

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO SEI Nº 0020926751/2024 - SAP.UNG**1-Objeto para a contratação:**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de gestão de infraestrutura de telefonia digital IP com fornecimento de central telefônica (PABX) IP, software de gerenciamento da plataforma unificada de comunicação, fornecimento de aparelhos/equipamentos em regime de comodato, manutenção preventiva e corretiva (suporte técnico) destinado à Prefeitura Municipal de Joinville/SC pelo período de 60 (sessenta) meses.

2-Descrição dos Serviços:

A presente contratação trata-se de serviço comum.

2.1 Detalhamento dos itens

2.1.1 São itens que compõem a presente contratação:

Item	Descrição do item	Unidade	Quantidade	Período	Quantidade Total
1	Implantação de solução de plataforma PABX IP com fornecimento de hardware e software	Serviço único	1	60 meses	1
2	Serviço de manutenção e suporte técnico de hardware e software de plataforma PABX IP	Serviço mensal	1	60 meses	60
3	Serviço de implantação, manutenção e suporte técnico de URA (Unidade de Resposta Audível)	Serviço mensal	20	60 meses	1.200
4	Serviço de implantação, manutenção e suporte técnico de gravação de ligações telefônicas para até 500 ramais	Serviço mensal	500	60 meses	30.000
5	Portabilidade de até 1.171 linhas telefônicas	Serviço único	1.171	60 meses	1.171
6	Incremento de novas linhas telefônicas até o limite de 329 linhas, sob demanda da contratante	Serviço único	329	60 meses	329
7	Plano de Serviços para linhas telefônicas até o limite de 1500 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel, dentro do território nacional	Serviço mensal	1.500	60 meses	90.000
8	Ligações Internacionais por minuto	Minuto	300	60 meses	18.000
9	Redundância de link de dados para telefonia IP considerando unidades especificadas no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925)	Serviço mensal	12	60 meses	720
10	Licença Softphone para computador com headset	Serviço mensal	200	60 meses	12.000
11	Licença Softphone para dispositivo móvel	Serviço mensal	370	60 meses	22.200

12	Fornecimento em comodato de Aparelho telefônico IP padrão sem fio até 1500 unidades	Serviço mensal	1.500	60 meses	90.000
13	Fornecimento em comodato de Aparelho telefônico IP padrão com fio até 430 unidades	Serviço mensal	430	60 meses	25.800

2.1.2 A prestação do serviço observará as disposições contidas nos seguintes Marcos Legais e suas alterações posteriores:

[LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997 - Lei Geral de Telecomunicações](#)

[Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998 - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações](#)

[Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013 - Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e altera os Anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite.](#)

[Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 - Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.](#)

[Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019 - Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL](#)

[Resolução nº 750, de 15 de março de 2022 - Altera o Regulamento de Serviços de Telecomunicações, o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado e o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, e substitui itens da Norma do Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário.](#)

2.2 Requisitos Básicos

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

2.2.2 A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador IP/PSTN, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamiento, serviços, dentre outros elementos essenciais para o funcionamento da solução.

2.2.3 Essa composição é sugestiva, tendo por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos (conforme unidades descritas no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925)), permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.

2.2.4 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.

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

2.2.6 Deverá prover também que cada uma das unidades da Prefeitura do Município de Joinville possua números de telefones locais e portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, desde que atendidos os requisitos de sobrevivência local.

2.2.7 A Prefeitura do Município de Joinville possui rede local, com switches 10/100/1000 e Rede Privada Metropolitana de Fibra Ótica com links de dados em suas unidades e acesso à Internet, capaz de suportar tráfego de voz entre todas as unidades e à Internet. A CONTRATADA, deverá fornecer links de dados redundantes para o tráfego de voz sobre IP entre as unidades da Prefeitura do Município de Joinville e entre as unidades e o PABX Virtual em Nuvem, constantes no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925) e atender as demais especificações constantes no item 2.11 e seus subitens.

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

2.2.9 Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 05 (cinco), definindo níveis de acesso a cada perfil.

2.2.10 A CONTRATADA deverá prover, durante a vigência do contrato e sem ônus ao Município, a manutenção e atualização tecnológica necessária dos softwares do servidor PABX IP, aparelhos telefônicos, softphones e demais equipamentos disponibilizados para fins de compatibilidade com legislações pertinentes, manter a solução sempre na versão estável mais recente disponibilizada pelos desenvolvedores e garantir o perfeito funcionamento das linhas telefônicas e todas as funções necessárias para a operação da plataforma.

2.2.11 A empresa deverá se responsabilizar por qualquer hardware utilizado na plataforma de sua responsabilidade bem como prover toda a manutenção e atualização de hardware de modo a manter os equipamentos alinhados com as necessidades do(s) software(s) em uso.

2.2.12 Os aparelhos, bem como os acessórios, fornecidos em regime de comodato serão devolvidos no estado em que se encontram ao final do contrato. A empresa terá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos para retirar os itens junto às unidades nas quais houve a entrega de cada equipamento. Passado o prazo o Município se reserva o direito de dar a destinação que lhe convier.

2.3 Requisitos da Solução PABX Virtual em Nuvem

2.3.1 Deverá permitir para todos os ramais, no mínimo, a realização de ligações ilimitadas, fixo local, fixo longa distância nacional, ligações para celulares locais e longa distância nacional.

2.3.1.1 Deverá permitir ao CONTRATANTE especificar ramais que poderão realizar chamadas internacionais.

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

2.3.2.1 Todos os itens da solução tais como Gateways, roteadores, adaptadores ATA, servidores e outros equipamentos devem interoperar utilizando apenas SIP, conforme RFC 3261 e possuir homologação da ANATEL, com certificado de registro, dentro da validade no SGCH ANATEL como tipo de produto Equipamento para Interconexão de Redes ou similar.

2.3.2.2 Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP ou que utilizem protocolos proprietários.

2.3.2.3 Deverá permitir o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP.

2.3.4 A solução deverá permitir o encaminhamento de chamadas, programada por número telefônico, em caso de falha na rede, para qualquer outro destino telefônico, como outro número fixo ou número celular.

2.3.5 Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia

(PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à rede.

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

2.3.7 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, no mínimo, a certificação Tier III.

2.3.7.1 A solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser hospedada em Datacenter situado em território brasileiro, para fins de evitar latência e atender requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

2.3.7.2 A solução PABX Virtual deverá possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade, ambos no território brasileiro.

2.3.7.3 A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, etc.) que interliga as unidades da Prefeitura, e links de acesso à Internet para todas as unidades serão de responsabilidade da CONTRATANTE, com exceção dos links redundantes previstos no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925).

2.3.7.4 Preferencialmente, as ligações entre ramais IP deverão considerar o uso da rede Metropolitana de Fibra Óptica existente no município.

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

2.3.9 A solução deverá efetuar o controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas.

2.3.10 Deverá suportar integrações com outros sistemas ou serviços através de interfaces como SIP, SIP-Q, SOAP, CDR, XML, SNMP, CSTA, MGCP e SFTP.

2.3.11 Deverá suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS e NTP.

2.3.12 Deverá permitir a integração com diretórios corporativos, e bases de usuários, via Active Directory e/ou LDAP.

2.3.13 Deverá 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.

2.3.13.1 Esta capacidade deverá ser suportada independentemente dos usuários utilizarem a rede interna ou acesso de fora da rede, através de um Session Border Controller-SBC, e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado.

2.3.14 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.

2.3.15 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.

2.3.16 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.

2.3.17 Deverá permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de

Telefonia Pública Comutada (RTPC).

2.3.17.1 A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN e R2 Digital – R2D).

2.3.18 Todo o tráfego de voz deverá ser prioritariamente G.729 e o fall back para G.711.

2.3.19 Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.

2.3.20 A plataforma deve possuir um Session Border Controller, para acesso seguro de Telefones SIP, Softphones SIP pela Internet, com as seguintes características:

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

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

2.3.20.3 Deverá suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.

2.3.20.4 Deverá suportar RFC 3261.

2.3.20.5 Deverá suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.

2.3.20.6 Deverá suportar terminação e mediação RTP/SRTP.

2.3.20.7 Deverá suportar transporte com TLS.

2.3.20.8 Deverá suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.

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

2.3.20.10 Deverá suportar VLAN para conexão com localidades remotas.

2.3.20.11 Deverá suportar manipulação de cabeçalho SIP.

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

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

2.3.20.14 Deverá suportar roteamento estático configurável.

2.3.20.15 Deverá suportar múltiplas interfaces e redes WAN.

2.3.20.16 Deverá suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.

2.3.20.17 Deverá suportar operação em DMZ.

2.3.20.18 Deverá suportar media anchoring.

2.3.20.19 Deverá suportar redundância.

2.3.20.20 Deverá suportar transcoding de áudio e vídeo.

2.3.20.21 Deverá suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3.

2.3.20.22 Deverá suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento.

2.3.20.23 Deverá suportar DNS e NTP.

2.3.20.24 Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).

2.3.20.25 Deverá suportar protocolos SSH2 e HTTPS.

2.3.20.26 A CONTRATADA 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.

2.3.21 A Solução deverá possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos:

2.3.21.1 O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deverá ser protegido através de métodos de autenticação seguros.

2.3.21.2 Suporte a log de eventos.

2.3.21.3 Rastreamento para auditoria de segurança.

2.3.21.4 Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso.

2.3.21.5 Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323.

2.3.21.6 Deverá implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz.

2.3.21.7 Deverá possuir serviço de firewall interno.

2.3.21.8 Deverá implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como: Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous ARPs, Oversizes packets, SYN floods, Ping floods, DoS (Denial of Service).

2.3.21.9 Suporte para proteção contra vírus, worms e trojans.

2.3.21.10 Suporte para criptografia de mídia através de SRTP.

2.3.21.11 Suporte para criptografia de sinalização através de TLS.

2.3.21.12 A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota.

2.3.21.13 Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades.

2.3.21.14 Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway/ata no qual o dispositivo TDM está conectado.

2.3.21.15 Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade.

2.3.21.16 O sistema deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não.

2.3.21.17 Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas, incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

2.3.22 Serviços básicos de centrais telefônicas exigidos para todos os tipos de licença:

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

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

2.3.22.3 Deverá permitir o desvio de chamadas, pelos seguintes motivos: linha ocupada, não atendimento ou indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios.

2.3.22.4 Deverá permitir a função Chamada em espera com as funcionalidades: permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamadas.

2.3.22.5 Deverá permitir a configuração de cadeado eletrônico (solicitação de código para fazer chamadas).

2.3.22.6 Deverá permitir a configuração da função Não perturbe, para bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal.

2.3.22.7 Deverá permitir o 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.

2.3.22.8 Transferência de chamadas.

2.3.22.9 Captura de chamadas.

2.3.22.10 Retorno automático de chamadas.

2.3.22.11 Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9.

2.3.22.12 Identificação do número chamador (BINA).

2.3.22.13. Identificação do número conectado.

2.3.22.14 Restrição de identificação do número de origem (Número de A).

2.3.22.15 Estacionamento de chamadas (call park).

2.3.22.16 Agenda centralizada pessoal.

2.3.23 Facilidades de grupo exigidos para todos os tipos de licença:

2.3.23.1 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 às facilidades e que compartilham do recurso.

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

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

2.3.23.4 Deverá 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:

2.3.23.4.1 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.

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

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

2.3.23.4.4 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.

2.3.23.5 Configuração de filas de espera independentes para grupos de atendimento com mensagem automática de espera.

2.3.23.6 Deve ser possível configurar arquivos de áudio (mensagens, anúncios, músicas) independentes para as diferentes filas de espera.

2.3.23.7 Possibilitar incluir informação ao usuário sobre a posição na fila para atendimento.

2.3.24 Deverá possuir de forma nativa a facilidade de Call Center com recurso de DAC (Distribuição de Automática de Chamada), URA, Agentes e Supervisores, atendendo aos seguintes requisitos:

2.3.24.1 Deverá fornecer Posições de Atendimento (PA's) utilizando ramais IP da Plataforma de Voz SIP.

2.3.24.2 Deverá disponibilizar sistema de Supervisão e Relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, contemplado em sua oferta e devidamente licenciado.

2.3.24.3 A solução deverá emitir relatórios gerenciais em tela, com opções de impressão e

exportação em formato txt ou csv.

2.3.24.4 Permitir acesso a base de dados da solução PABX IP, para uso em sistemas de BI (Business Intelligence), através de conectores homologados (sistema BI busca a informação diretamente no banco de dados) ou APIs (desenvolvida pela CONTRATADA), contendo os dados solicitados pelo MUNICÍPIO.

2.3.24.5 Os Agentes e Supervisores poderão utilizar ramais IP por meio de qualquer tipo de cliente (telefones físicos e softphones).

2.3.24.6 Deverá suportar música quando parte é colocada em retenção.

2.3.24.7 Deverá suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila.

2.3.24.8 A solução deve disponibilizar informações sobre a chamada como: tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, alerta de chamada em retenção.

2.3.24.9 Deverá disponibilizar histórico de chamadas.

2.3.24.10 Deverá permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes.

2.3.24.11 Deverá permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamadas que está na fila, promover chamadas e transferir chamadas.

2.3.24.12 Solução deverá possuir um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horário de log in, horário de log out, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós atendimento, etc.

2.3.24.13 Ferramentas de presença e colaboração, através das quais os Supervisores, assim como os Agentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos Agentes do Call Center, tais como: indisponível, disponível, pausa, em atendimento etc.

2.3.24.14 Deverá permitir atribuir níveis de permissões distintas entre si para os Supervisores de acordo com suas funções nas operações. Além disso, os níveis de permissões podem ser atribuídos de maneira complementar, ou seja, não são excludentes.

2.3.24.15 Possibilitar medição de ligações de entrada e/ou saída, por tronco, ramal, departamento (Secretaria/Diretoria/Gerência), período (data e hora), tempo de chamada, atendidas ou não atendidas com possibilidade de geração de relatórios.

2.3.25 Possibilidade de programação de horários para expediente e fora de expediente para todo o PABX, grupo(s) de ramais ou ramal específico, com ativação/desativação manual ou automática, considerando feriados, dia da semana e horário de trabalho.

2.3.26 Cadastro de mensagens de áudio para programação “fora de expediente”.

2.3.27 Ativação/desativação de desvio automático (siga-me) para números telefônicos internos (ramais) ou externos, fixos ou móveis.

2.3.28 Deverá possibilitar o mascaramento do número de saída de modo que o identificador da ligação não seja o número real da linha telefônica. A máscara deverá ser sempre outro ramal pertencente ao feixe DDR utilizado pelo Município.

2.3.29 Deverá possibilitar a configuração de código de operadora único de modo que qualquer ligação para outra região utilize este código e que qualquer outro digitado seja substituído pelo especificado.

2.3.30 Deverá disponibilizar uma interface web única, compatível com os navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge e com os sistemas operacionais Microsoft Windows 10 ou superior e ChromeOS.

2.3.31 A mudança de ramais registrados em aparelhos físicos para softphones, vice-versa, ou uso concomitante não deverá incidir em custos extras ao Município.

2.3.32 Os requisitos de desempenho do servidor PABX IP, (memória, processador,

armazenamento, velocidade de barramento e taxa de transmissão de dados de rede) deverão ser compatíveis e suportar a demanda do ambiente implementado na Prefeitura de Joinville, em seu cenário mais severo, sendo que qualquer incremento necessário de recursos ao servidor não deve incidir em aumento de custos ao Município, sendo integralmente absorvido pela CONTRATADA.

2.3.32.1 O hardware do servidor PABX IP deve ser homologado pelo desenvolvedor da solução PABX. Em caso de sistemas virtualizados o ambiente de virtualização deve possuir homologação do desenvolvedor do PABX IP.

2.4 Licenças para ramal

2.4.1 A CONTRATANTE pagará somente pelas licenças ativadas.

2.4.1.1 As licenças para ramais deverão permitir:

2.4.1.1.1 Música para chamadas em retenção e em espera, devendo ser permitido o upload das músicas pelo portal de administração.

2.4.1.1.2 Toque simultâneo/paralelo, com possibilidade de ativação remota do toque paralelo para busca do usuário.

2.4.1.1.3 Serviços de chefe-secretária, com suporte para acesso direto do chefe para a secretária e suporte para acesso direto da secretária para o chefe.

2.4.1.1.4 Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua.

2.4.1.1.5 Permitir que o usuário compartilhe seu perfil de chamada em até 5 dispositivos.

2.4.2 Cada licença de ramal fornecida deve permitir o uso de até 5 dispositivos simultâneos, como:

2.4.2.1 Telefones IP/SIP, independente do modelo de aparelho (do mais simples ao mais sofisticado), considerando os modelos especificados neste Termo de Referência.

2.4.2.2 Softphone da solução para PC com sistema operacional Windows 10 ou superior e ChromeOS.

2.4.2.3 Softphone da solução para smartphones e tablets com sistema operacional Android ou iOS.

2.4.2.4 Softphones SIP de outros fabricantes, desde que homologados pela Solução.

2.4.3 Deve suportar que o usuário cadastre dispositivos / telefones de contato.

2.4.4 Deve suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário.

2.4.5 Deve possuir a facilidade de compartilhamento de telas: Permitir o compartilhamento de tela, o usuário poderá compartilhar uma parte ou inteira ou somente uma aplicação em específico.

2.4.6 Deverá possuir a facilidade de compartilhamento de arquivos: Permitir a troca de arquivos através dos aplicativos.

2.4.7 Deverá possuir a facilidade de visualização de presença, com, no mínimo, os seguintes status: Online, Ausente, Ocupado, Off-line, Ocupado – Em Chamada.

2.4.8 As funcionalidades e configurações de cada canal de atendimento serão discutidas com a CONTRATANTE posteriormente e serão parte do cronograma de implantação.

2.5 Licenças de gravação

2.5.1 Deverá permitir a gravação full-duplex de ligações para até 500 (quinhentos) ramais.

2.5.2 Deverá possuir licenciamento e cobrança por ramal contratado.

2.5.2.1 A CONTRATANTE pagará somente pelas licenças ativadas.

2.5.3 O sistema deve ser integrado ao software PABX, do mesmo desenvolvedor ou homologado por este.

2.5.4 As licenças de gravação do ramal, deverão armazenar as gravações por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias corridos.

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

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

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

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

2.5.9 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.

2.5.10 O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”.

2.5.11 O sistema de gravação deverá prover backup automático das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:

2.5.11.1 Agenda diária, no mínimo, com horários definidos.

2.5.11.2 Solicitação direta do administrador do sistema.

2.5.12 O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema.

2.5.13 Deverá permitir aos usuários com Nível Administrador, o download das gravações individuais ou em lotes, mantendo o registro (log) dos downloads, contendo no mínimo, o usuário que realizou o download, a data/hora do download, operador, o id da gravação, data/hora da chamada, número de origem e número de destino.

2.5.14 Os arquivos de gravação deverão ser disponibilizados no formato mp3 ou wav, possibilitando ainda definir padrão de nomenclatura dos arquivos contendo informações de data, horário e o ramal gravado.

2.5.15 Nos ramais com a função de gravação ativa deve ser possível adicionar aviso sobre gravação ao usuário no início ou durante a chamada telefônica.

2.6 Licenças de Softphone

2.6.1 A CONTRATANTE pagará somente pelas licenças ativadas.

2.6.2 Deverá ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada.

2.6.3 Software deverá suportar ser instalado em sistema operacional Windows 10 ou superior e ChromeOS.

2.6.4 Software deverá suportar ser instalado em sistema operacional Android 10 ou superior e IOS 12 ou superior.

2.6.5 Deverá suportar chamadas telefônicas de telefonia.

2.6.6 Deverá suportar Chamada em Espera.

2.6.7 Deverá suportar Transferência de Chamadas.

2.6.8 Deverá suportar Retenção de Chamada.

2.6.9 Deverá suportar Conferência com até 3 (três) usuários simultâneos.

2.6.10 Deverá suportar os codecs G.711, G.722 e G.729.

2.6.11 Deverá suportar lista de contatos.

2.6.12 Deverá permitir integração com LDAP Server para contatos.

2.6.13 Deverá permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente.

2.6.14 Deverá suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela, transferência de arquivos.

2.6.15 Deverá suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722.

2.6.16 Deverá suportar codecs de vídeo H.264 com resolução QCIF, CIF, VGA e HD.

2.6.17 Os arquivos com as credenciais dos usuários deverão ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.

2.6.18 Os arquivos com os históricos de comunicações deverão ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.

2.6.19 Os arquivos com a lista de contatos deverão ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.

2.6.20 Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.

2.6.21 Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

2.7 URA para auto atendimento

2.7.1 A Solução deverá prever Unidade de Resposta Audível (URA) para atendimento automático, que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o cliente.

2.7.1.1 A CONTRATANTE pagará somente pelas Unidades de Resposta Audível (URA) ativadas.

2.7.2 Deve permitir mensagens customizáveis.

2.7.3 Deve permitir áudio de espera customizáveis.

2.7.4 O Menu inicial deverá possuir pelo menos as opções de 0 a 9.

2.7.5 Deve possuir no mínimo mais 5 níveis (Árvore da URA).

2.7.6 Deve possibilitar a reprodução de áudios específicos.

2.7.7 Deve permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados.

2.7.8 Deve direcionar a ligação diretamente para ramal específico.

2.7.9 Deverá estar integrada e funcionar de forma independente para cada número telefônico.

2.8 Adicionais

2.8.1 A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

2.8.2 A CONTRATANTE será cobrada apenas pelas linhas telefônicas, ramais e demais serviços ativos.

2.8.3 Os serviços de telefonia fixa deverão prever a portabilidade dos números atualmente assinados pela Administração Pública Direta e Indireta de Joinville.

2.8.3.1 A CONTRATADA deverá realizar a portabilidade de até 1.171 (um mil cento e setenta e um) números telefônicos pertencentes à Administração Pública Direta e Indireta de Joinville e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento.

2.8.3.2 Os números telefônicos referentes à portabilidade serão informados para a CONTRATADA por documento enviado através da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato (CAF).

2.8.4 A CONTRATADA deverá fornecer incremento de novas linhas telefônicas até o limite de 329 (trezentos e vinte e nove) linhas, sob demanda da CONTRATANTE.

2.8.4.1 As novas linhas telefônicas deverão ser ativadas em até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da solicitação da CONTRATADA.

2.8.5 A CONTRATADA deverá fornecer troncos para até 2.500 (dois mil e quinhentos) canais simultâneos.

2.8.6 A SOLUÇÃO deverá permitir o entroncamento SIP/TRUNK com outras soluções usando protocolo SIP.

2.8.6.1 Os 1.171 (um mil cento e setenta e um) números telefônicos da portabilidade do DDR, deverão fazer parte das 2.500 (duas mil e quinhentas) licenças de ramais requeridas no edital.

2.8.7 Todos os custos da contratação serão suportados por pagamentos mensais à CONTRATADA, que deverá disponibilizar a fatura mensal dos serviços, contendo o consumo mensal das linhas ativas, número de ramais, URAs e licenças de gravação que estão sendo utilizados pela CONTRATANTE.

2.8.8 Os números especiais de atendimento para o cidadão 151 (Procon), 153 (Guarda Municipal), 192 (SAMU), 199 (Defesa Civil) e 156 (Ouvidoria) deverão ser atribuídos a números telefônicos que constam na lista das 1.171 linhas portadas.

2.8.9 Após o término da implantação, a CONTRATADA deverá manter equipe mínima composta com no mínimo 2 (dois) técnicos residentes atuando nesta Prefeitura, para atender demandas de suporte e demais atendimentos e resoluções de necessidades das equipes da Administração Municipal, durante toda a vigência do contrato e de seus aditivos.

2.8.9.1 A Administração Municipal reserva-se o direito, motivadamente, de solicitar a substituição de técnicos cujo desempenho seja insatisfatório.

2.8.10 Os atendimentos realizados pelos técnicos residentes da CONTRATADA, serão realizados in loco, nas dependências das unidades atendidas pela presente contratação, sendo que os atendimentos poderão ser registrados no sistema de chamados próprio da CONTRATADA e/ou da CONTRATANTE.

2.8.11 O atendimento in loco realizado pelos técnicos residentes, bem como o atendimento remoto deverão estar disponíveis das 8h às 18h de segunda-feira à sexta-feira ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos, desde que acordado entre as partes.

2.8.11.1 A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item 2.8.11.

2.8.12 O (a) Contratado (a) deverá cumprir as Normas Referentes à Saúde e Segurança do Trabalho seguindo Legislações vigentes de âmbito federal, estadual e municipal.

2.8.13 A solução deve ter disponibilidade de 99,7%, com indisponibilidade máxima de 26h17m por ano considerando um regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

2.8.14 Interrupções nos serviços de telefonia provocados por problemas de conexões de dados advindos da Rede Metropolitana de Fibra Óptica do Município não serão considerados.

2.9 Fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato

2.9.1 Aparelho telefônico IP padrão com fio

2.9.1 Deverá ser fornecido 430 (quatrocentos e trinta) aparelhos telefônicos IP padrão com fio, homologados pela ANATEL com certificado de homologação.

2.9.1.1 Os equipamentos deverão ser fornecidos conforme necessidade e solicitação da CONTRATADA.

2.9.1.1.1 O fornecimento dos aparelhos (em regime de comodato), terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para ser realizado, contados a partir da data de solicitação formal da CONTRATANTE.

2.9.1.2 Deve ser homologado pelo desenvolvedor da solução PABX IP ofertada de modo que todas as funções e facilidades permitidas pela central telefônica possam ser utilizadas e configuradas no

aparelho e que seja possível utilizar o aparelho sem ruídos, falhas ou interrupções durante as ligações telefônicas.

2.9.1.3 Os aparelhos devem ser fornecidos já configurados para uso no ambiente da Prefeitura de Joinville.

2.9.1.4 Os aparelhos devem ser projetados para uso nativo em ambiente de telefonia IP sem uso de adaptadores ou conversores acoplados.

2.9.1.5 Carcaça em cor predominantemente preta ou cinza, projetada para uso sobre a mesa, com teclado numérico padrão telefônico e teclas de atalho programáveis, tecla de transferência, rediscagem, viva-voz com indicação luminosa, ajuste de volume, mudo com indicação luminosa e menu.

2.9.1.6 Display LCD, com pelo menos 2,3 polegadas, informações e menus no idioma Português do Brasil e luz de fundo.

2.9.1.7 Possibilitar a visualização no display do número telefônico chamado/chamador, tempo de chamada e histórico de chamadas realizadas/recebidas com data, hora e duração.

2.9.1.8 Possuir viva-voz full duplex.

2.9.1.9 Possuir monofone e possibilidade de conexão de headset.

2.9.1.10 Possuir duas portas Ethernet 10/100 Mbps com possibilidade de configurar o aparelho telefônico para conectar um computador em uma das portas (modo bridge).

2.9.1.11 Deve ser possível realizar ou alterar configurações de forma remota de modo seguro.

2.9.1.12 Deve possibilitar a atualização do firmware. A empresa fica totalmente responsável por atualizações de firmware necessárias para manter compatibilidade com o PABX, ou corrigir problemas de funcionamento dos aparelhos telefônicos.

2.9.1.13 Possuir proteções contra ataques DoS e ARP Spoofing

2.9.1.14 Fonte de alimentação externa com tomada padrão NBR 14.136. tensão de entrada 100~240 VCA, 50/60Hz original do aparelho ofertado.

2.9.1.15 Possibilidade de alimentação direta pelo cabeamento de rede conforme padrão IEEE 802.3 af (PoE) Classe1. A alimentação via PoE poderá ser utilizada quando houver dispositivo de alimentação compatível (switch) e portas disponíveis para uso.

2.9.1.16 O aparelho deve ser fornecido com todos os cabos e acessórios necessários à sua operação, incluindo patch cord categoria 5e, de até 2,5 metros, certificados e manuais de operação.

2.9.1.17 Protocolos/padrões: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, STUN, SIMPLE, LLDP, TR069, 802.1x, TLS, SRTP, VLAN, PoE.

2.9.2 Aparelho telefônico IP padrão sem fio

2.10.1 Deverá ser fornecido 1.500 (mil e quinhentos) aparelhos telefônicos IP padrão sem fio, homologado pela ANATEL com certificado de homologação.

2.10.1.1 Os equipamentos deverão ser fornecidos conforme necessidade e solicitação da CONTRATADA.

2.10.1.1.1 O fornecimento dos aparelhos (em regime de comodato), terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para ser realizado, contados a partir da data de solicitação formal da CONTRATANTE.

2.9.2.2 Deve ser homologado pelo desenvolvedor da solução PABX IP ofertada de modo que todas as funções e facilidades permitidas pela central telefônica possam ser utilizadas e configuradas no aparelho e que seja possível utilizar o aparelho sem ruídos, falhas ou interrupções durante as ligações telefônicas.

2.9.2.3 Os aparelhos devem ser fornecidos já configurados para uso no ambiente da Prefeitura de Joinville.

2.9.2.4 Os aparelhos devem ser projetados para uso nativo em ambiente de telefonia IP

sem uso de adaptadores ou conversores acoplados.

2.9.2.5 Carcaça em cor predominantemente preta ou cinza, projetada para uso sobre a mesa, base para carregamento com tecnologia Dect em frequência autorizada pela Anatel, aparelho telefônico sem fio com bateria inclusa, teclado numérico padrão telefônico e teclas de atalho, tecla de transferência, viva-voz, ajuste de volume, mudo e menu.

2.9.2.6 Display LCD com informações e menus no idioma Português do Brasil e luz de fundo.

2.9.2.7 Possibilitar a visualização no display do número telefônico chamado/chamador, tempo de chamada e histórico de chamadas realizadas/recebidas com data, hora e duração.

2.9.2.8 Possuir viva-voz full duplex.

2.9.2.9 Possuir ao menos uma porta Ethernet 10/100 Mbps.

2.9.2.10 Deve ser possível realizar ou alterar configurações de forma remota de modo seguro.

2.9.2.11 Deve possibilitar a atualização do firmware. A empresa fica totalmente responsável por atualizações de firmware necessárias para manter compatibilidade com o PABX, ou corrigir problemas de funcionamento dos aparelhos telefônicos.

2.9.2.12 Fonte de alimentação externa com tomada padrão NBR 14.136. tensão de entrada 100~240 VCA, 50/60Hz original do aparelho ofertado.

2.9.2.13 O aparelho deve ser fornecido com todos os cabos e acessórios necessários à sua operação, incluindo patch cord categoria 5e, de até 2,5 metros, certificados e manuais de operação.

2.9.2.14 Protocolos/padrões: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, STUN, SIMPLE, LLDP, TR069, 802.1x, TLS, SRTP, VLAN, PoE.

2.10 Fornecimento de Headset USB

2.10.1 Deverá ser fornecido 200 (duzentos) headsets para o uso do softphone PC.

2.10.1.1 Os equipamentos deverão ser fornecidos conforme necessidade e solicitação da CONTRATADA.

2.10.1.1.1 O fornecimento dos aparelhos (em regime de comodato), terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para ser realizado, contados a partir da data de solicitação formal da CONTRATANTE.

2.10.1.2 A CONTRATANTE pagará somente pelos equipamentos recebidos.

2.10.2 Deverá possuir como cor predominante preto ou grafite.

2.10.3 Não será permitido o fornecimento de placas de rede USB não integradas no próprio fio do headset.

2.10.4 Deverá possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo.

2.10.5 Deverá possuir conexão com o microcomputador do tipo USB Plug & Play, compartilhada para ambas as funções (fone de ouvido e microfone).

2.10.6 Deverá ser do tipo “tiara”, com regulagem de altura, sobre a cabeça com revestimento PVC.

2.10.7 Deverá ser monoauricular ajustável com protetor removível.

2.10.8 Deverá possuir protetor da orelha almofadado e removível.

2.10.9 Deverá possuir o braço do microfone articulável atendendo à NR17.

2.10.10 Deverá possuir controle de volume acoplado no próprio cabo.

2.10.11 Deverá possuir função “mudo” no acoplado no próprio cabo.

2.10.12 Deverá ser compatível com Windows 10 ou superior e ChromeOS.

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

2.11 Fornecimento de link de internet para Unidades Estratégicas

2.11.1 Unidades Estratégicas são locais definidos pela CONTRATANTE como unidades críticas que não podem ter o serviço de telefonia interrompido e que neste caso, possuirão um link de internet redundante a ser fornecido pela CONTRATADA, considerando os seguintes requisitos:

2.11.1.1 Deverá fornecer um link de dados com acesso à internet e velocidade adequada, conforme item 2.11.1.4, para cada ponto estratégico que garanta o acesso dos terminais telefônicos IP, na rede interna, até o servidor PABX. Os links de dados disponibilizados devem ser otimizados para tráfego de telefonia IP.

2.11.1.2 Cumprir todos os indicadores presentes no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicação (RQUAL) da ANATEL ([Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019](#)) e no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação ([Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#)), suas atualizações e outras normativas ou resoluções da ANATEL pertinentes ao serviço contratado.

2.11.1.3 As conexões deverão ser fornecidas com acesso à internet, velocidades iguais para download e upload, com garantia de 100% da velocidade CONTRATADA e sem limite de tráfego.

2.11.1.4 Os links de dados a serem instalados nos endereços constantes no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925) deste Termo de Referência, deverão ser entregues com velocidade e dupla abordagem, observado a velocidade mínima no anexo supracitado

2.11.1.5 Todos os links de dados deverão ser fornecidos por meio de fibra óptica, que deverá chegar até o rack centralizador de rede de cada endereço constante no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925) deste Termo de Referência, onde serão instalados os demais equipamentos necessários para ativar a conexão e interligá-la na rede interna.

2.11.1.5.1 Os custos para a instalação, ativação e manutenção dos links de internet é de responsabilidade da CONTRATADA.

2.11.1.6 Todas as conexões deverão ser entregues com configurações de segurança e proteções para evitar ataques mais comuns como DoS, DdoS, ICMP Flood bem como bloquear acessos não autorizados a seus equipamentos.

2.11.1.7 As conexões deverão ter disponibilidade de 99,7%, com indisponibilidade máxima de 26h17m por ano considerando um regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

2.11.1.8 As conexões dos links de dados com acesso à internet deverão ser fornecidas com todo e qualquer equipamento necessário à comunicação em comodato, tais como cabos, conexões, fontes de alimentação, modems, roteadores, dentre outros até a entrada da estrutura de rede da unidade pública municipal.

2.11.1.9 O MUNICÍPIO se exime de qualquer responsabilidade de indenização dos equipamentos eventualmente danificados, inutilizados ou extraviados por motivo de furto, roubo, eventos climáticos, casos fortuitos ou imprevisíveis bem como por defeitos de fabricação e desgaste natural por uso, exceto em caso inequívoco de mau uso.

2.11.1.10 Em casos de inutilização de equipamentos da CONTRATADA por mau uso por parte do usuário a CONTRATADA deverá repor o aparelho na mesma marca/modelo ou equivalente disponível a época em prazo de até 7 (sete) dias úteis e poderá cobrar os custos da reposição em fatura a ser emitida posteriormente.

2.11.1.11 Na hipótese de necessidade de alteração de endereços dos links de dados com acesso à internet contemplados nos locais constantes no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925) deste Termo de Referência, a CONTRATADA será comunicada através de chamado técnico e terá prazo de até 90 (noventa) dias corridos para providenciar a instalação da conexão no local.

2.11.1.12 Fica definido como SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço para atendimento de chamados em caso de falhas individuais (em um único local ou sem relação com outras ocorrências), o tempo máximo de 6 (seis) horas corridas após abertura do chamado, para restauração

da conexão. Para falhas massivas (vários locais em uma mesma região ou com relação entre as ocorrências) ou problemas estruturais na rede da CONTRATANTE o tempo máximo de restauração do sinal será de 24 (vinte e quatro) horas corridas. O não cumprimento desses prazos acarreta o não pagamento dos dias sem o serviço além do cumprimento das penalidades previstas no contrato.

2.11.1.13 Interrupções programadas, massivas ou não, devem ser comunicadas, por e-mail, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas (Art 30, § 2º - Resolução Anatel nº 717/2019).

2.11.1.14 A CONTRATADA deverá fornecer serviço de atendimento (telefônico, e-mail, chat) para abertura de chamados de reparos e pedidos de informação estando disponíveis em horário comercial.

2.11.1.15 O atendimento da CONTRATADA poderá ser iniciado via telefone, chat, e-mail ou acesso remoto, e em caso de não haver solução, dentro do prazo de SLA estipulado, deverá deslocar técnico até o endereço da ocorrência a fim de sanar definitivamente o problema. O deslocamento de técnicos para atendimento no local não deve incidir em custos adicionais ao Município.

2.11.1.16 A CONTRATADA deverá fornecer acesso a um painel administrativo com o status em tempo real das conexões de internet. Este painel deverá mostrar as seguintes informações:

2.11.1.16.1 Identificação (nome) do local da conexão, status da conexão (ativo/inativo), data e hora de eventual mudança de status, consumo de banda (download/upload), latência bidirecional (PING), variação de latência (Jitter) mantendo histórico de pelo menos 6 meses destas informações para possibilitar avaliação dos serviços prestados.

2.11.1.16.2 Caso a empresa não disponha de painel administrativo para acesso do Município deverá fornecer as informações citadas acima por meio do protocolo SNMP e entregar template da ferramenta Zabbix descrevendo cada um dos campos, sua função e orientações de uso.

2.11.1.17 A CONTRATANTE pagará somente pelos pontos instalados e ativados.

2.12 Treinamento e capacitação

2.12.1 A empresa CONTRATADA deverá, durante o processo de implantação, disponibilizar treinamento aos usuários do sistema divididos em 3 (três) módulos:

2.12.1.1 Gestão do sistema: para usuários que farão uso da ferramenta web para gestão de usuários e das linhas telefônicas, gestão de informações gerais de consumo e ligações telefônicas – para os gestores e fiscais do contrato, telefonistas e usuários avançados. Carga horária: no mínimo 04 horas.

2.12.1.2 Gestão de contas: para usuários que farão uso da ferramenta web para gestão de informações setoriais de uso e consumo de ligações telefônicas – para os gestores de cada setor (Diretores, Gerentes e Coordenadores). Carga horária: no mínimo 02 horas.

2.12.1.3 Utilização dos Equipamentos Telefônicos e utilização de softphone para computador e smartphone: Apresentação e demonstração de uso dos recursos disponíveis nos aparelhos telefônicos e softphone para computador descritos nos itens 2.6 e 2.9 deste Termo de Referência. Carga horária: no mínimo 01 hora.

2.12.2 Os treinamentos mencionados nos itens 2.12.1.1, 2.12.1.2 e 2.12.1.3 deverão ocorrer nos seguintes prazos:

2.12.2.1 Gestão do sistema (item 2.12.1.1) dentro do prazo estabelecido para a FASE 1 - constante no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020491945)

2.12.2.2 Gestão de contas (item 2.12.1.2) e Utilização dos Equipamentos Telefônicos e utilização de softphone para computador e smartphone (item 2.12.1.3) dentro do prazo estabelecido para a FASE 2 - constante no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020491945)

2.12.3 Os treinamentos mencionados nos itens 2.12.1.1, 2.12.1.2 e 2.12.1.3 poderão ser oferecidos de forma remota ou presencial sendo responsabilidade da CONTRATADA fornecer a plataforma e o conteúdo para os usuários.

2.12.4 Deverá ser fornecido material orientativo com o conteúdo ministrado nos treinamentos, em formato digital para distribuição aos usuários de cada módulo apresentado no item 2.12 deste Termo de Referência.

2.13 Do registro de chamados

2.13.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta eletrônica de registro de solicitação de serviços, configurável, para os níveis mínimos de serviços exigidos pela CONTRATANTE.

2.13.2 O Suporte Técnico deverá ser realizado in loco ou remoto.

2.13.2.1 Os atendimentos realizados pelos técnicos residentes da CONTRATADA, serão realizados in loco, nas dependências das unidades atendidas pela presente contratação.

2.13.2.2 Os atendimentos remotos, serão realizados mediante registro de chamados em sistema próprio da CONTRATADA.

2.13.3 O atendimento in loco realizado pelos técnicos residentes, bem como o atendimento remoto deverão estar disponíveis das 8:00 às 18:00h de segunda-feira à sexta-feira ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos desde que acordado entre as partes.

2.13.4 A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item 2.13.3.

2.13.5 O registro de chamados em sistema da CONTRATADA servirá para facilitar o gerenciamento do processo de Suporte Técnico e, deverá suportar transações de abertura, registro, decisões e encaminhamentos dos atendimentos, com monitoramento, análise, avaliação do atendimento, e disponibilidade para o gerenciamento dos níveis de serviços pela CONTRATANTE, devendo conter em sua base de dados no mínimo os seguintes dados acessíveis a CONTRATANTE:

2.13.5.1 Sistema disponível em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano).

2.13.5.2 Horário de cada chamado efetuado pela CONTRATANTE.

2.13.5.3 Nível de serviço respectivo a cada chamado e suas características, conforme seção 10.13 e 10.14 - Padrões mínimos de qualidade/desempenho e Sanções.

2.13.5.4 Forma de atendimento in loco e remoto.

2.13.5.5 Número de registro de cada demanda/incidente.

2.13.5.6 Dados de identificação do(s) autor(es) do(s) chamado(s).

2.13.5.7 Dados de identificação do(s) atendente(s): nome completo, função na CONTRATADA e contato.

2.13.5.8 Histórico acerca do problema identificado pelo usuário em cada chamado (campo texto livre) ou disponibilizar codificação para escolha, caso haja maturidade no processo.

2.13.5.9 Status do atendimento a cada consulta ao sistema pela CONTRATANTE.

2.13.5.10 Tempo decorrido após a abertura do chamado no sistema até o encerramento.

2.13.5.11 Horário do início do atendimento e tempo do atendimento.

2.13.5.12 Solução proposta pelos atendentes da CONTRATADA.

2.13.5.13 Solução alternativa adotada pelos atendentes da CONTRATANTE.

2.13.5.14 Data e horário previsto para a finalização do atendimento.

2.13.5.15 Dados de identificação do(s) responsável(is), na CONTRATANTE, pelo(s) aceite(s) da(s) solução(ões) implementadas pela CONTRATADA.

2.13.5.16 Data e horário de finalização do atendimento.

2.13.5.17 Tempo médio de resolução dos incidentes/demandas.

2.13.5.18 Indicativo de atendimento ou não ao acordo de nível de serviço.

2.13.5.19 Histórico do atendimento (campo livre para descrição do serviço executado,

comentários, sugestões, apontamentos e eventuais erros operacionais, críticas, etc).

2.14 Gerenciamento de Incidentes

2.14.1 Quando a CONTRATADA receber relato de problema com o serviço fornecido, através da ferramenta eletrônica de registro de solicitação de serviços, o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA deverá emitir um número de chamado, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações a ele relacionadas.

2.14.2 Os usuários da Solução CONTRATADA, ao detectarem algum problema, estarão orientados a acionar o serviço de Suporte Técnico da Administração Municipal, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE. Após triagem inicial e concluindo que o incidente é devido, a Secretaria de Administração e Planejamento abrirá chamado para o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA, classificando as ocorrências em Prioridade 1, Prioridade 2, Prioridade 3 ou Prioridade 4.

2.14.3 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá alterar a classificação das ocorrências. A classificação é prerrogativa do CONTRATANTE.

2.14.4 A CONTRATADA deverá respeitar as seguintes características e prazos, contados do registro do chamado, para atendimento ou solução de ocorrências:

2.14.4.1 Prioridade 1 (P1) – Problemas de severidade crítica: Atendimento em até 1 hora corrida e resolução em até 6 horas corridas, a partir da abertura de chamado técnico.

São considerados problemas de severidade crítica (P1):

a) Falhas estruturais do sistema PABX IP que impeçam realização e recepção de chamadas telefônicas.

b) Manutenção ou recuperação de sistemas e bancos de dados da solução que gerem indisponibilidade dos serviços de telefonia.

c) Quaisquer configurações e correções no PABX IP de problemas que impeçam o seu funcionamento normal

2.14.4.2 Prioridade 2 (P2) – Problemas de severidade alta (Unidades Estratégicas descritas no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925) e Unidades de Saúde): Atendimento em até 8 horas úteis e resolução em até 24 horas úteis, a partir da abertura de chamado técnico.

São considerados problemas de severidade alta (P2):

a) Ligações com qualidade ruim.

b) Falhas de acesso e operação nos aparelhos, softphone e interface de gerenciamento.

c) Perda/queda de chamadas realizadas/recebidas.

d) Problemas relacionados à solução PABX IP, para os serviços em questão, que dificultam o atendimento das centrais ao município ou unidades de saúde.

e) Demais configurações e correções no sistema PABX IP, para os serviços em questão, de problemas que não impeçam o seu funcionamento normal

2.14.4.3 Prioridade 3 (P3) – Problemas de severidade normal: Atendimento em até 16 horas úteis e resolução em até 36 horas úteis, a partir da abertura de chamado técnico.

São considerados problemas de severidade normal (P3):

a) Ligações com qualidade ruim.

b) Falhas de acesso e operação nos aparelhos, softphone e interface de gerenciamento.

c) Perda/queda de chamadas realizadas/recebidas.

d) Problemas relacionados à solução PABX que dificultem o atendimento ao município.

e) Demais configurações e correções no sistema PABX IP de problemas que não impeçam o seu funcionamento normal.

2.14.4.4 Prioridade 4 (P4) – Problemas de severidade baixa: Atendimento em até 24 horas

úteis e resolução em até 48 horas úteis, a partir da abertura do chamado técnico.

São considerados problemas de severidade baixa (P4):

a) Configurações de facilidades do ramal para o usuário.

b) Suporte/dúvidas para interface de uso dos aparelhos, softphone e interface de gerenciamento web.

2.14.5 Admite-se para todos os casos a adoção de solução provisória. Neste caso a CONTRATADA deverá emitir, no prazo de 3 (três) dias úteis, parecer com o novo prazo para solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

2.14.6 Após avaliação deste parecer inicial, a CONTRATANTE decidirá sobre a sua aceitabilidade. O não cumprimento do novo prazo acordado para a Solução definitiva da ocorrência sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Contrato.

2.14.6.1 Desde que acordado com a CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, caso haja disponibilidade e respeitados os prazos definidos, atuar de forma remota utilizando-se das ferramentas homologadas pela CONTRATANTE para tal, visando maior celeridade no atendimento às demandas apresentadas.

2.14.7 A CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pela CONTRATANTE.

2.14.7.1 A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente a CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

2.14.7.2 A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

2.14.7.3 A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte da CONTRATANTE em relação a um chamado específico. E, não necessariamente prorrogam chamados de natureza semelhante.

2.14.8 O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA, ainda que a posterior, com base no horário em que o problema apresentou-se resolvido na ótica dos usuários da solução. Após, a CONTRATANTE aprovará ou rejeitará o fechamento.

2.14.9 O cálculo do indicador “tempo de resolução” será feito pela diferença entre data-hora-minuto de abertura de chamado de suporte técnico e data-hora-minuto de fechamento do chamado, conforme registrados em sistema próprio.

2.14.10 Os prazos para atendimento das Prioridades 2, 3 e 4 consideram apenas dias úteis e, caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 18h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

2.14.11 Em casos onde as falhas no sistema PABX IP sejam originadas ou decorrentes de problemas na estrutura de responsabilidade do Município (ativos e passivos de rede, firewall, roteadores e demais dispositivos relacionados) a CONTRATADA deverá participar ativamente na identificação e dar o suporte necessário para encontrar a solução e evitar a repetição das falhas.

2.15 Do Plano de Serviços

2.15.1 A CONTRATADA deverá oferecer plano de serviço, na forma de pagamento **pós-pago**, contendo minimamente a seguinte especificação:

2.15.1.1 Assinatura Mensal Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC): é o valor devido pela CONTRATANTE por ter ao seu dispor o STFC nas condições previstas no presente Termo de Referência.

2.15.1.2 Os itens a seguir devem ser disponibilizados na **modalidade ilimitada**:

2.15.1.2.1 Chamadas Locais (VC1): é o valor devido pela CONTRATANTE por realizar chamadas locais de um telefone fixo para móvel, de um móvel para fixo, ou ainda, de um móvel para outro

móvel quando o gerador da chamada possui Área de Registro igual ao do receptor da chamada;

2.15.1.2.2 Chamadas Nacionais (VC2): é o valor devido pela CONTRATANTE por realizar chamadas de longa distância de um telefone fixo para móvel, de um móvel para fixo, ou ainda, de um móvel para outro móvel quando o gerador da chamada possui o 1º dígito da Área de registro (DDD) igual ao do receptor da chamada;

2.15.1.2.3 Chamadas Nacionais (VC3): é o valor devido pela CONTRATANTE por realizar chamadas de longa distância de um telefone fixo para móvel, de um móvel para fixo, ou ainda, de um móvel para outro móvel quando o 1º dígito do (DDD) da chamada que está sendo realizada e da chamada que está sendo recebida são diferentes;

2.15.1.3 A Chamada Internacional deverá ser tarifada, sendo que seu consumo será cobrado de acordo com os minutos efetivamente utilizados, até o limite de 300 (trezentos) minutos mensais.

2.15.1.3.1 Caso a CONTRATANTE exceda o limite máximo mensal a ser utilizado, as ligações na modalidade Chamada Internacional, deverão ser bloqueadas até o início do próximo período de faturamento.

2.16 Emissão de faturas

2.16.1 O consumo de todos os serviços contratados deverá ser disponibilizado para pagamento através de fatura.

2.16.1.1 As faturas deverão ser emitidas individualmente para cada CNPJ.

2.16.2 A forma de pagamento está classificada em pós-paga.

2.16.3 A fatura (relatório detalhado dos serviços) deverá ser fornecida minimamente com as informações requeridas na [Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 - Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC](#), e suas alterações posteriores.

2.16.4 A contestação das faturas, quando necessário, observará o disposto na [Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 - Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC](#) e suas alterações posteriores.

2.17 Implantação

2.17.1 É imprescindível garantir a continuidade dos serviços de telefonia antes, durante e após o processo de implantação do objeto deste Termo de Referência, tendo em vista que a interrupção dos serviços básicos de telefonia causaria grandes transtornos ao Município como também aos munícipes que porventura precisarem de contato em alguma das linhas telefônicas afetadas.

2.17.2 A CONTRATADA deverá identificar e avaliar a estrutura atual de rede dos locais constantes no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918) deste Termo de Referência, em conjunto com a equipe técnica responsável do Município e prestar o suporte necessário para realizar os ajustes nos equipamentos de modo a preparar a estrutura existente para suportar a solução de telefonia IP a ser implantada.

2.17.3 A CONTRATADA deverá definir e ajustar, em conjunto com a equipe técnica responsável do Município, todos os detalhes, configurações e eventuais alterações nos serviços prestados com o objetivo de garantir o funcionamento do sistema de telefonia sob a nova plataforma.

2.17.4 A execução dos serviços de implantação da estrutura física do objeto deste Termo de Referência deverá ser realizada nos endereços constantes no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918), com pessoal próprio, devidamente capacitado e identificado.

2.17.5 Os serviços somente serão considerados instalados e ativados após anuência dos responsáveis pela fiscalização ou gestão do contrato.

2.17.6 A implantação deverá compreender as seguintes etapas:

2.17.6.1 **Fase 1 - Implantação do sistema PABX IP:** Avaliação e preparação da estrutura atual existente; Instalação de hardware, software e providenciar os recursos necessários para instalação e configuração do servidor PABX IP de modo a preparar o sistema para ser disponibilizado nos endereços constantes no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918) deste Termo de Referência.

2.17.6.2 **Fase 2 - Unidades Estratégicas:** Configuração dos ramais telefônicos no PABX,

configuração dos serviços e funcionalidades específicas de cada ramal, grupo de ramais, centrais de atendimento e demais características necessárias (gravação, filas, URA, mensagens, horários de atendimento, etc) configuração da estrutura de rede, entrega e instalação dos equipamentos e aparelhos telefônicos e migração para a nova estrutura de telefonia nos endereços constantes no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918) – Fase 2 – deste Termo de Referência e treinamento

2.17.6.3 Fase 3 - Unidades de Saúde: Configuração dos ramais telefônicos no PABX, configuração dos serviços e funcionalidades específicas de cada ramal, grupo de ramais, centrais de atendimento e demais características necessárias (gravação, filas, URA, mensagens, horários de atendimento, etc), configuração da estrutura de rede, entrega e instalação dos equipamentos e aparelhos telefônicos e migração para a nova estrutura de telefonia nos endereços constantes no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918) – Fase 3 – deste Termo de Referência e treinamento.

2.17.6.4 Fase 4 - Unidades de Educação: Configuração dos ramais telefônicos no PABX, configuração dos serviços e funcionalidades específicas de cada ramal, grupo de ramais, centrais de atendimento e demais características necessárias (gravação, filas, URA, mensagens, horários de atendimento, etc), configuração da estrutura de rede, entrega e instalação dos equipamentos e aparelhos telefônicos e migração para a nova estrutura de telefonia nos endereços constantes no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918) – Fase 4 – deste Termo de Referência e treinamento.

2.17.6.5 Fase 5 - Demais Unidades: Configuração dos ramais telefônicos no PABX, configuração dos serviços e funcionalidades específicas de cada ramal, grupo de ramais, centrais de atendimento e demais características necessárias (gravação, filas, URA, mensagens, horários de atendimento, etc), configuração da estrutura de rede, entrega e instalação dos equipamentos e aparelhos telefônicos e migração para a nova estrutura de telefonia nos endereços constantes no Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918) – Fase 5 – deste Termo de Referência e treinamento.

2.17.7 O prazo para conclusão dos serviços de implantação total da solução, conforme requisitos estabelecidos no Termo de Referência, será de no **máximo 120 (cento e vinte) dias corridos**, contados a partir do recebimento da respectiva Ordem de Serviço.

2.17.7.1 Os prazos de início e final das fases de implantação poderão ser antecipados caso a haja interesse do Município e as fases anteriores já estejam concluídas, mediante acordo formal com a CONTRATADA.

2.17.8 O fornecimento de link de internet para Unidades Estratégicas, conforme previsto no item 2.11, deverá ser concluído no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos, contados a partir do recebimento da respectiva Ordem de Serviço.

3-Equipe Mínima:

3.1 A CONTRATADA poderá alocar os profissionais, com as competências e habilidades, que julgar necessárias, conforme o tipo de serviço a ser prestado.

3.2 A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe avaliando periodicamente seu desempenho e a qualidade dos serviços no decorrer do contrato.

3.3 O atendimento poderá ser realizado remotamente ou in loco devendo a CONTRATADA disponibilizar todas as ferramentas, equipamentos e softwares necessários para a realização do atendimento, sem ônus adicionais à CONTRATANTE.

3.4 A CONTRATADA deverá manter equipe mínima composta com no mínimo 2 (dois) técnicos residentes atuando nesta Prefeitura, para atender demandas de suporte e demais atendimentos e resoluções de necessidades da Administração Municipal, durante toda a vigência do contrato e de seus aditivos. A Administração Municipal reserva-se o direito, motivadamente, de solicitar a substituição de técnicos cujo desempenho seja insatisfatório.

4-Frequência e Periodicidade da execução dos serviços:

4.1 A execução dos serviços vinculados a presente contratação, ocorrerão da seguinte forma:

4.1.1 O serviço de implantação deverá ser realizado no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos, conforme cronograma previsto no Anexo III SEI nº 0020491945, iniciando a partir da

emissão da Ordem de Serviço, conforme previsto no item 2.17.7.

4.1.2 O serviço deverá estar disponível em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano).

4.1.3 O suporte técnico, realizado remotamente ou in loco, deverá estar disponível das 8:00 às 18:00 de segunda-feira à sexta-feira ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos, desde que acordado entre as partes.

4.1.4 A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item 4.1.3.

4.1.5 O sistema de registro de chamados técnicos da CONTRATADA deverá estar disponível em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano).

5-Cronograma de execução dos serviços:

5.1 A presente contratação será um serviço contínuo, cujo prazo de execução contratual será de 60 (sessenta) meses, contados da emissão da Ordem de Serviço, prorrogável na forma do Art. 107 da Lei 14.133/2021, vez que a contratação está prevista no Plano Plurianual.

5.2 O prazo de vigência contratual será de 62 (sessenta e dois) meses, contados da assinatura do Contrato, prorrogável na forma do Art. 107 da Lei 14.133/2021, vez que a contratação está prevista no Plano Plurianual.

5.3 O cronograma contendo o prazo de implantação e instalação dos equipamentos previstos para esta contratação está indicado no Anexo III SAP.UTI (SEI nº 0020491945).

6-Local de execução dos serviços:

6.1 Os equipamentos deverão ser distribuídos, instalados e os serviços executados nos locais e prazos estabelecidos pela CONTRATANTE, conforme Anexo I SAP.UTI (SEI nº 0020484918) e Anexo III SAP.UTI (SEI nº 0020491945), observadas as demais condições previstas neste Termo de Referência, quanto aos prazos.

6.1.1 Caso algum dos endereços indicados no documento anteriormente indicado sofra alteração no lapso temporal, entre o planejamento e a execução da presente contratação, a distribuição, a instalação e os serviços deverão ser executados no local substituto indicado pela CONTRATANTE, sem custos adicionais. A CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA, via meio formal, desta alteração, e o prazo em que tal ação deverá ser executada, considerando o possível reflexo no cronograma.

6.2 O horário de prestação do serviço de distribuição e instalação, observado o disposto no item 4.1.3, deverá ocorrer de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto em feriados e pontos facultativos, podendo ser alterado, excepcionalmente, desde que acordado previamente entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

6.3 Os profissionais deverão estar disponíveis presencialmente, observando o disposto no item 3.4, ficando o seu deslocamento por conta da CONTRATADA.

6.4 A prestação do serviço também poderá ocorrer remotamente, observado o disposto na seção 2.13 Do Registro de Chamados, bem como, a ferramenta a ser utilizada para o acesso remoto poderá ser acordada entre as partes, conforme a que melhor aplicar-se à necessidade.

7-Gestor do Contrato:

7.1 A gestão do Contrato será realizada pela Secretaria de Administração e Planejamento.

7.1.1 A fiscalização do contrato será realizada pela Secretaria de Administração e Planejamento, sendo que a Secretaria da Educação, Secretaria da Saúde, Hospital Municipal São José e Departamento de Trânsito de Joinville, serão responsáveis pela subfiscalização do contrato.

7.2 Os ordenadores da despesa serão a Secretaria de Administração e Planejamento, Secretaria da Educação, Secretaria da Saúde, Hospital Municipal São José e Departamento de Trânsito de Joinville.

8-Obrigações da Contratada específicas do objeto:

8.1 Fornecer mão-de-obra especializada, mantendo quadro de pessoal técnico qualificado

para realização dos serviços, devidamente uniformizados com a identificação da empresa.

8.2 Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados nos locais de execução dos serviços, bem como àqueles provocados em virtude dos serviços executados e da inadequação de materiais e equipamentos empregados.

8.3 Será de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas necessárias para a prestação do serviço.

8.4 A CONTRATADA deverá arcar, sem ônus para o CONTRATANTE, com o custo do fornecimento de materiais de consumo que são considerados aqueles que se consomem à primeira aplicação, empregados em pequenas quantidades com relação ao valor dos serviços, tais como: lixas, estopas, panos, pregos, parafusos, fitas e outros necessários à execução dos serviços.

8.5 Obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, seguindo as legislações vigentes de âmbito federal, estadual e municipal, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual- EPI e coletiva EPC, caso necessário a seus funcionários.

8.6 Transportar, sempre que necessário, às suas expensas, seus funcionários, peças, ferramentas e equipamentos até as dependências da CONTRATANTE, além de manter limpos e inalterados os locais onde atuar.

8.7 Substituir os produtos e/ou serviços que apresentarem defeitos/vícios, ocultos ou não, e/ou que se tornarem impróprios para uso a que são destinados, e/ou, que não correspondam com o Termo de Referência, sem ônus para CONTRATANTE. no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da solicitação da CONTRATANTE.

8.7.1 Caso a CONTRATANTE constate qualquer negligência ou irregularidade na execução dos serviços por parte da CONTRATADA, cuja solução demande materiais e/ou mão de obra, estas serão fornecidas pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE.

8.8 Deixar livre de restos/entulhos os locais ao final da instalação/realização dos serviços.

8.9 A CONTRATADA deverá isolar as áreas onde serão realizados os trabalhos, proibindo a entrada e passagem de pessoas, para garantir a segurança dos servidores e usuários da unidade.

8.10 Identificar seus funcionários, ou terceiros, responsáveis pela prestação do serviço.

8.11 Comunicar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade encontrada para o cumprimento do contrato.

8.12 A CONTRATADA deverá submeter-se às normas e políticas de segurança da CONTRATANTE e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados à entidade CONTRATANTE ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

8.13 Promover a destinação final ambientalmente adequada e a logística reversa, sempre que a legislação assim o exigir.

8.14 A CONTRATADA deverá sanar a irregularidade dentro do prazo estabelecido ou apresentar manifestação no prazo estabelecido na notificação emitida.

8.15 A CONTRATADA deverá indicar Preposto, representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

8.16 A CONTRATADA deverá identificar todos os equipamentos fornecidos, de maneira que os mesmos não sejam confundidos com aqueles que compõem o patrimônio da CONTRATANTE.

8.17 Disponibilizar para a CONTRATANTE, consultor especializado em contas de governo, para realizar atendimento diferenciado, em horário comercial das 08h às 18h, com a indicação das formas de contato, de situações que não possam ser resolvidas através da ferramenta online para a gestão do serviço conforme item 2.13 deste Termo de Referência.

8.17.1 Deverão ser informados pela CONTRATADA endereço comercial, telefone celular, telefone fixo, e-mail e o endereço de recebimento de ofícios e outras correspondências referentes ao contrato, do representante (consultor), chefia em segundo grau do representante e do Superintendente/Gerente geral, responsável pela região 47.

8.18 Elaborar e entregar à Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato os documentos previstos no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0020926893): Anexo IV - Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito Às Normas de Segurança Vigentes e Anexo V - Modelo de Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança.

9-Obrigações da Contratante específicas do objeto:

9.1 Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências das unidades, quando da entrega/instalação do(s) produto(s) e realização dos serviços.

9.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, quando necessários ao fornecimento.

9.3 Comunicar formalmente à CONTRATADA qualquer falha e/ou irregularidade no fornecimento e/ou realização dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização.

9.4 Solicitar a substituição do(s) produto(s)/refazer o(s) serviço(s) que apresentarem defeito(s) ou vício(s) durante a verificação de conformidade e/ou no decorrer de sua instalação ou utilização, que deverá ser realizada pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da solicitação da CONTRATANTE.

9.5 Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento deste Termo de Referência.

9.6 Rejeitar em todo ou em parte, o(s) produto(s) e serviço(s) que estiver(em) em desacordo com este Termo de Referência ou que fora constatado qualquer irregularidade, solicitando expressamente sua substituição, que deverá ser realizada pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da solicitação da CONTRATANTE.

9.7 Disponibilizar as instalações físicas e os meios materiais, tais como ponto de rede e de energia elétrica, necessários à execução dos serviços objeto do presente Termo de Referência.

9.8 Encaminhar para pagamento, após a devida conferência dos quantitativos e valores faturados pela CONTRATADA e comprovação da respectiva prestação de serviços de impressão e cópia em atendimento aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.9 Efetuar os pagamentos referentes aos serviços prestados pela CONTRATADA.

9.10 Quando do pagamento, efetuar a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.11 Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares e contratuais.

9.12 Determinar quando cabível, as modificações consideradas necessárias à perfeita execução do contrato e a tutelar o interesse público.

9.13 Caso ocorra extravio de qualquer material fornecido em sistema de comodato, deverá ser registrada comunicação interna, bem como adotadas demais providências cabíveis para a apuração de responsabilidade e encaminhar à CONTRATADA, para as providências necessárias.

9.14 Caso ocorra roubo ou furto, deverá ser registrada notícia crime em delegacia especializada e encaminhar à CONTRATADA cópia do Boletim de Ocorrência, para as providências.

9.15 A não devolução dos equipamentos ao término da prestação dos serviços, importa na obrigação da CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor correspondente ao número de equipamentos não devolvidos, no valor inscrito na nota fiscal que acompanhou o equipamento, quando este foi inicialmente fornecido à CONTRATANTE.

9.16 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, como:

9.16.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao(s) preposto(s) ou responsáveis por ela indicados.

9.16.2 Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

10-Condições Gerais:

10.1 Modelo de gestão e execução da contratação:

10.1.1 A gestão será realizada por Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento, conforme Instrução Normativa nº 04/2022 da Secretaria de Administração e Planejamento, Capítulo VI, Seção IV, V e VI, restando como atores os servidores nomeados para compor a Comissão.

10.1.1.1 Caberá a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização designada verificar o cumprimento pela CONTRATADA de todas as condições contratuais.

10.1.1.2 A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento, será nomeada em até 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação do Contrato.

10.1.2 Define-se como forma de comunicação com a CONTRATADA a formal, nos termos do Decreto nº 51.742/2022, que aprovou a Instrução Normativa nº 04/2022 (0015231284) da Secretaria de Administração e Planejamento.

10.1.3 O pagamento será efetuado após o recebimento definitivo do bem ou serviço, (ou) parcialmente de acordo com as medições em conformidade com o cronograma proposto

10.1.4 O serviço será recebido:

a) Provisoriamente, no ato da entrega do(s) equipamento(s), pela Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato.

b) Definitivamente, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados após o recebimento provisório, a CONTRATANTE realizará o recebimento definitivo, que ocorrerá somente se o(s) serviço(s) estiver(em) conforme quantidade solicitada e em conformidade com as especificações do presente Termo de Referência.

c) Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem 10.1.4, "b" não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

d) O recebimento provisório ou definitivo do(s) equipamento(s) não exclui a responsabilidade da(s) CONTRATADA(S) pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do(s) futuro(s) Contrato(s).

e) Se a CONTRATANTE constatar, tanto no recebimento provisório como no definitivo, que o serviços prestado não corresponde ao exigido no presente Termo de Referência, ou em quantidade diversa da solicitada, a CONTRATADA deverá providenciar no prazo estipulado nos subitens 8.7, 9.4 e 9.6, a substituição/reposição do serviço visando ao atendimento total das especificações, conforme item 2, sem prejuízo da incidência das sanções previstas no contrato, no Edital, na Lei nº. 14.133/2021 e alterações posteriores e no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/90).

10.2 Critério de medição e pagamento

10.2.1 O pagamento será conforme as medições realizadas de acordo com os prazos/cronograma propostos, após recebimento provisório e definitivo do atendimento das especificações do Termo de Referência.

10.2.2 Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da regularidade trabalhista, previdenciária e FGTS, além de outros documentos que comprovem a regularidade da CONTRATADA nos termos do artigo 92, inciso XVI da Lei 14.133/1993.

10.2.3 Emitir documentos fiscais em observância às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 2012, sob pena de não aceitação.

10.2.4 O método de avaliação e conformidade dos serviços prestados, deverão observar os padrões mínimos de qualidade e desempenho do item 10.13.

10.3 Formas e critérios de seleção do fornecedor.

10.3.1 - Elencamos como critério de aceitabilidade o menor preço global, observada as margens de preferência legal, e demais requisitos dispostos no Edital.

10.3.2 O proponente deverá apresentar:

a) Atestado de Capacidade Técnica que comprove a execução de serviços similares ao objeto licitado, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo minimamente os serviços abaixo discriminados:

Descrição dos Serviços
Solução de Plataforma PABX IP com os requisitos a seguir: 300 linhas telefônicas ativas 700 ramais ativos 10 URA (Unidade de Resposta Audível) Gravação de ligações telefônicas de no mínimo 100 ramais Fornecimento em comodato de Aparelho telefônico IP padrão sem fio de no mínimo 400 unidades Fornecimento em comodato de Aparelho telefônico IP padrão com fio de no mínimo 300 unidades

b) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, conforme Art. 69, inciso I, da Lei 14.133/2021.

b.1) Para avaliar a situação financeira do(s) proponente(s) deverá(ão) serem considerados os **índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC)**, superiores a 1 (um), conforme metodologia a ser detalhada no Edital, e conforme já praticado em outros editais no Município;

b.2) O(s) proponente(s) que apresentar(em) resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices acima, deverão comprovar o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 5% (cinco por cento) do valor estimado total do item/lote/global, conforme critério de julgamento do edital - nos moldes do art. 69, § 4º da Lei nº 14.133/2021;

c) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, conforme Art. 69, inciso II, da Lei 14.133/2021.

d) Demais critérios conforme já praticados pela Administração Pública Municipal em outros editais.

10.4 Documentação compulsória para contratação

10.4.1 A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço, conforme previsto no item 2.8.1.

10.5 Da garantia dos serviços e materiais empregados

10.5.1 A CONTRATADA deverá fornecer garantia mínima de 90 (noventa) dias, tanto para o(s) produto(s) como para o(s) serviço(s), de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

10.5.1.1 Caso o fabricante do produto conceda prazo de garantia maior que o hora estipulado, a garantia do fabricante deverá prevalecer.

10.5.2 A presente contratação será uma prestação de serviço continuada, considerando isso, a garantia se estende por todo período do Contrato, devendo ser observado o item 10.13 - Padrões mínimos de qualidade/desempenho, de acordo com o inciso XII do art. 92 da Lei 14.133/2021.

10.6 Visita técnica

10.6.1 Para o devido conhecimento dos endereços e equipamentos atuais da CONTRATANTE, os interessados poderão agendar visita técnica através do e-mail sap.uti@joinville.sc.gov.br.

10.6.2 A visita será realizada individualmente com cada interessado sempre em horários distintos.

10.6.3 A visita técnica consistirá no acompanhamento do interessado pelo representante do Município, nos locais onde estão instalados os equipamentos contemplados neste Termo de Referência.

10.6.4 Durante a visita não será fornecido pelo representante do Município nenhuma informação técnica, visto que as informações necessárias para formulação da proposta estão contidas neste Termo de Referência, nesse sentido, o intuito da Visita Técnica é proporcionar aos interessados conhecimento dos locais e equipamentos.

10.6.5 Ao término da Visita Técnica será emitido o "Termo de Visita Técnica" emitido pela Secretaria de Administração e Planejamento, em 2 (duas) vias assinadas pelas partes interessadas, o qual deverá constar dos documentos de habilitação.

10.7 Da subcontratação

10.7.1 - Será admitida a subcontratação do objeto desta contratação, até o limite de 35% (trinta e cinco por cento) do valor total da contratação, observado o Art. 122, da Lei 14.133/2021.

10.7.1.1 A subcontratação de serviços de telefonia é algo inerente ao modelo de mercado que opera no Brasil, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do Órgão CONTRATANTE, dentre outras.

10.7.2 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subCONTRATADA, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

10.7.3 Havendo subcontratação, deverá ser apresentado à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente, conforme Art. 122, § 1º da Lei 14.133/2021.

10.8 Valor estimado para contratação

10.8.1 O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso na fase preparatória, com vistas a garantir a lisura da pesquisa de mercado e será tornado público apenas quando da fase externa do procedimento.

10.8.1.1 A divulgação do valor pode comprometer a competitividade ao permitir que concorrentes ajustem suas propostas para se alinhar exatamente com o valor divulgado, em vez de oferecerem o melhor serviço pelo menor custo.

10.8.2 O valor estimado para contratação encontra-se previsto no Estudo Técnico Preliminar que compõe o presente processo de Requisição de Compras.

10.8.3 Foi utilizado o parâmetro indicado no Inciso IV do § 1º, do art. 23 da Lei de Licitações nº 14.133/2021.

10.9 Adequação/disponibilidade orçamentária

10.9.1 Os valores para a presente contratação estão em conformidade com a previsão orçamentária das unidades participantes.

10.9.2 Estão previstos recursos orçamentários para a presente contratação, que estão discriminados junto ao documento "Requisição de Compras", que fará parte do presente processo.

10.10 Solução encontrada

10.10.1 A descrição da solução, como um todo, se encontra pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar - ETP, constante neste Processo (SEI nº 0020864647), e consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de gestão de infraestrutura de telefonia digital IP, com fornecimento de central telefônica (PABX) IP, software de gerenciamento da plataforma unificada de comunicação, fornecimento de aparelhos/equipamentos em regime de comodato, manutenção preventiva e corretiva (suporte técnico), destinado à Prefeitura Municipal de Joinville/SC, pelo período de 60 (sessenta) meses.

10.11 Fundamentação da contratação

10.11.1 A presente contratação foi elaborada e fundamentada com base no Estudo Técnico Preliminar - ETP, constante neste Processo (SEI nº 0020864647), que compõe o bojo dos documentos do

presente processo de Requisição de Compras.

10.12 Critérios e práticas de sustentabilidade

10.12.1 Quando cabível, a CONTRATADA deverá realizar a logística reversa dos produtos fornecidos.

10.13 Padrões mínimos de qualidade/desempenho

10.13.1 Deverão ser atendidos, no mínimo neste sentido:

- a) As especificações para o serviço previstas no item 2 do presente Termo de Referência.
- b) Cumprimento dos prazos, horários e locais previstos para as entregas nos itens 4, 5 e 6 do presente Termo de Referência.
- c) Cumprir com as obrigações dispostas no item 8 do presente Termo de Referência.
- d) Cumprir com a documentação, quando cabível, dispostas no item 10.4 do presente Termo de Referência

e) Quanto aos itens 5, 6, 7, 8 e 9, constantes no subitem 2.1.1, os padrões mínimos a serem seguidos deverão seguir também os regulamentos específicos da Agência Nacional de Telecomunicações.

10.13.1 Deverão ser atendidos, no mínimo neste sentido:

10.13.2 Níveis Mínimos de Serviço

10.13.2.1 Para a execução da presente contratação será utilizado como critério de aferição dos resultados os Níveis Mínimos de Serviço.

10.13.2.2 Os Níveis Mínimos de Serviços se constituem em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar a prestação de serviço.

10.13.2.3 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

10.13.2.4 A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

10.13.2.4.1 Períodos de interrupção previamente acordados.

10.13.2.4.2 Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica).

10.13.2.4.3 Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

10.13.2.5 Os indicadores que serão considerados para a prestação do serviço, deverão estar de acordo com a Tabela de Indicadores de Nível de Serviço, abaixo, sendo que o Nível Mínimo de Serviço é de 95,0% para cada mês civil e para todos os itens, conforme indicado:

Indicador de Nível de Serviço	Mecanismo de Cálculo	Nível de Problema	Meta a Cumprir	Frequência de Medição
Problemas resolvidos no prazo	% de problemas resolvidos no prazo em relação ao total de problemas resolvidos por nível, considerando o registro no sistema de chamados da CONTRATADA	Severidade Crítica	95%	Mensal
		Severidade Alta	95%	Mensal
		Severidade	95%	Mensal

	a CONTRATADA	Normal	95%	Mensal
		Severidade Baixa	95%	Mensal

10.13.2.6 Para atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a empresa a ser CONTRATADA deverá respeitar os prazos e metas descritos abaixo.

10.13.2.7 O prazo máximo para atendimento presencial ou remoto e solução, após a abertura do chamado técnico, será de:

Nível	Descrição	Prazo
P1- Severidade Crítica	Conforme descrito no item 2.14.4.1	06 horas
P2- Severidade Alta	Conforme descrito no item 2.14.4.2	24 horas
P3- Severidade Normal	Conforme descrito no item 2.14.4.3	36 horas
P4- Severidade Baixa	Conforme descrito no item 2.14.4.4	48 horas

10.13.2.8 A contagem do tempo para o atendimento inicia-se a partir da hora de abertura do chamado, levando em consideração a Tabela de Nível Mínimo de Serviço, vinculada ao item 10.13.2.7.

10.13.2.9 O descumprimento dos requisitos de atendimento discriminado acima será considerado penalidade, sujeita à advertência e sanções previstas no presente Termo de Referência.

10.13.2.10 Na ocorrência de não cumprimento da Meta estabelecida por item, a penalidade atribuída será de até 1% (um por cento) do valor da fatura do mês anterior às ocorrências.

10.13.2.11 A aplicação das sanções discriminadas no item 10.13.2.9 e 10.13.2.10 só poderão ser aplicadas após o devido processo administrativo, no qual esteja garantido o contraditório e a ampla defesa, nos moldes de Instrução Normativa específica.

10.13.2.12 A CONTRATADA será eximida da aplicação das sanções administrativas para os respectivos chamados em que sejam descumpridos os prazos de solução, desde que as interrupções nos serviços de telefonia tenham sido provocados por problemas de conexões de dados advindos da Rede Metropolitana de Fibra Óptica do Município, conforme previsto no item 2.8.14.

10.13.2.13 Todas as soluções providas, inclusive as soluções de contorno, são de responsabilidade da CONTRATADA e sem ônus para a CONTRATANTE.

10.14 Das sanções

10.14.1 No caso da contratação, as sanções administrativas serão as mesmas dispostas na Lei 14.133/2021 e no Edital.

10.15 Da participação de consórcio

10.15.1 Não será admitida a participação de empresas em consórcio.

10.15.1.1 Entende-se pela vedação da participação de empresas em consórcio, isso porque a formação de consórcio pode gerar risco de dominação de mercado e reduzir o universo da disputa. O consórcio, eventualmente, poderia gerar um acordo entre os interessados em vez da disputa de preços, fulminando com a competitividade que se espera de um procedimento licitatório. Assim, entende-se que a formação de consórcio tenderia a cercear as possibilidades de competição.



Documento assinado eletronicamente por **Marelice Nickel, Gerente**, em 15/04/2024, às 18:14, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Ponick, Gerente**, em 15/04/2024, às 18:16, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001,



Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Anna Paula Pinheiro, Diretor (a) Executivo (a)**, em 15/04/2024, às 18:17, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Nunes Passerine, Coordenador(a)**, em 15/04/2024, às 18:24, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0020926751** e o código CRC **AB48148A**.

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguauçu - CEP 89221-005 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

23.0.244161-8

0020926751v5