

## TERMO DE REFERÊNCIA

### **REGISTRO DE PREÇO PARA EVENTUAL AQUISIÇÃO DE MICROCOMPUTADORES (DESKTOPS), NOTEBOOK, E WORKSTATION PARA A INDUSTRIA QUÍMICA DO ESTADO DE GOIÁS S/A - IQUEGO, PELO PERÍODO DE 36(TRINTA E SEIS) MESES.**

#### **1. OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência tem por finalidade visa a realização de procedimento licitatório para contratação de empresa especializada na prestação do serviço de Plataforma PABX em Nuvem, incluindo os recursos de acesso ao STFC, ligações locais e nacionais, internacionais e SAC-08000, incluídos os serviços de instalação, portabilidade, configuração, suporte, manutenção e treinamento, conforme especificações técnicas, quantidades e demais condições detalhados no presente documento por um período de 36( trinta e seis ) meses.

#### **2. JUSTIFICATIVA**

2.1. Devido às demandas que a nova realidade das relações corporativas, internas e de atendimento à população e a captação de clientes , atendimento ao SAC ,impõem à administração pública, torna-se mister que a INDUSTRIA QUÍMICA DO ESTADO DE GOIÁS S.A -IQUEGO , e com o termo do contaro anterios ,busque a contratação e a modernização do seu sistema telefônico, com ganhos de performance e redução de custos. Desta forma, o objetivo geral desta contratação é a implementação de Plataforma PABX em Nuvem, que atenderá às necessidades de comunicação entre os departamentos internos, com outros órgãos e unidades e com o público externo ;

2.2. Essa contratação tem como objetivos específicos:

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

2.4. Assegurar que os incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados;

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

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

#### **3. RESULTADOS PRETENDIDOS**

3.1. O que se pretende é manter a comunicação entre pessoas que integram a própria Administração ,clientes externo em geral, e a telefonia é uma forma de divulgação dos serviços prestados pela indústria , a paralisação deste serviço acarretaria grandes prejuízos à IQUEGO, comprometendo sobremaneira a con nuidade das a vidas diárias desenvolvidas pela IQUEGO, haja vista a atual dependênci a da comunicação por meio do telefone, o qual representa um instrumento designado para difundir a informação e o conhecimento entre a Pasta e a sociedade - seus usuários, aproximando-os deste Órgão em busca de informações e serviços, impactando diretamente no cumprimento de suas metas, projetos, programas e planos de ações de interesse desta Secretaria. em atendimento à Lei de Transparência, a IQUEGO disponibiliza em seu sítio na Internet os telefones das respectivas unidades para o público externo;

3.2. A referida contratação também visa manter a comunicação e permitir a troca de informações entre os departamentos internos do órgão;

#### **4. DEFINIÇÕES IMPROTANTES**

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

b)Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC: Serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

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

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

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

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

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

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

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

j) Índice de Serviços de Telecomunicações - IST: Índice normado pela Resolução nº 420 da ANATEL para ser aplicado no reajuste e atualização de valores associados à prestação de serviços de telecomunicações;

## **5. CARACTERÍSTICAS DO OBJETO:PABX EM NUVEM**

5.1.Características gerais:

5.2. Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261;

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

5.4. A solução deverá estar hospedada em datacenters com redundância geográfica que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, caso não possuam as certificações acima listadas, também será aceito a certificação Tier3;

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

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

5.7. Possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sí os, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede;

5.8. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

5.9. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

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

5.11. Sistema de Tarifação;

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

5.13. Relatório de chamadas:

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

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

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

5.17. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;

5.18. Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI;

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

5.20. Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;

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

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

5.23. Gerar relatórios de qualidade de voz nas ligações, agendado previamente com no mínimo 5 dias de antecedência;

5.24. Os testes deverão ser realizados através da rede de dados com intuito aferir problemas que possam afetar a qualidade da voz como por exemplo: Perda de pacote, latência;

5.25. Deve suportar MIB;

5.26. Possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização;

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

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

5.29. Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones (homologados pela solução contratada). Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória);

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

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

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

5.33. Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);

5.34. Solução de Softphone, para PC, Celular e tablete com sistemas IOS, Android e Windows PC;

5.35. Segurança da Camada de Transporte (TLS);

5.36. Solução de Mobile Phone;

5.37. Capacidade para no mínimo 1800 (mil e oitocentos) usuários;

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

5.39. A licitante deverá informar em sua proposta a marca e modelo da solução ofertada, sob pena de desclassificação;

## **6. TIPO DE RAMAIS DE USUÁRIOS**

## **6.1. Ramal de Usuários Tipo I deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:**

- 6.2. Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até 2 dispositivos (um telefone IP e uma licença de so phone), de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos;
- 6.3. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou so phone);
- 6.4. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades;
- 6.5. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
- 6.6. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
- 6.7. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
- 6.8. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível);
- 6.9. Possibilidade de criação de grupos de atendimento;
- 6.10. Serviço de Conferência de voz com até 3 participantes;
- 6.11. Transferência de chamadas;
- 6.12. Identificação do número chamador (BINA);
- 6.13. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada;
- 6.14. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números);
- 6.15. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal;
- 6.16. Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até 5 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou so phone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos;
- 6.17. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone);
- 6.18. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades;
- 6.19. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
- 6.20. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
- 6.21. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
- 6.22. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível);
- 6.22. Possibilidade de criação de grupos de atendimento;
- 6.24. Retorno de chamada. (permite retornar a chamada de seu aparelho mesmo que ela não tenha sido atendida);
- 6.25. Serviço de Chamada em espera;
- 6.26. Serviço de Conferência de voz com até 15 participantes;
- 6.27. Transferência de chamadas;
- 6.28. Identificação do número chamador (BINA);
- 6.29. Captura de chamadas;
- 6.30. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada;
- 6.31. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números);
- 6.32. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal;
- 6.34. Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente encaminhadas ao ramal do chefe;
- 6.35. Música em chamadas em espera;

## **7. TIPOS DE APARELHOS**

- 7.1. Deve ser homologado pela ANATEL;
- 7.2. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem;

- 7.3. Deve possuir viva-voz full duplex;
- 7.4. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN;
- 7.5. Deve permitir até 4 contas SIP;
- 7.6. Deve possuir LCD multilíngue gráfico com luz de fundo, com no mínimo, 396 x 162 pixels;
- 7.7. Deve possuir, no mínimo, 4 teclas programáveis;
- 7.8. Deve suportar PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af;
- 7.9. Deve suportar G.722, OPUS, G.711μ / a, G.729A / B, OPUS;
- 7.10. Deve suportar IPv4 / IPv6, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, atribuição de IP estática / DHCP, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP/HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, LDAP, 802.1x, HTTPS, SIP sobre TLS e SRTP;
- 7.11. Deve possuir conector de fone de ouvido RJ-9;
- 7.12. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V;
- 7.13. Deve possuir Bluetooth integrado para conexão de fone de ouvido sem fio;

## **8. SOFTPHONE**

- 8.1. Cada licença de ramal deverá ser fornecida com uma licença de softphone;
- 8.2. Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação oferecida e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP;
- 8.3. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 25 participantes internos;
- 8.4. Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior; 8.5. Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 8.6. Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;
- 8.7. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado";
- 8.8. Deve suportar transferência de chamadas;
- 8.9. Deve suportar retenção de chamada;
- 8.10. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos;
- 8.11. Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722; 8.12. Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD;
- 8.13. Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384;
- 8.14. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação;
- 8.15. Possuir whiteboarding;

## **9. SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO**

- 9.1. Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;
- 9.2. Características funcionais do sistema de gravação telefônica:
- 9.3. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor;
- 9.4. Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;
- 9.5. Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;
- 9.6. Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;
- 9.7. Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;

## **10. FERRAMENTO DE GERENCIAMENTO**

- 10.1. Permitir a criação de Grupos de Ramais;
- 10.2. Deverá possuir gerência proativa de diagnósticos e relatórios de falhas;
- 10.3. Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade;

## **11. TREINAMENTO**

- 11.1. A CONTRATADA deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada de central telefônica em nuvem, com duração de até 08h, cujo público alvo será o gestor do contrato e demais servidores indicados pela CONTRATANTE (turma até 5 pessoas), a serem realizados remotamente ou na sede da CONTRATANTE, com data a combinar, incluindo:
  - 11.2. Treinamento de configurações dos aparelhos e atendentes homologados pela CONTRATADA;
  - 11.3. Treinamento técnico, nas configurações da central telefônica em nuvem (classe de ramais, grupo de ramais e etc.), atendedor automático, mensagem de espera e operador via desktop;

## **12. ENTRONCAMENTOS DIGITAIS DE ACESSO AO STFC**

12.1. Juntamente com cada Entroncamento Digital deverão ser fornecidas uma faixa de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) com blocos de ramais em sequência conforme tabela do Anexo B;

12.2. As quan dades previstas de Entroncamentos Digitais e blocos DDR encontram-se na tabela do Anexo B;

12.3. Os Entroncamentos Digitais deverão possuir franquia ilimitada para ligações locais e de longa distância nacional, seja des nadas à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional;

12.4. Os entroncamentos digitais deverão ser bidirecionais, através de entroncamento digital R2D, ISDN ou SIP;

## **13. ACESSO A PLATAFORMA EM NUVEM**

13.1. Será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento dos links de comunicação de dados para acesso à internet que proverá o serviço de acesso à Plataforma de PABX em Nuvem, com no mínimo 100kbps por ramal por unidade;

## **14. PREÇO**

14.1. Para a aquisição do objeto deste termo de referência, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de R\$.

## **15. PLANILHA DE QUANTITATIVO**

ITEM	EQUIPAMENTO	DESCRÍÇÃO	QTD	UNIDADE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de instalação	Instalação e Configuração dos aparelhos e ramais	50	Unitário	R\$	R\$
2	Ramais PABX Nuvem (VOIp)	Ramal para recebimento de chamada e realização de chmada telefônica.	50	Mês	R\$	R\$
3	Aparelhos telefônico IP	Aparelhos compatível com telefonia IP(Voip)	50	Unitário	R\$	R\$
TOTAL		Valor Global 36 meses				

## **16. CLASSIFICAÇÃO POR LOTE ÚNICO**

16.1. O objeto deverá ser adjudicado em lote único, sem prejuízo para o obje vo final almejado. Cada item deve ser adjudicado a uma única empresa de forma, o que maximiza segurança e disponibilidade aos serviços;

16.2. A prestação fragmentada dos itens seria prejudicada com a contratação de empresas dis ntas, uma vez que todos os bens e serviços pretendidos estão intrinsecamente relacionados. Tal organização permite ganhos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução. A adjudicação dos itens para empresas diferentes pode resultar na aquisição de soluções incomparáveis, o que acarretaria prejuízo à administração pública;

16.3. Ante o exposto, entende-se que a adjudicação de todos os subitens de cada item a uma única empresa fornecedora mi garia os riscos e proporcionaria melhor gestão e maior qualidade na execução dos serviços prestados; ,

16.4. Considerando a natureza dos itens a serem contratados, conforme jussenicas apontadas acima, respaldado em entendimento pacificado pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 5.260/2011-1ª Câmara e Acórdão nº 861/2013 Plenário), e para priorizar a eficiência no Serviço Público, mostra-se per nente a aquisição dos itens por lote único;

## **17. PRAZOS, CONDIÇÕES E EXECUÇÃO**

17.1. O(s) serviço(s) será(ão) recebido(s) da seguinte forma:

17.2. Provisoriamente: pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado;

17.3. Definitivamente: por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

17.4. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho do serviço, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando da prestação dos mesmos.

17.5. O objeto será executado 05(Cinco) após a emissão de ordem de serviço de acordo com a solicitação do (a) fiscal do contrato.

17.6. A contratada deverá fornecer garantia legal do serviço prestado.

17.7. Verificando-se defeito(s) na execução do(s) serviço(s), a CONTRATADA será notificada para saná-lo(s), parcialmente ou na sua totalidade, a qualquer tempo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, às suas expensas, ainda que constatado depois do recebimento definitivo.

17.8. A recusa injustificada da CONTRATADA em executar o objeto no prazo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas em lei, exceção feita aos licitantes remanescentes que se negarem a aceitar a contratação.

17.9 Após a assinatura do contrato a CONTRATADA TERA 15 dias para a instalação e execução dos serviços na sede da IQUEGO situada na Avenida anhanguera nº9827 Bairro Ipiranga Goiania Goias, CEP-74450010 ,Fone (62)3235-2900.

## **18. DAS CARACTE RISTICA DOS SERVIÇOS 0800**

18.1. Agendamento de Data e Horário: as chamadas serão encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento ou mensagem, com programação de dia da semana, data ou horário de funcionamento;

18.2. Restrição de Área de Abrangência: Bloqueio de chamadas por região específica. Com possibilidade de bloqueio numérico, para telefone público, área geográfica, código regional ou prefixo da central local, bloqueio de chamadas de origem celular;

18.3. Reencaminhamento em casos de ocupado ou por congestionamento. As chamadas poderão ser reencaminhadas para um atendimento alternativo pré-definidos pela CONTRATANTE;

18.4. Número Único Nacional: Identificação do cliente em todo território nacional através de um único número 0800, independentemente da localização da Central de Atendimento;

18.5. Plano de Numeração: O plano de numeração proposto, deverá se basear na estrutura 0800 xxx MCDU, mantendo a numeração para aqueles serviços 0800 que já estejam em funcionamento. Para novas ativações e naqueles casos em que a permanência do número seja inviável tecnicamente, a sintaxe "MCDU" deverá ser acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

18.6. Seleção de Origem – Serviço que permite direcionar as chamadas telefônicas efetuadas pelo Código de Acesso para Centros de Atendimento pré-determinados pela CONTRATANTE, em função dos pontos de origem de cada chamada telefônica. Para a contratação desta facilidade é necessária a definição pelo CLIENTE de dois ou mais Centros de Atendimento.

18.7. Distribuição Percentual de Chamadas – Serviço Suplementar que permite o encaminhamento de chamadas telefônicas efetuadas através do Código de Acesso para um Centro de Atendimento, em função de um percentual estabelecido previamente pelo CLIENTE. A cada Centro de Atendimento envolvido é atribuído um percentual das chamadas telefônicas que lhe compete receber.

18.8. Mensagem de Navegação – Serviço Suplementar que permite ao CLIENTE a opção de estabelecer árvores de navegação para o Usuário do SERVIÇO, com orientação através de mensagens personalizadas e encaminhamento a Centros de Atendimento.

18.9. Mensagem Personalizada – Permite à CONTRATANTE transmitir ao Usuário informações específicas através de mensagens personalizadas, as quais poderão ser acionadas em função de hora, data, localidade do Centro de Atendimento e outras aplicações, tais como, mensagens de interceptação, mensagens de dias especiais, etc.

18.10. Roteamento Alternativo – Serviço que permite que ter 10 (dez)planos alternativos por cada Código de Acesso.

18.11. Acesso Restrito por Senha – Serviço que permite que a CONTRATANTE só aceite as chamadas que estejam associadas a um código e a uma senha que lhe tiverem sido previamente fornecidas pela CONTRATADA, quando da contratação desse serviço.

18.12. Fila de Espera – Permite que as chamadas sejam colocadas em fila de espera, sendo informada pela CONTRATANTE a quantidade de chamadas que poderão ser simultaneamente recebidas em cada Centro de Atendimento e quantas deverão ficar na fila de espera.

18.13. Limitação de Chamadas – Limitação do encaminhamento de chamadas a um determinado Código de Acesso, com informação prévia, à CONTRATADA, de quantas chamadas poderão ser simultaneamente encaminhadas a cada Centro de Acesso.

18.14. Sobre discagem – Compreende uma sequência de dígitos discados por intermédio de um aparelho telefônico, após o estabelecimento da chamada telefônica.

## **19. PAGAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

19.1. Os recursos para o custeio das despesas oriundas desta contratação estão assegurados através da dotação orçamentária nº XXXXXX.

19.2. Após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, o pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, diante da verificação e aceitação do objeto pelo (a) fiscal do contrato, mediante o ateste do documento.

19.3. A efetivação do pagamento ficará condicionada à comprovação, por parte da CONTRATADA, da manutenção de todas as condições habilitatórias exigidas.

19.4. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado acima passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

19.5. O pagamento será creditado em favor da CONTRATADA, através de emissão de Ordem Bancária no estabelecimento bancário indicado em sua proposta comercial.

19.6. Serão descontados na ocasião do pagamento os tributos previstos para serem retidos na fonte, conforme previsão legal.

## **20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

20.1. Responder, exclusivamente, por todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias assim como despesas com transporte distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação.

20.2. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, no que referir-se ao objeto, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.

20.3. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas, sem ônus para a CONTRATANTE, caso verifique que os mesmos não atendem as especificações deste Termo de Referência.

20.4. Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal responsável pelo contrato, qualquer motivo que impossibilite execução dos serviços, nas condições pactuadas.

20.5. Refazer, sem custo para a CONTRATANTE, todo e qualquer procedimento, se verificada incorreção e constatado que o erro é da responsabilidade da CONTRATADA.

20.6. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

20.7. Responsabilizar-se-á pela execução dos serviços conforme condições acordadas.

20.8. Encaminhar à CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura juntamente com os documentos de regularidade fiscal e trabalhista após a execução dos serviços.

20.9. Executar todos os serviços especificados neste Termo de Referência.

20.10. Solicitar autorização da CONTRATANTE para efetuar os pagamentos de quaisquer despesas acessórias porventura especificadas

nesta Referência.

20.12 - Empregar, na execução dos serviços, profissionais capacitados e especializados.

20.13. A CONTRATADA deverá manter a sua rede limpa de grampos ou qualquer outra forma de escuta de forma a garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações. Salvo autorização por ordem judicial. Efetuar, em favor da CONTRATADA o pagamento, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

20.14. A CONTRATADA deverá fornecer serviço de suporte, por meio de chamada gratuita, 24 horas por dia, sete dias por semana, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

20.15. A CONTRATADA deverá fornecer, na assinatura do Contrato, planilha contendo os nomes, telefones e endereços eletrônicos (e-mail) das pessoas ou áreas responsáveis pelo atendimento à CONTRATANTE.

20.16. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do Serviço Telefônico Local, a serem instalados em locais indicados pela CONTRATANTE.

20.17. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade pela prestação de serviço.

20.18. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, de alterações para configuração de feixes digitais deverão ser atendidas em 05 (cinco) dias úteis, ampliação de redes existentes em 15 (quinze) dias e em novas redes deverão ser atendidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do encaminhamento da solicitação a CONTRATADA.

20.19. Novas demandas de instalação solicitadas pela CONTRATANTE para linhas convencionais em redes já existentes, deverão obedecer o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e em novas redes de 15 (quinze) dias.

## **21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

21.1. Dar conhecimento à CONTRATADA de quaisquer fatos que possam afetar a execução do objeto.

21.2. Emitir a correspondente Ordem de Serviço, com todas as informações necessárias, em favor da CONTRATADA.

21.3. Verificar se os serviços executados pela CONTRATADA atendem todas as especificações contidas neste Termo de Referência e Anexos.

21.4. Notificar à CONTRATADA, formalmente, caso a execução do objeto esteja em desconformidade com o estabelecido no Termo de Referência e Anexos, para que essa proceda às correções necessárias.

21.5. Efetuar, em favor da CONTRATADA o pagamento, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

21.6. Disponibilizar todas as informações necessárias para a correta execução do objeto.

## **22. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

22.1. O Contrato terá vigência de 36 (Trinta e seis) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as partes, em conformidade com a Lei nº 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da IQUEGO.

## **23. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

23.1. A Gestão de todo o procedimento de contratação, inclusive o acompanhamento ou execução administrativa do contrato, será feita por servidor especialmente designado, pela Diretoria competente, para tal finalidade, observadas as disposições dos artigos 51 a 54 da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012.

23.2. O contrato será fiscalizado pelo (a) servidor (a) ..... designado (a) pela Portaria nº.....

23.3. São atribuições do fiscal do contrato, acompanhar, fiscalizar e verificar sua perfeita execução, em todas as fases, até o recebimento total do objeto, competindo-lhe, primordialmente sob pena de responsabilidade:

23.4. Dar imediata ciência a seus superiores dos incidentes e ocorrências da execução que possam acarretar a imposição de sanções ou rescisão contratual;

23.5. Fiscalizar a obrigação da CONTRATADA de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e as qualificações exigidas na licitação, bem como o regular cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;

23.6. Anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção das falhas ou defeitos observados;

23.7. Transmitir à CONTRATADA instruções e comunicar alterações de prazos e cronogramas de entrega;

23.8. Adotar, as providências necessárias para a regular execução do contrato;

23.9. Promover a verificação do objeto, atestando as notas fiscais/faturas ou outros documentos hábeis e emitindo a competente habilitação para o recebimento de pagamentos;

23.2.7 Esclarecer prontamente as dúvidas da CONTRATADA, solicitando ao setor competente da Administração, se necessário, parecer de especialistas;

23.2.8 Verificar a qualidade dos materiais e/ou dos serviços entregues, podendo exigir sua substituição ou refazimento, quando não atenderem aos termos do que foi contratado;

23.2.9 Observar se as exigências do edital e do contrato foram atendidas em sua integralidade.

23.3 A fiscalização por parte da IQUEGO não exclui e nem restringe a responsabilidade da CONTRATADA na execução dos serviços.

## **24. SANSÕES ADMINISTRATIVAS**

24.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas na Lei nº 13.303/2016, na Lei Estadual nº 17.928/2012 e no Decreto Estadual nº 9.666/2020, garantido o direito prévio à ampla defesa, se na contratação deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para contratação, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato, comporta-se de modo

inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficando impedida de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, sem prejuízo das multas previstas no item 13.2 e seus incisos, e das demais cominações legais.

24.2. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a CONTRATADA, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:  
 I - 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação;  
 II - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do serviço não realizado;  
 III - 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

24.3. As multas serão descontadas, dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

24.4 - No caso de descumprimento ou negligência no cumprimento do contrato, a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato, ficando a licitante impedida de participar de licitações realizadas pela mesma, por um período de até 2 (dois) anos.

24.5 - As sanções previstas nos itens 24.1 e 24.4 poderão ser aplicadas concomitantemente com as do item 24.2 e seus incisos.

## 18. MATRIZ DE RISCO

FATOR	INTERNO/ EXTERNO ATENDIMENTO IMPORTANCIA RISCO				RESPOSTA AO EVENTO DE PROBABILIDADE IMPACTO RISCO (PREVENIR ,TRANSFERIR ,MITIGAR,ACEITAR,FISCALIZAR)		
	Atende Totalmente	Muito importante	Valores Acima do mercado	Baixa	Alto		
Prestação de serviço de Telefonia Fixa Comutada e	Interno	Atende Totalmente	Muito importante	Valores Acima do mercado	Baixa	Alto	Sem a contratação de serviço, o serviço de comunicação fica comprometido. Realizar a contratação com maior celeridade.
Pagamento do Serviço	Interno	Atende	Muito importante	Não pagamento dentro dos prazos estipulados	Média	Alto	Corte da prestação do serviço, e eventual suporte caso necessário. Ficar atento a programação orçamentaria para que o risco não ocorra.
Funcionalidade do serviço	Externo	Atende	Importante	Baixa qualidade	Baixa	Alto	Fica comprometido o meio de comunicação da empresa e dos clientes .Fiscalizar e pontuar a qualidade do serviço
Manuseio dos equipamentos	Interno	Atende	Importante	Avaria do equipamento	Baixa	Alto	Prevenir ,o manuseio deverá ser feito por profissional qualificado para manusear os equipamentos.
Pagamento do Produtos	Interno	Atende Totalmente	Muito importante	O não pagamento pode acarretar ,queda na qualidade do serviço, e na sua consequência maior a retirada dos equipamento pela contratada	Alta	Alto	Prevenir ,sempre verificar os prazos de abertura do processo e planejar o orçamento para que os recursos financeiro ,não se esgote antes da vigência do contrato.
Manutenção dos equipamentos	Externo	Atende	Muito importante	A não manutenção adequada ,e o não emprego de peças de qualidade na sua substituição pode comprometer a qualidade do serviço .	Alta	Alto	Fiscalizar ,A contratante deverá indicar o fiscal do contrato de serviço para que possa acompanhar ,a manutenção atestar se a mesma atende os quesitos de qualidade.

Disponibilização de documentos para abertura do processo de pagamento	Externo	Atende	Muito importante	A não entrega dos documentos necessários para abertura do processo de pagamento ,implica que a contratada não poderá receber pelo serviço prestado	Alta	Alto	Fiscalizar ,Cabe ao gestor do contrato designado pela contratante verificar se a contratada já se disponibilizou os documento para abertura do processo de pagamento.
---	---------	--------	------------------	--	------	------	---



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ ROCHA VIEIRA, Gerente**, em 12/01/2024, às 11:44, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **55525267** e o código CRC **445C7A8E**.

Referência: Processo nº 202400055000042

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

AVENIDA ANHANGUERA 9827, S/C - Bairro IPIRANGA - GOIANIA - GO - CEP 74450-010 - (62)3235-2947.



SEI 55525267