



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

**TERMO DE REFERÊNCIA
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA LIMA
CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
TELEFONIA FIXA
outubro/2023**



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

1- OBJETO

1.1 Contratação de pessoa jurídica especializada para serviços de Informação Telefônica, Gestão e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), através do funcionamento de canais de telefonia digital, solução em telefonia com central de secretária eletrônica com software de gestão telefônica em nuvem, com suporte, manutenção, equipamentos e todos os insumos necessários inclusos, para até 45 ramais.

N° Item	Descrição	Und.	Qtd.
0001	Taxa Única Implantação/Treinamento	SERVIÇO	01
0002	SERVIÇOS - Contratação de pessoa jurídica especializada para serviços de Informação Telefônica, Gestão e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), através do funcionamento de canais de telefonia digital, solução em telefonia com central de secretária eletrônica com software de gestão telefônica em nuvem, com suporte, manutenção, equipamentos e todos os insumos necessários inclusos, para até 45 ramais.	SERVIÇO	45



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

Item	Descrição	TIPO	Unidades
1	Licença Tipo 1	SERVIÇO	44
2	Licença Tipo 3	SERVIÇO	1
3	Licença de canal para Atendimento Eletrônico (URA)	SERVIÇO	1
4	Licença de gravação do ramal com armazenamento por 30 dias	SERVIÇO	1
5	IP Phone - Básico (RJ-45 10/100) - TIPO I	SERVIÇO	45
6	Serviço de Voz Ilimitado com 10 Canais e 30 DDR (serviço em nuvem, sem necessidade de gateway)	SERVIÇO	1
7	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5	SERVIÇO	1
8	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	SERVIÇO	1
9	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFONICA	SERVIÇO	1
10	SOFTWARE DE TARIFAÇÃO	SERVIÇO	45

1.2 - A solução deverá ser composta de recursos completos para sua operação, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, treinamento, canais de comunicação, sistema de gestão, sistema de gerenciamento e monitoramento, aparelhos telefônicos IP, softphones e headsets binaural, com estrutura de comunicações unificadas e PABX Virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP para atender as demandas da Câmara Municipal de Nova Lima.

2- JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Os crescentes desafios colocados para a Câmara acabam induzindo o aumento da máquina administrativa e, conseqüentemente, dos gastos com seus serviços. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida, com processos de contratações eficientes e planejados previamente, com o objetivo de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, ensejando ainda economia à Administração.

Portanto, em busca de eficiência e celeridade no contrato, a Câmara contratará somente um fornecedor, para realizar todas as operações de Telecom, como redução de custo, gestão de informações, STFC e linhas móveis. Sendo o fornecedor/licitante, detentor de todos os serviços, por óbvio, será capaz de reduzir drasticamente seus preços, já que é detentor dos meios de Telecom, bem como, será capaz de fornecer os serviços de maneira mais ágil e eficaz, já que domina toda a cadeia de serviços de Telecom.

O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do governo. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia, a Administração Pública almeja obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais. Com esta motivação, a Câmara Municipal de Nova Lima, busca a redução de custos nas despesas anuais.



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

Atualmente, a Câmara opera com uma carga de linhas, analógicas para atender a Entidade, sendo obsoleta e não podendo ser ampliada. A atual solução possui recursos limitados, com alto grau de dependência na gestão das linhas. A contratação de serviços com tecnologia VoIP tem a função de apoiar a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, aumentar a produtividade das equipes de trabalho e a mobilidade.

A contratação objetiva, por fim, respeitada a isonomia entre os licitantes, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo assim, para diminuição dos gastos administrativos.

3- REQUISITOS

3.1- Todos os elementos da solução deverão suportar os protocolos IPv4 e devem ser homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações (**ANATEL**).

3.2 - A **CONTRATADA** deverá estar regulamentada pela **ANATEL**.

3.3 - Deverá possuir homologação da **ANATEL** e apresentar seu certificado.

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

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

4- CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO

4.1. Observado o disposto no artigo 6º, XXIII da Lei 14.133/2021, o recebimento do objeto será realizado da seguinte forma:

4.1.1. provisoriamente, assim que efetuada a contratação, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações;

4.1.2. O software do PABX deverá ser da marca Cisco Broadworks, pelas seguintes razões:

1. Confiabilidade: A Cisco é uma das marcas mais reconhecidas e confiáveis do setor de comunicações. Seu software Broadworks é conhecido por sua estabilidade e confiabilidade, garantindo que as chamadas e comunicações da empresa sejam executadas sem interrupções.



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

2. Escalabilidade: O software Broadworks oferece suporte para empresas de todos os tamanhos, desde pequenas startups até grandes corporações. Ele é altamente escalável, permitindo que as empresas expandam facilmente seus sistemas de comunicação à medida que crescem.

3. Recursos avançados: O software Broadworks oferece uma ampla gama de recursos avançados, como chamada em espera, encaminhamento de chamadas, gravação de chamadas, videoconferência e muito mais. Esses recursos ajudam as empresas a melhorar sua comunicação interna e externa, aumentando a produtividade e a eficiência.

4. Integração com outras soluções: O software Broadworks é projetado para se integrar perfeitamente com outras soluções de comunicação da Cisco, como telefones IP e equipamentos de rede. Isso permite uma implementação fácil e eficiente do sistema de PABX, minimizando a complexidade e garantindo uma experiência de usuário perfeita.

5. Suporte técnico confiável: A Cisco é conhecida por seu excelente suporte técnico ao cliente. Ela fornece suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, para ajudar as empresas a resolver quaisquer problemas ou dúvidas relacionados ao seu software Broadworks.

4.1.3. Após a verificação da qualidade, quantidade e testes que comprovem o perfeito funcionamento do sistema, com a sua consequente aceitação, efetuada pelo Departamento de tecnologia e informação em até 10 (dez) dias;

4.1.4. O Prazo disposto na cláusula anterior poderá ser aumentado para 05 (cinco) dias úteis caso seja necessário realizar Exame Técnico no serviço contratado.

4.2. O recebimento provisório e definitivo do Objeto não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução.

4.3. A empresa será responsável pela retirada dos produtos não aceitos, por estar em desacordo com o que foi pactuado, e pelo envio dos produtos corretos, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da comunicação oficial feita pela contratada.

4.4. A **CONTRATADA** deverá fornecer equipamentos para as unidades em todos os setores da Prefeitura, visando à substituição total do atual sistema de telefonia, com vistas a sua modernização, integração, otimização de gestão aliada ao aumento da segurança e disponibilidades de acesso, virtualizando ao máximo possível as funções lógicas de PABX.

4.5. as funcionalidades em todos os ramais VoIP, deverão permitir a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais.

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



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

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

4.8. A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, ou, caso não possuam as certificações acima listadas, deverá possuir a certificação Tier III

4.9. Será admitido o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP;

4.10. Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos SIP ou que utilizem exclusivamente protocolos proprietários para conexão e funcionamento entre os ramais IP/SIP e a Solução PABX Virtual em Nuvem;

4.11. Será admitido que equipamentos (gateways, roteadores etc.) sejam utilizados para conversão de protocolos SIP com outras tecnologias de entroncamento com a PSTN;

4.12. A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR).

4.13. Todos os Ramais deverão poder ser vinculados a um número público (DDR) ou apenas ramal com numeração interna (não DDR).

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

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

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

4.17. Exceção desta regra com relação às comunicações gravadas, que não necessariamente precisam seguir esse padrão.

4.18. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, etc.), rede privada MPLS (Multiprotocol Label Switching), que interliga as unidades, e links de acesso à Internet para todas as unidades serão oferecidos pela CONTRATANTE.

4.19. Preferencialmente, as ligações entre ramais IP devem considerar o uso da rede de dados da CONTRATANTE existente e rotas de menor custo.

4.20. Deve garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP e obedeçam aos requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência;

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

4.22. Deve suportar crescimento ilimitado usuários/ramais licenciados, sem necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais.

4.23. Esta capacidade deve ser suportada independentemente de os usuários estarem na rede interna ou acessando de fora da rede, através de um SBC;

4.24. A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a CONTRATANTE já possui, resguardadas as questões relacionadas ao oferecimento de recursos mínimos de infraestrutura de QoS, banda, jitter, delay e perda de pacotes;

4.25. Deve possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;

4.26. Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP;

4.27. Deve permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Computada (RTPC).

4.28. Serviços básicos de centrais telefônicas exigidos:

4.28.1. Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 níveis de administração: Nível Administrador da Empresa e nível Ramal;

4.28.2. Até 5 Dispositivos por usuários: permite que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, sejam aparelhos IP, softphone mobile ou softphone para desktop;

4.28.3. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo DDD;



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

- 4.28.4. Desvio de chamadas - deve ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;
 - 4.28.5. Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamadas;
 - 4.28.6. Música para chamadas em retenção e em espera, devendo ser permitido o upload das músicas pelo portal de administração;
 - 4.28.7. Conferência de voz, com no mínimo 10 usuários;
 - 4.28.8. Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas;
 - 4.28.9. Não perturbe – deve permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;
 - 4.28.10. Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal;
 - 4.28.11. Transferência de chamadas;
 - 4.28.12. Captura direta;
 - 4.28.13. Retorno automático de chamada;
 - 4.28.14. Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9;
 - 4.28.15. Toque simultâneo/paralelo, com possibilidade de ativação remota do toque paralelo para busca do usuário;
 - 4.28.16. Identificação do número chamador (BINA);
 - 4.28.17. Identificação do número conectado;
 - 4.28.18. Restrição de identificação do número de origem (Número de A);
 - 4.28.19. Estacionamento de chamadas (call park);
 - 4.28.20. Grupo de captura;
 - 4.28.21. Agenda centralizada pessoal;
 - 4.28.22. Portabilidade numérica.
- 4.29. Facilidades de grupo:
- 4.29.1. As facilidades de Grupo devem prover um número virtual a ser escolhido na faixa de ramais de um site para associar via portal de administração do serviço os ramais associados as facilidades e que compartilham do recurso;



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

4.29.2. O Número Virtual deve suportar que um número 0800 seja comutado a ele, ou seja deve ser um número válido na rede nacional de telefonia.

4.29.3. Facilidade de Grupo de Busca:

4.29.4. Os Grupos devem ser montados associando usuários/ terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) a um número virtual.

4.29.5. Deve permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo), sejam inseridos em subgrupos capazes de tratar chamadas destinadas a este grupo. Os métodos possíveis devem ser:

4.29.6. Circular – Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no grupo de forma linear, enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no grupo, começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada.

4.29.7. Regular - Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no grupo iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço.

4.29.8. Simultâneo – Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no grupo, o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado.

4.29.9. Uniforme - Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do grupo de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

4.30. PORTAL DE ADMINISTRAÇÃO

4.30.1. A Solução da CONTRATADA deve prover uma administração unificada dos serviços;

4.30.2. A Solução de gerenciamento deverá ser baseada em Web, deve ter uma interface intuitiva, de painel único de administração;

4.30.3. Através do Portal de Administração deve provisionar, administrar e gerenciar os serviços de forma centralizada tanto de usuários como de dispositivos;

4.30.4. Deve permitir diferentes níveis de acesso de administrador, por exemplo, administrador total, administrador de dispositivos, administrador de usuários e dispositivos;

4.30.5. Deve permitir autenticação via SSO;

4.30.6. O Portal de Administração deve apresentar o estado dos dispositivos;

4.30.7. Deve ser um sistema de administração com controle de acesso e privilégios de acordo com o perfil do administrador;

4.30.8. Suporte a HTTPS como protocolo para interface de administração via web;



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

4.30.9. Suportar integração com bases de usuários via AD ou LDAP;

4.31. A solução deverá ser dividida por grupos de serviços em lote único para a prestação dos serviços no item 1 do OBJETO deste termo de referência.

4.31.1. **Licença Tipo 1** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

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

4.31.1.2. Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

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

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

4.31.1.5. Conferência Nº + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

4.31.1.6. Dispositivos por usuários Nº 1: Permite que o ramal seja vinculado a somente um tipo de dispositivo ou aparelho, ou softphone mobile ou softphone desktop;

4.31.1.7. Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz.

4.31.2. Para atender o item 2, **Licença Tipo 3** deverá possuir no mínimo as funcionalidades dos **Licença Tipo 1** e as informadas abaixo:

4.31.2.1. Software Mobile: Permitir utilização do ramal com um Softphone em um dispositivo móvel (Smartphones/tablets).

4.31.2.2. Software Desktop: Permitir utilização do ramal Softphone em desktop's

4.31.3. para atender o item 3 do OBJETO, **URA de autoatendimento**, deverá atender os requisitos mínimos:

4.31.3.1. Mensagens customizáveis.

4.31.3.2. Áudio de espera customizáveis.

4.31.3.3. Menu inicial limitado em opções de zero a nove.

4.31.3.4. Deverá possuir no mínimo mais de cinco níveis em sua árvore da URA.

4.31.3.5. Deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de voz ofertada.



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

4.31.3.6. Possibilitar a reprodução de áudios específicos.

4.31.3.7. Permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados.

4.31.3.8. Direcionar a ligação diretamente para o ramal específico

4.31.3.9. Realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a Prefeitura

4.31.4. Para atender o **item 4** do **OBJETO, GRAVAÇÃO DE RAMAIS EM NUVEM**, deverá atender os requisitos mínimos:

4.31.4.1. Deverá possuir licenciamento e cobrança por ramal contratado;

4.31.4.2. Deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;

4.31.4.3. Deverá armazenar as gravações por um período mínimo de 30 dias corridos;

4.31.4.4. Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;

4.31.4.5. Possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da CONTRATANTE;

4.31.4.6. A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

4.31.4.7. Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido;

4.31.4.8. O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados"

4.31.5. Item 5 do **OBJETO, IP Phone - Básico (RJ-45 10/100) - TIPO I**, deverá atender os requisitos mínimos:

4.31.5.1. Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL;

4.31.5.2. Deverão possuir total compatibilidade com as funcionalidades da solução ofertada;

4.31.5.3. Duas contas SIP;

4.31.5.4. Possuir manual em língua portuguesa ou inglesa;

4.31.5.5. Possuir Inclinação ajustável;

4.31.5.6. Deverá possuir no mínimo display gráfico de (128 a 48 pixels);

4.31.5.7. Deverá possuir led notificador com cor (opcional: vermelho);



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

4.31.5.8. Deverá possuir no mínimo cinco teclas com funções fixas: espera, transferência, conferência, configurações, mensagens;

4.31.5.9. Deverá possuir no mínimo três teclas de navegação e uma tecla de confirmação;

4.31.5.10. Deverá possuir no mínimo três teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume;

4.31.5.11. Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);

4.31.5.12. Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100 Baste-te;

4.31.5.13. Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 2;

4.31.5.14. Oferecer suporte para fixação em parede;

4.31.5.15. Possuir fonte externa para cabo e conexão LAN.

4.31.5.15.1. Do **Item 6, 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 gratuitas entre a Prefeitura e suas Unidades, de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância, fixo-móvel local e longa distância, sendo ilimitado visando atender às necessidades de acordo com as especificações e condições presentes neste documento.

4.31.5.15.2. O serviço telefônico, nas modalidades local e longa distância, deverá compreender a realização de chamadas locais para telefones e para telefones moveis por meio de troncos, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais.

4.31.5.15.3. O serviço telefônico fixo-fixo, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Câmara, para telefones fixo nesta mesma área.

4.31.5.15.4. O serviço telefônico fixo-móvel, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Câmara, para telefones móveis nesta mesma área.

4.31.5.15.5. Em ligações para longa distância, o serviço telefônico deverá abranger todo território Nacional, tanto para ligações de destino fixo, quanto móveis, por códigos nacionais (DDD).

4.31.6. Conforme o **Item 7 do Objeto, SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE - 8X5**:

4.31.6.1. Deverá ceder consultor de atendimento dedicado para tratar de todas as demandas do município;

4.31.6.2. Deverá prestar atendimento durante 8 horas por dia, 5 dias da semana;

4.31.6.3. Deverá disponibilizar canal de atendimento exclusivamente por Sistema Web próprio, para abertura de Chamados. Este deverá ser on-line, de fácil acesso e navegação, com uma



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

interface intuitiva e amigável. Não será admitido, o uso de ferramentas como chat on-line, mídias sociais e aplicativos de mensagens como WhatsApp, Telegram e similares.

4.31.6.4. Conforme o **Item 8 do Objeto**, **SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**:

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

4.31.6.6. Neste processo será definido, em conjunto com a **Câmara** 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;

4.31.6.7. Os recursos da solução deverão ser configurados pela **CONTRATADA**, conforme as orientações e informações fornecidas pela **Câmara** durante a implantação;

4.31.6.8. Para o levantamento dos requisitos a **CONTRATADA** deverá inspecionar a rede da **Câmara** 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;

4.31.6.9. 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.

4.31.7. Conforme o **Item 9 do Objeto**, **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFONICA**:

4.31.7.1. Disponibilizar um canal direto em horário comercial de atendimento para abertura de O.S caso haja qualquer eventualidade. (Perda, roubo, extravio de linhas, reparo, ativação de roaming ou qualquer demanda e dúvida do cliente);

4.31.7.2. Repassar a empresa, mediante protocolo, todas as informações acerca das solicitações feitas às operadoras, assim como informar todos os contatos mantidos e procedimentos adotados, para os fins do Objeto em tela;

4.31.7.3. Enviar, sempre que solicitado, relatórios mensais de consumo por usuário, extrato por linha, análise e contestações de todas as faturas e autorização mensal de cada uma das faturas da operadora, na seguinte forma;

4.31.7.4. Disponibilização de relatórios gerenciais;

4.31.7.5. Geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

- 4.31.7.6. Relatórios de inventário;
- 4.31.7.7. Relatórios de auditoria e contestações;
- 4.31.7.8. Relatórios de informações para subsidiar regras de uso;
- 4.31.7.9. identificação de discrepâncias, tops e distorções;
- 4.31.7.10. Relatórios específicos para fiscalizações e auditorias internas.
- 4.31.8. Conforme o **Item 10 do Objeto, SOFTWARE DE TARIFAÇÃO**:
- 4.31.8.1. Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;
- 4.31.8.2. Relatórios devem ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;
- 4.31.8.3. Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;
- 4.31.8.4. Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;
- 4.31.8.5. Relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web;
- 4.31.8.6. Relatórios devem ser armazenados por um período de 06 meses;
- 4.31.8.7. Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;
- 4.31.8.8. Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- 4.31.8.9. As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil;
- 4.31.8.10. 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;
- 4.31.8.11. Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário;
- 4.31.8.12. Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;
- 4.31.8.13. Por ramal;
- 4.31.8.14. Por faixa de ramais;
- 4.31.8.15. Por Lista de ramais;
- 4.31.8.16. Por prefixo;



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

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

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

4.31.8.19. Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período.

4.32. Os requisitos para o SBC - Session Border Controller, tecnologia disponível em todos serviços de VOIP são as seguintes:

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

4.32.2. Não há obrigatoriedade de ser do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;

4.32.3. Deverá suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;

4.32.4. Deverá suportar RFC 3261;

4.32.5. Deverá suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar;

4.32.6. Deverá suportar terminação e mediação RTP/SRTP;

4.32.7. Deverá suportar transporte com TLS;

4.32.8. Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;

4.32.9. Deverá suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas;

4.32.10. Deverá suportar VLAN para conexão com localidades remotas;

4.32.11. Deverá suportar manipulação de cabeçalho SIP;

4.32.12. Deverá suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;

4.32.13. Deverá suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP;

4.32.14. Deverá suportar roteamento estático configurável;

4.32.15. Deverá suportar múltiplas interfaces e redes WAN;

4.32.16. Deverá suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

- 4.32.17. Deverá suportar operação em DMZ;
- 4.32.18. Deverá suportar media anchovinha;
- 4.32.19. Deverá suportar redundância;
- 4.32.20. Deverá suportar transcoding de áudio e vídeo;
- 4.32.21. Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3;
- 4.32.22. Deverá suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia gerenciamento;
- 4.32.23. Deverá suportar DNS e NTP;
- 4.32.24. Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS);
- 4.32.25. Deverá suportar protocolos SSH2 e HTTPS.
- 4.32.26. A **CONTRADADA** deverá sempre manter as atualizações de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.
- 4.32.27. Gerenciamento e recuperação de falhas:
- 4.32.27.1. A **CONTRATADA** deverá prover um serviço de suporte de rede que atue em seu circuito e equipamentos de acesso.
- 4.32.28. Para abertura de chamados:
- 4.32.28.1. A **CONTRATADA** Deverá disponibilizar canal de atendimento exclusivamente por Sistema Web próprio, para abertura de Chamados. Este deverá ser on-line, de fácil acesso e navegação, com uma interface intuitiva e amigável. Não será admitido, o uso de ferramentas como chat on-line, mídias sociais e aplicativos de mensagens como WhatsApp, Telegram e similares. Deverá dispor equipe de suporte que funcione 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana, sem interrupção todos os dias durante a vigência do contrato. Além disso deverá disponibilizar um ponto de contato único para as demais questões, tais como: escalonamento de reparos, solicitação de novos serviços, alteração de banda;
- 4.32.28.2. Na ocorrência de indisponibilidades ou degradação de qualidade em qualquer linha, a **CONTRATANTE** deverá acionar a **CONTRATADA** para início do processo de recuperação do link, fazendo o registro da ocorrência através dos canais disponibilizados pela **CONTRATADA**, e-mail e telefone, e aguardar sua solução;
- 4.32.28.3. A **CONTRATADA** deverá iniciar os procedimentos de reparos e manutenção das linhas



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

e ramais em até sessenta minutos após a indisponibilidade e concluir a manutenção dos links, equipamentos e instalações fornecidos em até cinco horas após a abertura do chamado de manutenção;

4.32.28.4. A **CONTRATADA** deverá informar a cada sessenta minutos, quanto ao status da manutenção e previsão de restabelecimento do serviço.

5- CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5.1 A **CONTRATADA** terá 30 (trinta) dias corridos para instalação de seus equipamentos, e fornecimento do uso da licença de software para consulta de documentos, conforme requisitos neste Termo de Referência.

5.1.1 Verificação física dos equipamentos e do funcionamento do sistema será analisada pelo gestor do contrato, auxiliados pelos profissionais de T.I da **Câmara**, que constatarão a integridade e conformidade;

5.1.2 Objetos de acordo com a especificação técnica contidas neste Termo de Referência e na Proposta Comercial vencedora;

5.1.3 Após verificação da conformidade com as especificações constantes do certame e testes necessários à devida atestação de seu funcionamento.

5.2 O Prazo disposto no **Item 5.1** poderá ser aumentado desde que haja comunicação anterior pela **CONTRATADA** e autorização da **CONTRATANTE**.

5.3 Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

- 5.3.1 deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato e o Representante da **CONTRATADA**;
- 5.3.2 A reunião realizar-se-á na **Câmara** em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- 5.3.3 Nessa reunião a **CONTRATADA** deverá apresentar oficialmente seu **Preposto**, além de fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para os seus profissionais;
- 5.3.4 A **CONTRATADA** cumprirá as instruções complementares da **Câmara** quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências da **Câmara** e Unidades vinculadas.

5.4 A execução dos serviços será realizada mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) e



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

autorização do Gestor do Contrato.

- 5.2.1 Os serviços de manutenção e suporte técnico da Solução de Telefonia IP serão demandados conforme necessidade e de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**;
- 5.2.2 A **CONTRATADA** deverá efetuar a configuração do serviço de forma a garantir a integração e operação do mesmo na infraestrutura de TI da **CONTRATANTE**.

5.5 Os equipamentos, possíveis Softwares necessários e pessoal para organização necessária para a execução do serviço serão de inteira responsabilidade da **LICITANTE** vencedora.

5.6 fica assegurado a **CONTRATANTE** o direito de rejeitar a prestação de serviço em desacordo com as especificações e condições deste Termo de Referência, ficando a **CONTRATADA** obrigada a substituir e/ou reparar a irregularidade, no prazo de até 10 (dez) dias corridos.

5.7 Caso a substituição/reparação não ocorra no prazo determinado, estará a **CONTRATADA** incorrendo em descumprimento sujeito à aplicação das sanções administrativas.

6- OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

6.1 Efetuar a instalação e entrega do material no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da data do recebimento da Ordem de Fornecimento/Serviço.

6.2 Efetuar a instalação e entrega do material de acordo com as especificações e demais condições estipuladas neste Termo de Referência.

6.3 Reparar, corrigir, remover, às suas expensas, no todo ou em parte, o (s) material (is) em que se verifique danos em decorrência do transporte, bem como, providenciar a substituição dos mesmos, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da notificação que lhe for entregue oficialmente.

6.4 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

6.5 Apresentar a (s) fatura (s) discriminando o (s) material (is) fornecidos e respectivos preços.

6.6 Atender prontamente quaisquer exigências do **CONTRATANTE**, inerente ao objeto do Pregão.

6.7 Obrigatoriedade de ao menos 1 visita técnica presencial a cada 10 dias.

6.8 Possuir um SLA de atendimento presencial de 03hrs em caso de solicitação urgente da **CONTRATANTE**.



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

7- OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1 Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições deste processo.
- 7.2 Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor.
- 7.3 Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.
- 7.4 Permitir acesso dos empregados da empresa prestadora de serviço às suas dependências para execução dos serviços referentes ao Objeto.
- 7.5 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da prestadora de serviço.
- 7.6 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.
- 7.7 Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo Órgão, não deve ser interrompida.
- 7.8 Tornar disponível as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, Objeto deste Termo de Referência.
- 7.9 Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio dos executores designados pelo Departamento de T.I e Informação.
- 7.10 Manter a natureza confidencial dos programas (softwares) fornecidos pela **CONTRATADA**, utilizando-os exclusivamente nos sistemas objeto do presente contrato, e para o qual foi licenciado.
- 7.11 Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela **CONTRATADA**, observando o registro de indicadores.
- 7.12 Proporcionar à **CONTRATADA** os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico da Câmara Municipal de Nova Lima.



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

- 7.13 Registrar e manter arquivada em meio digital ou impresso todas as solicitações de execução de serviços.
- 7.14 Informar à **CONTRATADA** as normas e procedimentos de acesso às instalações da Câmara Municipal de Nova Lima e eventuais alterações.
- 7.15 Designar os gestores responsáveis para gerenciar o contrato.
- 7.16 Notificar a **CONTRATADA** quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços Objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o Órgão.
- 7.17 Acompanhar e fiscalizar toda a execução do Objeto, assegurando o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 7.18 Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.
- 7.19 Comunicar tempestivamente à **CONTRATADA** as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.
- 7.20 Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
- 7.21 Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.
- 7.22 Fornecer à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.
- 7.23 Aplicar a **CONTRATADA**, quando necessário, as sanções legais cabíveis, garantida a ampla defesa.
- 7.24 Disponibilizar informações necessárias para o fiel cumprimento contratual, por meio da equipe técnica, fiscalizar e assistir a **CONTRATADA** na execução do Objeto, se certificando do cumprimento das condições estabelecidas em Contrato e evitando a ocorrência de danos de qualquer natureza, inclusive a terceiros.

8 - DA VIGÊNCIA



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

8.1 O contrato terá vigência durante um período de 12 (doze) meses, contados a partir da instalação dos serviços.

9 - UNIDADE RESPONSÁVEL PELO TERMO DEREFERÊNCIA

9.1 Departamento de Hospitalidade.

10- UNIDADE FISCALIZADORA

10.1 Departamento de Hospitalidade / Departamento de Tecnologia e Informação .

11. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

11.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante vencedor comprovar os seguintes requisitos:

11.1.2.Habilitação Jurídica:

a)Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

b)Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

c)Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI;

d)Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

e)Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

f)Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil 22 das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação



CÂMARA MUNICIPAL
NOVA LIMA

no Registro onde tem sede a matriz;

11.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

b) Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CND;

c) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

11.1.3. Habilitação Técnica:

a) Apresentar pelo menos 03 (três) atestados de capacidade técnica compatíveis em características e quantidades com o objeto desta licitação, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da empresa licitante, considerando-se para tanto ter executado fornecimentos semelhantes.

Os atestados deverão estar necessariamente em nome do licitante.

12 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, a Contratante poderá garantir a prévia defesa, aplicar à empresa fornecedora penalidades previstas na legislação pertinente.

12.2. Serão aplicadas penalidades no caso de fornecimento do produto em desacordo com as especificações e com a proposta, fora dos prazos estabelecidos e quando não forem cumpridas as condições de garantia contra falhas e ou defeitos.

Paulo Francisco Teixeira
Departamento de Hospitalidade