponibilidade mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), salvo em casos de manutenção previamente agendada e comunicada com antecedência mínima de 48 horas.

3.17 2. Atendimento Técnico e Suporte:

3.18 A contratada deverá disponibilizar canal de atendimento técnico especializado (telefone e e-mail) com suporte remoto e/ou presencial sempre que necessário, incluindo plantão técnico em caso de falhas graves que comprometam o funcionamento do sistema. O prazo máximo de resposta para chamados críticos será de 2 (duas) horas a contar da notificação formal.

3.19 3. Manutenção Evolutiva e Corretiva:

3.20 Deverá ser garantida a manutenção contínua da solução contratada, incluindo:

3.21 Manutenção corretiva: para sanar falhas ou interrupções;

3.22 Manutenção evolutiva: para inclusão de melhorias e atualizações compatíveis com os padrões de tecnologia da informação;

3.23 Manutenção legal: para garantir adequação a normas e exigências legais aplicáveis à Administração Pública.

3.24 4. Garantia de Conformidade Técnica:

3.25 O sistema deverá estar em conformidade com os padrões de segurança da informação e proteção de dados, assegurando a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das comunicações. A contratada deverá garantir o pleno funcionamento das funcionalidades contratadas, tais como ramais virtuais, URA (Unidade de Resposta Audível), gravação de chamadas, painéis de gestão, relatórios e integração com plataformas de comunicação.

3.26 5. Substituição de Equipamentos e Solução de Falhas:

3.27 Caso sejam fornecidos equipamentos físicos (como aparelhos IP), a contratada será responsável por substituí-los sem ônus adicional em caso de defeito, desgaste ou falha técnica, durante todo o período de vigência contratual.

3.28 6. Garantia Contratual:

3.29 Poderá ser exigida garantia contratual adicional, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, a critério da Administração, mediante caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, como condição de segurança à execução dos serviços.

3.30 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

3.30.1 A prestação dos serviços requer que o **CONTRATANTE** registre a solicitação de atendimento através da plataforma da **CONTRATADA**, podendo utilizar e-mail, telefone ou Whatsapp;

3.30.2 A OS indicará o serviço e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

3.30.3 A **CONTRATADA** deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

3.30.4 A execução do serviço deve ser acompanhada pelo **CONTRATADA**, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.



3.31 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

3.31.1 A **CONTRATADA** deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

3.31.2 É de responsabilidade da **CONTRATADA** garantir a integridade e o sigilo das informações porventura contidas em equipamentos que sejam retirados das dependências da **CONTRATANTE** para realização de serviços de suporte técnico.

3.31.3 A **CONTRATADA** é responsável civil, penal e administrativa quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.

3.31.4 É de responsabilidade da **CONTRATADA** garantir que as informações por ela obtidas em decorrência da execução desta contratação sejam mantidas em sigilo, não podendo ser divulgadas, exceto se previamente acordado, por escrito, entre as partes **CONTRATANTES**.

3.31.5 As informações constantes nos Relatórios de Chamados Técnicos e Relatórios de Nível de Serviço (RNS) serão de propriedade intelectual da **CONTRATANTE**, não devendo estas serem divulgadas sem o seu respectivo consentimento.

3.32 VISTORIA

4. Será facultado ao licitante a realização de visita técnica ao local para conhecimento das condições de realização dos serviços.

4.1 SUBCONTRATAÇÃO

4.1.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.2 DA VERIFICAÇÃO DE AMOSTRA DO OBJETO

4.2.1 A Apresentação de Amostra tem por objetivo aferir via demonstração que a **LICITANTE**, classificada provisoriamente em primeiro lugar, dispõe de serviços de comunicação em nuvem, com todos os requisitos mínimos previstos neste Documento, bem como se detém o conhecimento sobre sua operacionalização;

4.2.2 A Amostra será realizada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir data da convocação, em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente pela **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO**;

4.2.3 Para realizar a Amostra no ambiente da **CONTRATANTE**, esta poderá disponibilizar acesso à internet, desde que seja informado com antecedência qual será a banda necessária, para que possa ser avaliado o impacto em sua rede de dados. Caso seja negado, caberá à **LICITANTE** dispor de link de internet e todos os equipamentos e periféricos, acompanhada de software, manuais, guias de instalação e outros documentos



necessários para dirimir as dúvidas, a fim de que possa ser realizado procedimento de verificação com os requisitos técnicos requeridos nesta contratação.

4.2.4 A condução da Amostra será realizada, minimamente, pelos integrantes requisitantes e técnico;

4.2.5 A Amostra será realizada conforme condições e requisitos previstos no Anexo III – Apresentação de Amostra (Amostra);

4.2.6 Após iniciada a Amostra, não será permitida a alteração de códigos, compilação, correção, update e outros. Caso esse fato seja constatado pela equipe avaliadora, a **LICITANTE** terá sua proposta sumariamente desclassificada.

4.2.7 Realizada a apresentação da Amostra, a **CONTRATANTE** emitirá parecer conclusivo sobre a realização da prova, do qual conste manifestação sobre o atendimento de todas as funcionalidades requeridas para as ferramentas e especificações mínimas exigidas em Edital.

4.2.8 O parecer conclusivo será encaminhado à Comissão de Licitação, para prosseguimento do certame.

4.2.9 Se a **LICITANTE** não demonstrar o atendimento à totalidade (100%) das funcionalidades requeridas, nos casos de teste ou amostra, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a próxima colocada na etapa de lances para apresentar sua proposta de preços e documentação de habilitação, e conseqüentemente realizar os procedimentos relativos à amostra nas mesmas condições discriminadas nesta contratação.

4.3 SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

4.3.1 Acompanhar e fiscalizar a entrega do material/produto contratado;

4.3.2 Zelar pela segurança dos materiais/produtos / materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;

4.3.3 Comprovar e relatar por escrito as eventuais irregularidades na entrega do objeto contratado;

4.3.4 Sustar a aquisição do material/produto por estar em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

4.3.5 Não permitir assistência técnica, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela prestadora de serviços;

4.3.6 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.

4.3.7 Emitir formalmente Ordem de Fornecimento / Serviço para a **CONTRATADA**;

4.3.8 Elaborar juntamente com os fiscais técnico, requisitante e administrativo, o Plano de Inserção;



4.3.9 Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;

4.3.10 Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

4.3.11 Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços;

4.3.12 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

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

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

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

4.3.16 Se o equipamento for danificado ou inutilizado por emprego inadequado, mau uso, negligência ou extravio, a **CONTRATANTE** fornecerá novo equipamento ou pagará o valor de um equipamento da mesma marca ou equivalente ao da praça.

5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 A Qualificação Técnica será comprovada mediante apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo:

- Papel timbrado;
- Carimbo do CNPJ;
- Nome do responsável;
- Telefone e endereço da empresa emitente.

5.2 O documento deve comprovar o fornecimento de produtos e serviços semelhantes ao objeto desta contratação.

6. DOS PRAZOS DE PAGAMENTO

6.1 O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias corridos após a entrega da Nota Fiscal e a comprovação da regularidade fiscal exigida pelo art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

6.2 Multas por Atraso

6.3 Caso ocorra atraso no pagamento, será aplicada a seguinte penalidade:

Fórmula para cálculo da multa:

$$VM = VF \times (0,33/100) \times ND$$

Onde:



- **VM** = Valor da Multa Financeira
- **VF** = Valor da Nota Fiscal
- **ND** = Número de dias em atraso

6.4 Notas fiscais com erros serão devolvidas à CONTRATADA para correção, sendo o prazo para pagamento contado a partir da reapresentação da nota fiscal devidamente ajustada.

7. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

7.1 O recebimento do objeto será acompanhado por **servidor designado** por ato oficial do Presidente da Câmara Municipal.

7.2 O responsável pelo acompanhamento do funcionamento dos equipamentos deverá relatar quaisquer ocorrências à **Diretoria Administrativa**, para providências cabíveis.

8. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA:

8.1 Aceitar toda e qualquer fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência;

8.2 A existência e atuação da fiscalização do CONTRATANTE em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, dos produtos, suas consequências e implicações;

8.3 Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para fornecimento dos produtos;

8.4 Realizar, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, a substituição imediata do equipamento defeituoso enquanto estiver dentro do prazo de garantia, bem como realizar as correções necessárias no sistema de gestão quando apresentar falhas ou inconsistências;

8.5 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente, bem como dar ciência aos mesmos, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do objeto deste Termo de Referência;

8.6 Ressarcir quaisquer danos diretos e comprovados causados à CONTRATANTE, na execução das obrigações assumidas, respondendo por perdas e danos pela infração cometida ou executada inadequadamente;



8.7 Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos causados em decorrência do não atendimento das exigências deste Termo de Referência, ainda que causados pelos empregados da Contratada ou seus prepostos;

8.8 Observar as prescrições relativas às leis trabalhistas, previdenciárias, fiscais, seguridades e quaisquer outros não mencionados, bem como pagamento de todo e qualquer tributo que seja devido em decorrência direta ou indireta deste Termo, isentando a Contratante de qualquer responsabilidade;

8.9 Não realizar a subcontratação sem autorização escrita da Contratante;

8.10 Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências da CMCF devidamente identificados;

8.11 Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência.

9. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

9.1 Proporcionar todas as facilidades, inclusive esclarecimentos atinentes ao (s) objeto (s) deste Termo de Referência, para que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações dentro das normas e condições da contratação;

9.3 Designar servidor (es) para acompanhamento e fiscalização do objeto da Contratação;

9.4 Acompanhar, coordenar e fiscalizar a contratação, anotando em registro próprio os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas na execução da contratação;

9.5 Notificar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas, para que sejam tomadas as medidas corretivas necessárias;

9.6 Notificar a CONTRATADA, por escrito, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantindo o contraditório e a ampla defesa;

9.7 Poderá haver notificação por meio eletrônico (e-mail) a ser fornecido pela CONTRATADA quando da assinatura contratual, ficando a cargo desta avisar qualquer alteração deste no curso do contrato. Considerar-se-á lido o e-mail pela CONTRATADA 48 (quarenta e oito) horas após o seu envio.

9.8 Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA na forma e nos prazos previstos neste Termo, após o cumprimento das formalidades legais;

9.9 Alocar os recursos orçamentários e financeiros necessários à execução da contratação;



9.10 Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência.

10. DAS PENALIDADES À CONTRATADA

10.1 A CONTRATADA estará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei nº14.133/2021, e em outras legislações aplicáveis, sem prejuízo da eventual anulação da nota de empenho de despesa ou da rescisão do instrumento contratual.

10.2 A CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas nos artigos **155 a 163 da Lei nº14.133/2021**, podendo incluir:

- Advertência formal;
- Multa por descumprimento contratual;
- Suspensão temporária de participação em licitações públicas;
- Declaração de inidoneidade para contratar com a administração pública.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos destinados à execução deste objeto correrão à conta da seguinte dotação orçamentária: Fonte: 1500, 4.4.90.52.00.00 – Equipamentos e Material Permanente e 3.3.90.39.00.00 – Outros Serviços de Terceiros., prevista no orçamento da CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO para o exercício de 2025.

12. SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1.1 A LICITANTE deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço e deverá apresentar os documentos de habilitação correspondentes.

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

12.1.3 O material/produto deverá estar devidamente embalado, acompanhado da nota de empenho e da respectiva nota fiscal, para conferência, e conter em seu rótulo ou embalagem, quando for o caso, além do prazo de validade, as demais exigências legais.

12.1.4 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.

12.1.5 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.



12.1.6 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;

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

12.1.8 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);

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

12.1.10 Retirar, após notificação, o material/produto rejeitado no prazo máximo de 10 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;

12.1.11 Em hipótese alguma será admitida a terceirização dos serviços contratados, devendo a contratada comprovar, no momento da assinatura do contrato, que os profissionais responsáveis pela execução pertencem ao seu quadro funcional, sob o mesmo CNPJ. Tal exigência visa assegurar a integridade e a confidencialidade das informações tratadas, garantir o domínio técnico direto da contratada sobre a operação, evitar a diluição de responsabilidades e riscos contratuais, bem como assegurar a uniformidade na execução, o cumprimento rigoroso dos padrões exigidos e a fiscalização eficaz por parte da Administração.

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

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

12.1.14 Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;

12.1.15 Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses;

12.1.16 Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses;

12.1.17 Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;

12.1.18 Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente à **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas, 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;



12.1.19 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 **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas;

12.1.20 Considerar que a ação de fiscalização da Administração da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais;

12.1.21 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;

12.1.22 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.1.23 Fornecer telefone e e-mail operantes para comunicação entre as partes;

12.1.24 Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

12.1.25 A empresa deverá comparecer nas dependências da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO** e suas unidades externas pelo menos 01 (uma) vez por semana;

12.2 SÃO OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DO REGISTRO DE PREÇOS:

12.2.1 Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

12.2.2 Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

12.2.3 Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

12.2.3.1 As formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

12.2.3.2 Definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

12.2.4 Definir mecanismos de controle de fornecimento da Solução de PABX em Nuvem, observando, dentre outros:

12.2.4.1 A definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da Solução de PABX em Nuvem;

12.2.4.2 As regras para gerenciamento da fila de fornecimento da Solução de PABX em Nuvem aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e



12.2.4.3 As regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

13. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

13.1 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

13.1.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

13.1.1.1 Início da execução do objeto: 30 dias da emissão da ordem de fornecimento (OF);

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

13.1.1.3 Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, limitada a 30 (trinta) dias, a partir da data para adimplemento da obrigação;

13.1.1.4 Referido prazo poderá ser prorrogado, mediante solicitação formal acatada pela **CONTRATANTE**.

13.1.1.5 A **CONTRATADA** deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da **CONTRATANTE**. O cronograma deve ser apresentado pela **CONTRATADA** em até 5 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço.

13.1.1.6 As datas previstas no cronograma para instalação do serviço em cada uma das localidades deverão ser previamente acordadas com a **CONTRATANTE**.

13.1.1.7 A **CONTRATADA** deve elaborar projeto de arquitetura para instalação e configuração do serviço ofertado. O projeto de arquitetura deve ser apresentado em documento pela **CONTRATADA** em até 5 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço, o qual deverá ser aprovado pela **CONTRATANTE**.

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

13.2 LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.2.1 LOCAL DE ENTREGA:

13.2.1.1 Os produtos deverão ser entregues na **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO**, localizado na Av. Assunção, 760 - São Bento, Cabo Frio - RJ e no Prédio anexo, situado na Rua Major Belegard 419, Centro, Cabo Frio/RJ, conforme ANEXO II.

13.3 MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS



13.3.1 Para a perfeita execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

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

13.3.1.2 O material/produto deverá estar devidamente embalado, acompanhado da nota de empenho e da respectiva nota fiscal, para conferência, e conter em seu rótulo ou embalagem, quando for o caso, além do prazo de validade, as demais exigências legais.

13.3.1.3 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.

13.4 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

13.4.1 A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

13.4.1.1 Comunicação Interna e Externa Eficiente: Garantir a comunicação fluida entre os diferentes departamentos e unidades da **CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO**, bem como com outras entidades externas.

13.4.1.2 Ligações Ilimitadas: Proporcionar ligações ilimitadas para números fixos e móveis em todo o Brasil, tanto para chamadas recebidas como para realizadas.

13.4.1.3 Redundância e Segurança: Implementar medidas de redundância e segurança criptográfica para garantir a continuidade das comunicações e proteger os dados sensíveis transmitidos.

13.4.1.4 Facilidade de Gerenciamento: Fornecer uma interface de gerenciamento intuitiva para administrar e configurar o sistema de telefonia em nuvem, permitindo que a equipe responsável mantenha o controle sobre a infraestrutura de comunicação.

13.4.1.5 Migração sem Interrupções: Realizar a migração da infraestrutura de telefonia atual para a nova solução de forma transparente e com interrupções mínimas, garantindo a continuidade das operações durante o processo.

13.4.1.6 Compatibilidade e Interoperabilidade: Assegurar que todos os equipamentos e sistemas fornecidos sejam tecnicamente compatíveis e homologados, para garantir a interoperabilidade e o funcionamento adequado da solução como um todo.

13.4.1.7 Suporte a Diferentes Modalidades de Chamadas: Oferecer suporte a diferentes modalidades de chamadas, como chamadas internas entre ramais, chamadas externas para números fixos e móveis, chamadas 0800 e serviços de tri-dígito com alcance nacional.



13.5 MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

13.5.1 A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

14.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

14.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

14.3 DO RECEBIMENTO

14.3.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 30 (trinta) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

14.3.2 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

14.3.3 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

14.3.4 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

14.3.5 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

14.3.6 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à **CONTRATADA**, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

14.3.7 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;



14.3.8 A **CONTRATADA** fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

14.3.9 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

14.3.10 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

14.3.11 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

14.3.12 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

14.3.13 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos, após o recebimento da OF. (Ordem de Fornecimento), emitida pela CMCF para a ativação dos Serviços e das Soluções descritas no edital.

14.3.13.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

14.3.17 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

14.3.18 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021,



comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

14.3.19 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

14.3.20 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

14.3.21 Os produtos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento;

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

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

14.3.24 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;

14.4 DA REINSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM CASOS DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:

14.4.1 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, sem ônus para o **CONTRATANTE**;

14.4.2 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;

14.4.3 Fica estipulado que a infraestrutura interna, cabeamento e rede (switches), serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**

14.5 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

14.5.1 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

14.5.1.1 Teste de chamadas internas e externas;

14.5.1.2 Teste de conferência de transferências de chamadas;



14.5.1.3 Teste de mensagens instantâneas e colaboração;

14.5.1.4 Teste das salas de reunião virtual e seus limites e recursos especificados neste termo de referência.

14.5.1.5 Compatibilidade do softphone mobile com Android e IOS e do softphone desktop com Windows, MAC e Linux.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 A aquisição será realizada por meio de procedimento eletrônico, conforme legislação vigente;

15.2 O fornecedor deverá cumprir todas as exigências previstas neste Termo de Referência e demais normas aplicáveis;

15.3 Quaisquer situações omissas serão analisadas e resolvidas pela administração da Câmara Municipal.

Cabo Frio, 01 de julho de 2025.

Charles Castelo da Silva

Diretor de Tecnologia da Informação



Anexo I

Quantitativos a serem licitados:

Serviços em conectividade virtual, incluindo terminais físicos e virtuais, sistema de integração de contatos, serviço de conectividade fixa com tráfego ilimitado para terminais fixos e móveis em níveis local e nacional – Lote Único

tem	Descritivo	Tipo	Quantidade
	SERVIÇO DE TELEFONIA 10 CANAIS SIMULTÂNEOS FRANQUIA ILIMITADA FIXO E MÓVEL	SV	1
	LICENÇA RAMAL TIPO I, TERMINAL IP TIPO I e SOFTPHONE MOBILE BASEADO EM PABX IP EM NUVEM	SV	40
	LICENÇA RAMAL TIPO II, TERMINAL IP TIPO I E SOFTPHONE MOBILE BASEADO EM PABX IP EM NUVEM	SV	1
	LICENÇA DE RAMAL TELEFONISTA BASEADO EM PABX IP EM NUVEM	SV	1



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO

Anexo II - LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (RAMAIS)

CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO

LOCAL	ENDEREÇO	RAMAL TIPO I	RAMAL TIPO II	RAMAL TLF
SEDE	Av. Assunção, 760 - São Bento, Cabo Frio - RJ	33	1	1
ANEXO	Rua Major Belegard, 419, Centro, Cabo Frio - RJ	06		



Anexo III – Apresentação de Amostra

Funções, características e recursos a serem demonstrados na Apresentação de Amostra:

ITEM	ATENDE	NÃO ATENDE
A Solução deve permitir o encaminhamento programado de chamadas para outros destinos telefônicos em caso de falha na rede, como números fixos ou smartphones, com base em números telefônicos.		
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.		
Suporte a até 5 dispositivos por usuário, incluindo aparelhos, softphones móveis e softphones para pc (desktop ou notebook).		
Função Siga-me para situações de Não Atendimento, Ocupado ou Temporário.		
Software Desktop: Permitir utilização do ramal com um Softphone em desktops e notebooks.		
Compatibilidade com sistema operacional Linux.		
Software Mobile: Permitir utilização do ramal com um Softphone em dispositivos móveis (Smartphones Android e IOS e em tablets Android e IOS).		
A solução de PABX Virtual deverá disponibilizar uma versão softphone free, ou seja, sem custo, para quantidade de usuários ilimitados disponibilizando no mínimo as funcionalidades de criação de equipes e grupos, chat e compartilhamento de arquivos entre os servidores, criação de sala de reuniões virtuais com limite mínimo de tempo de 40 minutos e chamada de voz entre os usuários		
A Licença de Softphone deverá permitir o uso diretamente pelo navegador web e deve permitir a utilização das principais funções como suporte a chat, reuniões virtuais e chamadas de voz entre softphones.		
Telefone Tipo I: Permitir utilização do ramal com um Telefone Tipo I.		



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO

HEADSET USB – TIPO I		
HEADSET BLUETOOTH – TIPO II		
Discagem Abreviada: Capacidade de atribuir códigos curtos de 2 dígitos a números frequentemente discados.		
Conferência com suporte para até 15 participantes simultâneos, permitindo adicionar participantes pelo telefone.		
Transferência de dispositivos: o usuário que possuir 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.		
Chat Individual: Comunicação direta entre dois usuários, permitindo conversas privadas.		
Chat em Equipe: Possibilidade de criar grupos de conversa para comunicação entre vários membros simultaneamente.		
O chat deve oferecer persistência, o que significa que todas as mensagens e conteúdo devem ser armazenados na nuvem, permitindo que sejam acessados e recuperados por meio do cliente de computador ou aplicativo móvel a qualquer momento.		
Permitir o envio de mensagens em formato de vídeo com recurso de compartilhamento de tela no chat colaborativo, sendo possível gravar o vídeo dentro do próprio chat, sem a necessidade de ter que anexar arquivo externo		
A sala de reunião virtual pessoal deve permitir uso imediato, sem a necessidade de convites, mas também oferecer a opção de enviar convites quando necessário.		
Sala de reunião virtual pessoal com capacidade para acomodar até 1000 participantes, tanto internos quanto externos. Todos os participantes devem ter acesso aos recursos de áudio conferência, vídeo conferência, compartilhamento de desktop e chat.		
Deverá possibilitar a transmissão ao vivo das reuniões no YouTube ou Facebook para um alcance mais amplo.		
A sala de conferência virtual pessoal da licença de ramal tipo II deverá garantir que até mesmo os participantes externos tenham acesso aos mesmos recursos que os participantes internos.		
Um número telefônico deve estar disponível para que participantes externos possam participar, mesmo que possuam apenas um telefone fixo ou smartphone, garantindo pelo menos a funcionalidade de áudio conferência.		



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO

Deve ser possível enviar convites de reunião com links web para participantes externos.		
Cada usuário deve ter um link exclusivo e contínuo para sua sala de reunião virtual.		
Deverá oferecer a capacidade de gravar as reuniões para fins de registro e referência futura.		
Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play)		
Deverá disponibilizar legendas em tempo real para melhorar a compreensão durante as reuniões.		
Deverá permitir a integração de intérpretes para facilitar a comunicação entre participantes de diferentes idiomas.		
Deverá proporcionar transcrições automáticas de todas as interações dos participantes, não se restringindo apenas aos organizadores. Isso promove acessibilidade, precisão de registros, igualdade de participação e eficiência nas reuniões, beneficiando todos os envolvidos.		
Deverá oferecer suporte para tradução em tempo real em.		
Deverá incluir um quadro branco (White Board) para colaborações em tempo real durante as reuniões.		
Deverá permitir o envio de mensagens e compartilhamento de arquivos de forma ilimitada entre os participantes.		