

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

## **Contratação de Empresa Especializada em Serviços de Telefonia VOIP para TERRACAP**

Brasília - DF  
Dezembro de 2016

## SUMÁRIO

1. DO OBJETO.....	04
2. DA JUSTIFICATIVA .....	04
3. DO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO.....	05
4. DOS BENEFÍCIOS ESPERADOS E RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS.....	05
5. DA MOTIVAÇÃO .....	06
6. DA VANTAGEM E ECONOMICIDADE.....	07
7. DO QUANTITATIVO ESTIMADO PARA OS SERVIÇOS.....	08
8. DA ESTIMATIVA DE CUSTO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.....	08
9. DO PRAZO DE ENTREGA E LOCAL DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO ....	08
10. DA GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS .....	09
11. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO .....	09
12. DAS BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E DE SUSTENTABILIDADE .....	10
13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	10
13.1. TIPO DA LICITAÇÃO .....	10
13.2. PROPOSTA DE PREÇO .....	11
13.3. DA VISTORIA TÉCNICA .....	11
14. DA VIGÊNCIA .....	12
15. DA FORMALIZAÇÃO .....	12
16. DO PAGAMENTO .....	12
17. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA SOLUÇÃO .....	13
17.1. FASE 1 – ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA .....	13
17.2. FASE 2 – ANÁLISE DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....	13
17.3. FASE 3 – ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS .....	14
17.4. FASE 4 – DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO- SOLUÇÃO VOIP .....	15
17.5. FASE 5 – ACEITE FINAL DA SOLUÇÃO .....	17
18. DA FISCALIZAÇÃO .....	18
19. HABILIDADES E COMPETÊNCIAS P. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS ....	18
20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE .....	19
21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....	20
22. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL .....	23
23. DO DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL .....	24
24. DA SUSPENSÃO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA LICITAÇÃO .....	24
25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	24

## ANEXO I

1. SISTEMA DE TELEFONIA IP – VOIP .....	26
a. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO .....	29
1. Session Border Controller .....	29
2. LICENÇA DE USUÁRIO IP .....	30
3. SISTEMA DE CORREIO DE VOZ .....	30
4. GATEWAY IP/TDM .....	31
5. APARELHO IP TIPO I .....	33
6. APARELHO IP TIPO II .....	34
7. SOFTPHONE .....	35

8. HEADSET .....	36
9. LICENÇA PARA APLICATIVO CLIENTE PARA SMARTPHON/TABLETS .	36
10. LICENÇA DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS .....	37
11. SISTEMA DE TARIFAÇÃO .....	38
12. SUPORTE TÉCNICO .....	40
12.1. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA .....	41
12.2. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA .....	41
12.3. DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES .....	41
13. DO TREINAMENTO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP .....	41
ENCARTE A – TABELA DE QUANTITATIVOS E CUSTOS .....	44
ENCARTE B – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA .....	45
ENCARTE C – DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA.....	46
ENCARTE D – DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE.....	47
ENCARTE E – TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO - TAP .....	48
ENCARTE F – TERMO DE ACEITE DEFINITIVO - TAD .....	49
ENCARTE G – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS COMPONENTES .....	50
ENCARTE H – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE .....	51
ENCARTE I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....	52
ENCARTE J – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS.....	55
ENCARTE K – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO .....	59

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a aquisição e suporte técnico de Solução de Telefonia VOIP, **SOB DEMANDA e via Sistema de Registro de Preços**, para atender as necessidades TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA, conforme especificações técnicas, condições, quantidades e detalhamentos constantes deste Termo de Referência.

A Solução de Telefonia contempla os seguintes itens em grupo único:

- I. Aquisição, instalação, desinstalação, configuração de produtos e licenças, atualização, treinamento e garantia pelo período de 36 (trinta e seis) meses para o sistema de comunicação unificada e colaboração de Solução de Telefonia IP, com o fornecimento de aparelhos telefônicos IP, aplicativos para mobilidade em desktops, notebooks, smartphones e tablets, destinados à implantação do sistema de telecomunicações proprietário da TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA na cidade de Brasília e suas unidades anexas.
- II. Prestação de serviços de suporte técnico de operação, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão de forma continuada para a Solução de Telefonia IP, pelo período de 12 (doze) meses prorrogável até 60 (sessenta) meses.

### 2. DA JUSTIFICATIVA

O governo do Distrito Federal, como toda grande organização, tem gastos volumosos com serviços de telefonia nos órgãos e entidades que o compõem. Os crescentes desafios colocados para o governo acabam induzindo o aumento da máquina administrativa e, conseqüentemente, dos gastos com seus serviços.

Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida com processos de contratações eficientes e planejados previamente com o objetivo de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, ensejando ainda economia à Administração.

O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do governo. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia, a Administração Pública almeja obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais. Esta é uma inteligência trazida pela modalidade de licitação Pregão na forma Eletrônica, utilizado para a contratação de bens e serviços no âmbito da União.

Com esta motivação, a Terracap, na condição de órgão setorial do Sistema de Administração, busca a redução de custos nas despesas anuais com suas ligações telefônicas. A presente propositura de aquisição, visando disponibilizar uma solução de telefonia VOIP, enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 5.450/2005, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, nos termos dos citados diplomas legais.

Atualmente, a Central Telefonica Nortel Meridian da TERRACAP opera com uma carga em torno 20 ramais analógicos para atender a diretoria e gerentes sendo obsoleta e não podendo ser ampliada e com o PABX Virtual da Oi, com 240 (duzentos e quarenta) ramais analógicos, para o restante da empresa, solução com recursos limitados, com alto grau de dependência na gestão das linhas.

A contratação de serviços de comunicação unificada tem a função de apoiar a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, aumentar a produtividade das equipes de trabalho e a mobilidade, por meio da utilização de comunicação visual entre as autoridades através de videoconferências /videochamadas utilizando as suas estações de trabalho ou seus tablets e smartphones, a fim de proporcionar uma resposta mais rápida e uma redução de deslocamentos e diminuição de

custos.

O novo sistema de comunicação unificada e colaboração visual será integrado à planta telefônica existente neste órgão, não criando silos independentes entre os diversos tipos de serviços - Telefonia, Comunicação Unificada, Colaboração e Videoconferência.

Tais serviços deverão ser compostos por aplicações, servidores de aplicações, clientes de comunicação para desktops, notebooks, tablets, smartphones e telefones IP.

Os serviços continuados de suporte técnico, inclusive em regime de plantão, a serem contratados pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional da TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.

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

### **3. DO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

A pretendida contratação encontra-se com o objetivo de alinhar as ações de TI às estratégicas de negócios TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA e foi autorizada pelo Comitê de TI - CETI.

### **4. DOS BENEFÍCIOS ESPERADOS E RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

Visando a eficiência, eficácia, economicidade, garantia dos serviços e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, por meio da utilização de tecnologias que proporcionem melhorias, apresentamos a seguir os benefícios e os resultados a serem alcançados:

1. Redução de custos com infraestrutura devido a tecnologia VoIP (voz sobre IP) que dispensa o uso de uma rede de cabeamento dedicada, especificamente para telefonia, em consequência, dispensa os custos de manutenção da referida rede e seus elementos como: cabos, calhas, conectores, painéis, distribuidores gerais e etc.
2. Redução do tempo de resolução de problemas, pois a tecnologia permitirá um gerenciamento proativo remoto, via software, com comandos e alarmes em tempo real.
3. Redução de custos com mão-de-obra, devido ao fato de a tecnologia proporcionar que os remanejamentos de ramais resultantes das mudanças de layout também sejam realizados por meio de comandos via software.
4. Ganho de eficiência de comunicação, proporcionado pela interface de comunicação unificada disponibilizada aos usuários, que permite realizar interações por meio de mensagem instantânea, visualização de lista de contatos, com estado de presença do usuário, controle do telefone e videoconferências/vídeo chamadas através do computador - PC e dispositivos móveis.
5. Adequar as infraestruturas para suportar com qualidade os novos serviços IP de forma gradativa.
6. Possibilitar a imediata disponibilidade de novos serviços aos usuários do sistema telefônico da TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.
7. Atender as diversas demandas de Gabinetes, Departamentos e Setores Administrativos por novas posições de ramais.
8. Permitir a disponibilização dos ramais aos usuários cadastrados no Sistema Telefônico com comunicação segura via internet.
9. Adequação deste às diretrizes de segurança da rede de dados da TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.
10. Aquisição de ramais IP com aparelhos telefônicos fixos e de interface para disponibilização de ramais IP em smartphones, tablets e notebooks.

11. Aquisição de equipamentos modernos, com garantia de funcionamento pelo período de 36 (trinta e seis) meses.
12. Melhoria no suporte e manutenção da solução.
13. Gestão de todos os recursos tecnológicos da solução, garantindo a correta utilização dos recursos de telefonia e permitindo a aplicação da política de segurança da informação e das normas relacionadas à telefonia fixa.
14. Colocar as pessoas no centro do processo de comunicação.
15. Aumento da disponibilidade e da sustentabilidade do negócio TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA através da renovação tecnológica de equipamentos, cobertos por suporte técnico e com certo grau de redundância.
16. Melhor utilização de recursos: as pessoas e as informações ficam mais acessíveis e o intercâmbio de ideias e dados são tratados de maneira eficiente.
17. Integrar e padronizar os recursos de telefonia das unidades da TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho.
18. Permitir a expansão na planta de telefonia.
19. Disponibilizar informações precisas e tempestivas para o gerenciamento de despesas com ligações telefônicas.
20. Prover maior presteza, desempenho e economicidade para os sistemas interativos TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA, que passarão a ser executados em plataforma tecnológica atualizada, revertendo-se em maior produtividade para os usuários internos e externos.
21. Segurança: sessões e ou chamadas telefônicas IP suportadas por ligações criptografadas.
22. Redução dos riscos de interrupção através do monitoramento ininterrupto e da integração total de equipamentos e procedimentos de serviços e sistema de comunicação, em decorrência da implantação da solução.
23. Atender aos requisitos de desempenho implementando Sistemas de Comunicação.

## **5. DA MOTIVAÇÃO**

As unidades administrativas TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA são atendidas por uma Central Privada de Comutação Telefônica - CPCT, Central Telefonica Nortel Meridian, que não proporcionam inúmeras funcionalidades, tal como a intercomunicação do edifício Sede e sua unidade instalada em outro prédio, interligados via fibra ótica e tecnologia IP.

Atualmente, a central telefônica opera com uma carga em torno de 500 (quinhentos) ramais analógicos. A interligação das unidades administrativas proporciona maior segurança e comodidade aos usuários que necessitam de maior fluidez dos dados entre aquelas localidades e a Sede desta Empresa.

O objetivo da contratação de serviços de comunicação unificada tem a função de aumentar a produtividade das equipes de trabalho, aumentando a mobilidade por meio da utilização de comunicação visual entre as autoridades através de videoconferências/videochamadas utilizando as suas estações de trabalho ou seus tablets e smartphones, a fim de proporcionar uma resposta mais rápida e uma redução de deslocamento e diminuição de custos com passagens e hospedagens.

O novo sistema de comunicação unificada e colaboração visual será integrado à planta telefônica existente neste Órgão, não criando silos independentes entre os diversos tipos de serviços – telefonia e comunicação unificada. Tais serviços deverão ser compostos por aplicações, servidores de aplicações, clientes de comunicação para PCs, Tablets, Smartphones e Telefones IP.

A proteção do patrimônio Físico e Intelectual desse órgão requer a implementação dos Sistemas de Comunicação em uma plataforma inteligente, garantindo o atendimento de

todas as funcionalidades técnicas de um projeto de telefonia moderna e atualizada com as tecnologias atuais de mercado.

A eventual interrupção do serviço de telefonia, certamente é um risco a continuidade do negócio no âmbito TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA, como por exemplo, as atividades dos projetos de atendimento aos usuários.

E em cumprimento a determinação do Tribunal de Contas da União, Acórdão nº 1815/2014 – TCU – Plenário, pretende conduzir um Pregão Eletrônico para esse certame, permitindo que a Administração Pública utilize seu poder de compra agregado, visando a redução de custos nas despesas anuais com sistema de telefonia.

## **6. DA VANTAGEM E ECONOMICIDADE**

A Aquisição de Solução de Telefonia VOIP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, justifica-se por ser essencial ao cumprimento da missão institucional TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.

A fim de manter uma uniformização da solução, bem como um eficiente gerenciamento do contrato e ainda a excelência no serviço prestado, a Terracap resolve adotar uma contratação de menor preço em grupo único.

Os itens que compõem o objeto desta licitação formam parte de um sistema de telefonia que requer total compatibilidade entre si. Cada fabricante possui características específicas que podem não ser compatíveis com elementos de outro fabricante, afetando a qualidade do serviço de telefonia prestado. Ademais, a contratação em lote único possibilita a economia em escala, pois dessa forma, a contratação permanece competitiva com a redução no preço final ofertado pelo fornecedor.

É importante destacar que o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), responsável por iniciar sessões de comunicação interativa entre sistemas de voz, embora seja compatível com o padrão SIP aberto, os fabricantes de soluções de voz sobre IP desenvolvem funcionalidades customizadas que não são interoperáveis.

Funcionalidades adicionais como criptografia de mensagens de voz ou de dados, codecs e comunicações unificadas, por exemplo, até se tornarem um padrão, funcionam com a qualidade desejada, somente entre dispositivos do mesmo fabricante.

Devido tal restrição de ordem técnica, não há como licitar os equipamentos em lotes a parte. Ressalta-se, ainda, que requisitos de segurança, de desempenho e o gerenciamento efetivo da solução são partes primordiais para o processo de aquisição e encontram-se alinhados aos interesses TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.

Acrescenta-se, ainda, aos fatos acima mencionados, que a Terracap, como gerenciador da solução, terá que atualizar o firmware do sistema de voz, sempre que necessário. No caso de aquisição de equipamentos do mesmo fabricante, tal atualização dar-se-á de forma automática e sem ônus adicional para o CONTRATANTE. Situação diversa ocorreria no caso de aquisição de equipamentos de fabricantes distintos, pois a atualização deverá ser feita de forma pontual, ou seja, um equipamento por vez, causando transtornos tanto para o técnico quanto para o usuário final, podendo, ainda, não funcionar de forma correta, devido a constante ação humana.

Ainda que haja um acordo entre o fabricante dos telefones IP e o da solução de telefonia para o desenvolvimento do firmware, haverá um risco potencial de, em algum momento, ocorrer a quebra da parceria, fazendo com que os equipamentos se tornem obsoletos em curto espaço de tempo, sem a continuidade de desenvolvimento de firmware, podendo causar degradação no desempenho da solução e, para a Administração, um ônus indesejado.

Em face ao acima exposto, fica evidente que a licitação dos equipamentos no regime global é a opção mais benéfica para a Administração, simplificando significativamente a gerência da solução contratada, além de mitigar o risco de perda de

equipamentos por obsolescência ou de paralisação da solução por ausência de desenvolvimento tempestivo de firmware para correção de vulnerabilidades, fato este que poderá acarretar interrupções severas na solução.

## **7. DO QUANTITATIVO ESTIMADO PARA OS SERVIÇOS**

O quantitativo estimado a ser contratado é o constante no **ENCARTE A – Tabela de Quantitativo e Custos** deste Termo de Referência.

Os quantitativos descritos foram estimados com base nos quantitativos existentes no órgão, para atendimento das unidades administrativas da TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA, incluindo suporte técnico e todos os acessórios para o funcionamento da solução.

**Cabe informar, ainda, que os quantitativos são estimados, não tendo a TERRACAP obrigatoriedade de contratá-los, no todo ou em parte, e que os referidos equipamentos e serviços serão solicitados por demanda, conforme a necessidade da TERRACAP.**

## **8. DA ESTIMATIVA DE CUSTO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

A estimativa de custos para contratação da solução objeto do presente Termo de Referência foi obtida mediante pesquisa de mercado realizada pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme apresentado no **ENCARTE A - Tabela de Quantitativos de Custos** deste Termo de Referência.

Estima-se que o preço médio proposto para a solução de telefonia, conforme pesquisa de mercado realizada, terá valor total de R\$ 1.700.000,00 (um milhão e setecentos mil reais).

## **9. DO PRAZO DE ENTREGA E LOCAL DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO**

Os equipamentos referentes à Solução de Telefonia VOIP deverão ser instalados em Brasília-DF, nos endereços abaixo:

1. SAM Bl. F Edifício Sede TERRACAP, Brasília – DF.
2. SRPN - Asa Norte, Brasília - DF, 70070-701 – Estádio Nacional de Brasília
3. SGON QD 5, lote 10, Asa Norte, Brasília-DF
4. SGON QD 4, lote 01, Asa Norte, Brasília-DF,
5. SHTQ – Trecho 2 Quadra 200, conjunto 01 lotes 1 a 4, Setor Taquari, na Região Administrativa XVIII – Lago Norte, Torre de TV Digital

O prazo máximo de entrega, instalação e implantação da solução será de até 120 (cento e vinte) dias corridos a partir da data da assinatura do instrumento contratual e será executado conforme o Plano de Execução do Objeto, a seguir:

**Plano de Execução do Objeto**

Atividades	Responsável	Prazo Máximo	Dias												Mês		
			10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	12 meses	24 meses	
Entrega dos equipamentos	CONTRATADA	70 dias	■	■	■	■	■	■	■	■							
Serviço de Instalação e configuração	CONTRATADA	50 dias								■	■	■	■	■			
Garantia Assistida	CONTRATADA	36 meses														■	■
Suporte Técnico	CONTRATADA	12 meses														■	

## **10. DA GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS**

Os equipamentos adquiridos e entregues pela CONTRATANTE deverão ser novos e estar na última versão lançada pelo fabricante, devidamente embalados no ato da entrega, e deverão ter garantia pelo período de vigência contratual, 36 (trinta e seis) meses, contra quaisquer defeitos de fabricação e/ou montagem, sendo de sua inteira responsabilidade todos os serviços, regulagens, calibrações, reparos, fornecimento e substituição de peças e acessórios defeituosos, na forma descrita no Termo de Garantia do fabricante, que é aceito pelo CONTRATANTE, sem prejuízo de outras condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Todos os serviços de manutenção preventiva e corretiva, assim como o fornecimento e substituição de peças e acessórios necessários ao perfeito funcionamento do Objeto licitado durante o período de garantia, serão prestados pela CONTRATADA sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.

Todos os equipamentos e licenças de software utilizado para o atendimento ao objeto deverão possuir garantia de 36 (trinta e seis) meses. A CONTRATADA deverá prestar serviços de Suporte Técnico, pelo prazo da garantia, observando-se as condições, requisitos e os prazos estabelecidos no ENCARTE J – Nível Mínimo de Serviços constante neste Termo de Referência.

Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento, peças, insumos, impostos e todos os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

## **11. DA TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO**

A CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato, deverá prover orientações técnicas à equipe do CONTRATANTE, visando provê-la do conhecimento necessário para o acompanhamento da implantação dos equipamentos e para prestação dos serviços abaixo citados:

1. Serviços de rede, conectorização, manutenção e configurações rotineiras locais.
2. Monitoração das máquinas e canais, telesupervisão, telemanutenção, backup, inventário, bilhetagem, tarifação;
3. Controle operacional, demandas de ampliação, mudanças, acesso remoto e configurações gerais.

As reuniões de orientação técnica deverão ocorrer em local disponibilizado pela CONTRATADA.

O CONTRATANTE, a seu critério, pode optar pela realização da reunião em suas dependências, obrigando-se a informar a CONTRATADA com a antecedência mínima de 15 dias corridos.

Deverá ser fornecido ao CONTRATANTE material de caráter teórico e prático, abrangendo, no mínimo, os aspectos de conteúdo e quantitativos abaixo citados:

1. Fundamentos e Funções dos Sistemas: Permitir a compreensão geral da solução ou sistema (Funcionamento, operação e manutenção, tipos de serviços e funcionalidades oferecidas), em nível gerencial, sistêmico, de engenharia e técnico;
2. Planejamento e projeto: Permitir aos técnicos da área, conhecimento de funcionalidades, características, aplicações técnicas e operacionais, que permitam o acompanhamento de implantação e desenvolver atividades de dimensionamento do sistema, especificação de material e de funcionalidades operacionais dos sistemas;
3. Operação e manutenção: Permitir aos técnicos do CONTRATANTE, conhecimentos e habilidades a nível básico e específico necessários à execução de atividades de operação e manutenção dos sistemas, tais

como: identificação, localização e remoção de defeitos, testes, ações preventivas e análise de dados estatísticos;

4. Implantação e Aceitação: Permitir aos técnicos conhecimentos e habilidades necessárias para acompanhamento e implantação dos equipamentos e sistema, relativos à implantação dos projetos técnicos e operacionais, incluindo atividades de instalação, fiscalização, teste e aceitação.

A empresa deverá planejar o tempo das reuniões de capacitação técnica, abordando assuntos da solução, gerência, programações, acesso remoto, correção de falhas etc.

A empresa deverá fornecer para cada participante 01 (um) conjunto da documentação didática para cada evento frequentado.

Durante o período de garantia e vigência do contrato a empresa deverá realizar anualmente uma apresentação técnica, sem custos adicionais, para o CONTRATANTE, informando sobre o período previsto de continuidade dos equipamentos instalados, inovações tecnológicas, possíveis modificações de componentes do sistema e relatório geral sobre os principais serviços de manutenção realizados.

## **12. DAS BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E DE SUSTENTABILIDADE**

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG.

Visto que o objeto a ser contratado é composto pelo fornecimento de bens e a contratação de serviços e a fim de nortear os critérios de sustentabilidade que deverão ser observados, destaca-se o Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase nos arts. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, bem como, o Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

São diretrizes de sustentabilidade, a serem observadas pela CONTRATADA, entre outras:

1. Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água.
2. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local.
3. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.
4. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.
5. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra.
6. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais
7. Origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

## **13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

Os critérios de seleção do fornecedor da solução de telefonia, objeto licitado neste Termo de Referência, serão executados conforme os itens subsequentes:

### **13.1. TIPO DA LICITAÇÃO**

A licitação será executada na modalidade de Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço Global, ou seja, será uma Ata de Registro de preços via Pregão Eletrônico, tipo menor preço global.

O certame será executado na modalidade Pregão Eletrônico, haja vista tratar-se de serviços e bens comuns, atendendo ao que preceitua o Decreto nº 5.450/2005 e a legislação correlata. Ainda, os padrões e especificações elencadas neste Termo de Referência foram definidos seguindo-se padrões usuais de mercado.

O objeto foi ajustado em grupo único, já que, dada a peculiaridade do fornecimento e dos respectivos serviços, seu desmembramento em vários grupos gerará dificuldades na gestão contratual, e acima de tudo, maior preço. Portanto, a adjudicação por grupo único, neste caso específico, possibilitará economicidade para a Administração.

Ademais, pelas características, os itens possuem ligação intrínseca, e não admitem possibilidade de ser fornecidos separadamente. A garantia e suporte da solução fornecida devem, necessariamente, ser prestados pela mesma empresa que os forneceu, sob pena de inviabilização do contrato.

### **13.2. DA PROPOSTA DE PREÇO**

Deverá ser elaborada fazendo constar os preços unitários e globais dos equipamentos e serviços a serem executados, incluídos todos os encargos devidos para a regular execução contratual.

Validade da Proposta não inferior a 60 (sessenta) dias.

Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valores superiores aos preços máximos, unitários ou global, fixados, ou que apresentar preço manifestamente inexequível, assim considerado aquele que não venha a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos são coerentes com os de mercado.

A proposta deverá conter:

- a) Descrição detalhada dos produtos ofertados;
- b) Preço unitário e total dos itens ofertados, expressos em reais (R\$), limitados a duas casas decimais, para entrega no local indicado neste termo, nele incluídas todas as despesas (impostos, fretes, seguro, embalagem e outras).
- c) A proposta vencedora será aquela que apresentar o menor preço global, resultante da soma dos preços unitários dos itens relacionados, também em reais e também limitado a duas casas decimais.
- d) As empresas licitantes deverão, obrigatoriamente, fazer ofertas para todos os itens deste termo.
- f) O prazo de validade da proposta, que será de no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da sua entrada no sistema (abertura da sessão do pregão); Na omissão do licitante em declarar expressamente o prazo de validade da proposta será aceito como prazo de validade da proposta o prazo de 60 (sessenta) dias previsto no art. 6º da Lei nº 10520/02.

### **13.3. DA VISTORIA TÉCNICA**

A licitante poderá, a seu critério, vistoriar ou não o ambiente de telefonia TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA onde serão prestados os serviços objeto deste Termo de Referência.

Recomenda-se que a vistoria de que trata o presente item seja realizada para evitar a elaboração de propostas subestimadas ou superestimadas.

Após a publicação do Edital de Licitação, as datas e horários das vistorias, devem ser agendados, o mais breve possível, na Coordenação de Informática da TERRACAP, no telefone (61) 3342-2171 que, por sua vez e de comum acordo com a licitante, programará a realização da vistoria.

O prazo final para realização da vistoria coincidirá com o prazo final para recebimento das propostas, em respeito ao inciso V do Art. 4º da Lei Nº 10.520/2002 e ao item 9.2.5 do Acórdão 1306/2003 – Primeira Câmara – TCU.

Caso a licitante opte por realizar a vistoria, deverá apresentar Declaração em papel timbrado da empresa, conforme modelo do **ENCARTE B – Declaração de Vistoria Técnica** deste Termo de Referência.

No ato da vistoria a licitante deverá assinar **Declaração de Confidencialidade**, conforme modelo constante no **ENCARTE D** deste Termo de Referência, comprometendo-se a não divulgar as informações de que tiver conhecimento em função da vistoria técnica.

Toda a vistoria técnica será acompanhada por responsável designado pela CONTRATANTE visando melhor apresentar o ambiente físico e funcional TERRACAP.

O fato de a licitante deixar de realizar a vistoria, ora prevista, não será motivo para não assumir todas as obrigações pertinentes ao Edital de Licitação e seu respectivo Termo de Referência.

Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar **Declaração de Dispensa de Vistoria Técnica**, afirmando estar ciente que não poderá alegar desconhecimento das características técnicas dos serviços a serem prestados, incompreensão, dúvida ou esquecimento que possam gerar qualquer tipo de transtorno à Licitação e, posteriormente, à Contratação e prestação dos serviços. Esta declaração deverá ser feita em papel timbrado, conforme **ENCARTE C** deste Termo de Referência.

#### **14. DA VIGÊNCIA**

Os equipamentos fornecidos, instalados e configurados terão garantia com vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses com formalização em Contrato Administrativo, celebrado entre as partes, contra quaisquer defeitos de fabricação e/ou montagem, sendo de sua inteira responsabilidade todos os serviços, regulagens, calibrações, reparos, fornecimento e substituição de peças e acessórios defeituosos, na forma descrita no Termo de Garantia do fabricante, que é aceito pelo CONTRATANTE, sem prejuízo de outras condições estabelecidas neste Termo de Referência.

O suporte técnico, inclusive em regime de plantão de forma continuada, objeto do escopo do projeto será formalizado em Contrato Administrativo, celebrado entre as partes, com duração de 12 (doze meses) meses podendo ser estendido até o limite de 60 (sessenta) meses conforme previstos na Lei 8.666/93, art. 57, inciso II: *“à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses.”*

#### **15. DA FORMALIZAÇÃO**

A licitante vencedora será convocada pelo Órgão para assinar Termo de Contrato, tendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer a Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo da imputação de sanções legais cabíveis previstas no presente Termo de Referência.

No ato de assinatura do instrumento contratual, será firmado entre as partes, **Termo de Confidencialidade – ENCARTE H**, deste Termo de Referência.

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, será exigida da Contratada, garantia, a seu critério, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado a partir da assinatura do Contrato, comprovante de prestação de garantia em qualquer uma das modalidades previstas no § 1º, Art. 56 da Lei nº 8.666/93, descritas a seguir:

1. Caução em dinheiro ou títulos da Dívida Pública da União;
2. Seguro-garantia;
3. Fiança Bancária.
4. A garantia será de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do Contrato.

A garantia somente será restituída à CONTRATADA após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais (§ 4º, Art. 56 da Lei nº 8.666/93).

A critério da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir possíveis despesas com multas ou outras de responsabilidade da CONTRATADA.

#### **16. DO PAGAMENTO**

O pagamento será condicionado à entrega dos produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.

O pagamento será efetuado na medida em que os produtos sejam solicitados pelo CONTRATANTE, e creditado em favor da CONTRATADA, em moeda corrente, em uma entidade bancária indicada pela CONTRATADA, que explicitará o nome do Banco, agência, localidade e número de conta corrente, na qual deverá ser efetivado o crédito.

Caso exista aplicação de multa a favor da CONTRATADA, o valor será creditado na próxima fatura em favor da CONTRATADA. Caso a multa seja a favor do CONTRATANTE a mesma será descontada do pagamento. No caso da mesma ser superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

Nos valores dos preços propostos pela licitante vencedora estão inclusos todos os impostos e encargos incidentes, não sendo devido pelo CONTRATANTE quaisquer outros valores a esses títulos.

Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente devolvidos à CONTRATADA, para correção.

O valor contratado deverá remunerar todos os custos e despesas com instalação, mão-de-obra, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, plano de saúde, impostos e contribuições fiscais e todas as despesas necessárias à completa entrega dos produtos, não aceitando o CONTRATANTE, ser onerado em decorrência de falta ou omissão.

## **17. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA SOLUÇÃO**

A aceitação da solução de telefonia IP, objeto desta licitação, seguirá as seguintes fases:

### **17.1. FASE 1 - ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

A licitante se obriga a comprovar o atendimento aos itens das especificações referentes às soluções ofertadas. Essa comprovação será feita pela apresentação da proposta técnica/comercial da licitante, manuais técnicos, catálogos e etc, acompanhados de matriz cruzada identificando onde na página do manual está sendo atendido o item do Termo de Referência.

Para atendimento a esse item, será aceita a apresentação de documentação na língua inglesa, uma vez que os manuais técnicos da grande maioria das ferramentas e soluções de mercado são escritos em inglês, porém, deverá ser acompanhada da respectiva tradução em português.

O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará da legalidade e veracidade da documentação técnica prevista no Termo de Referência.

### **17.2. FASE 2 - ANÁLISE DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

Esta etapa consiste no exame e análise da documentação relativa à habilitação e qualificação econômica financeira do licitante constando os seguintes documentos:

1. No Contrato Social da Licitante deverá constar que a empresa foi constituída, no mínimo, para prestação de serviços de Telefonia e soluções de telecomunicações;
2. Declaração de Comprovação de que a licitante é fabricante, desenvolvedor ou autorizado e credenciado junto ao fabricante do equipamento objeto da licitação para a venda de produtos, licenças, sobressalentes e acessórios para realizar serviços de implantação, instalação, customização, ativação, manutenção, atualização, treinamento e suporte técnico, inclusive regime de plantão de forma continuada, para a solução de telefonia a ser contratada.
3. Apresentar Certidão de Registro de Pessoa Jurídica e prova de inscrição do licitante no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia

- (CREA), dentro do seu prazo de validade e com indicação de seu responsável técnico, com formação de nível superior em Engenharia Elétrica, Engenharia Eletrônica, Engenharia de Redes de Telecomunicações, ou outra titulação com atribuição profissional equivalente e reconhecida pelo Conselho Federal de Engenharia e Arquitetura (CONFEA), comprovando habilitação do licitante para o desempenho dos serviços objeto da presente licitação.
4. Atestado(s) de Capacidade Técnica-Operacional, com data mínima de 03 (três) anos, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter a empresa licitante executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação em pelo menos 50% dos itens constantes da tabela do ENCARTE A - Tabela de Quantitativo e Custos deste Termo de Referência, tendo como base o Acórdão do TCU nº1214/2013 e IN nº 06, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
    - a. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado e o respectivo CNPJ, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.
    - b. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
    - c. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada das atividades objeto do atestado, bem como informações sobre o contrato vinculado e sua vigência, a data de início e fim dos serviços prestados e dos produtos atestados.
    - d. Um atestado poderá conter várias competências.
    - e. Poderão ser somados atestados apenas de um único CNPJ. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica de forma presencial ou documental, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado, se necessário chegando ao nível de procedimentos.
  5. Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo SICAF, for igual ou inferior a 01 (um).
  6. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de Execução Patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

### **17.3. FASE 3 - ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS**

Esta etapa compreende a entrega do bem, contemplando hardware e software, devendo ocorrer em até 70 (setenta) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato.

Deverá a CONTRATADA realizar a entrega de bens novos e de primeiro uso, em suas embalagens originais devidamente lacradas e identificadas.

No interior das embalagens deverá conter todos os itens comuns fornecidos junto aos mesmos, como manuais de instruções, encartes técnicos, cabos/conectores, CDs de instalação, entre outros.

Os manuais de todos os equipamentos, inclusive os de usuário dos aparelhos telefônicos, deverão ser apresentados em língua portuguesa.

Apresentar, no momento da entrega, documento que comprove a origem dos bens, se importados, e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, sob pena de rescisão contratual e multa, bem como, quando couber, do pleno cumprimento das normas da ABNT e do INMETRO.

Havendo licença de uso de *softwares*, esta deverá ser perpétua, ou seja, sem prazo de expiração, além de permitir, no mínimo, atualizações de segurança durante seu ciclo de vida (enquanto houver suporte ao produto).

A CONTRATADA deverá apresentar ao Órgão, em até 15 (quinze) dias úteis, a contar da assinatura do Contrato, um cronograma de execução de serviços com informações detalhadas dos bens a serem entregues, bem como os insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados, visando o ordenamento do processo de instalação e configuração, ou seja, das operações necessárias à correta e plena implantação da solução, e no prazo previsto.

O referido cronograma será ratificado pelo Órgão, que, em conjunto com a CONTRATADA, consolidará todas as informações apresentadas, de forma a definir o processo de implantação e integração da solução de telefonia fornecida com a existente, bem como a conclusão do escopo de programações e integrações a serem implementados.

O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a entrega dos equipamentos da solução de telefonia corresponde as especificações do Termo de Referência. Após a sua conclusão a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Provisório – TAP, dessa fase.

O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará da quantidade de bens entregues, condições de integridade das embalagens, notas fiscais, condições de manuseio e armazenamento, entre outros, de forma prévia as atividades de instalação e configuração.

A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na entrega do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas.

Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

#### **17.4. FASE 4 - DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO-SOLUÇÃO VOIP**

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

1. Esta etapa compreende a instalação e configuração dos bens entregues, devendo ocorrer em até 50 (cinquenta) dias corridos, a contar do aceite provisório da Fase 3 - Entrega dos Equipamentos, pela CONTRATANTE.
2. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a correção dos problemas técnicos identificados na execução das atividades de instalação e configuração do bem, sejam operacionais ou por mau funcionamento, responsabilizando-se por todos os procedimentos e custos envolvidos para resolução. Também será de sua responsabilidade qualquer dano advindo das atividades no ambiente tecnológico da TERRACAP, cabendo a imediata e proporcional reparação com a mesma qualidade

- e características originais.
3. A CONTRATADA deverá apresentar informações detalhadas da solução fornecida, visando o ordenamento do processo de instalação e das operações necessárias à implementação da solução contratada.
  4. Neste processo será definida, em conjunto com o CONTRATANTE a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação e integração da solução adquirida com a solução existente e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementadas.
  5. Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pelo CONTRATANTE durante a implantação.
  6. Durante a fase de implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da CONTRATADA e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal de contato da CONTRATADA, durante o período de implantação da Solução de Telefonia VOIP.
  7. Deverá ser entregue ao CONTRATANTE um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente do CONTRATANTE atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados visando o tráfego VOIP.
  8. Para o levantamento dos requisitos a CONTRATADA deverá inspecionar a rede de dados utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e gargalos na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.
  9. Quando da data para ativação da solução, a CONTRATADA deverá acompanhar no mínimo durante 01 (um) mês o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas.
  10. A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada.
  11. A mão de obra empregada deverá ser de técnicos especialistas com habilidades para execução dos serviços, conduzindo a um ótimo acabamento e aparência, sendo as tolerâncias, ajustes e métodos de fabricação compatíveis com as técnicas aplicáveis a cada caso.
  12. Durante o funcionamento contínuo, nenhum dos equipamentos, ou parte deles, deverá apresentar aquecimento nocivo ou deformações permanentes resultantes de fenômenos físicos ou químicos decorrentes de mau dimensionamento dos componentes ou uso de material inadequado.
  13. Os acabamentos deverão ser feitos dentro das melhores técnicas vigentes, de acordo com a sua finalidade.
  14. Todos os componentes e materiais utilizados nos equipamentos deverão ser novos e de primeiro uso.
  15. Não serão aceitos componentes ou módulos reaproveitados.
  16. Todas as peças energizadas deverão ser adequadamente isoladas e protegidas.
  17. Os equipamentos e materiais deverão ter proteção anticorrosiva.
  18. Os equipamentos e materiais devem ser projetados para trabalharem nas seguintes condições ambientais: Temperatura entre 0° a 45° C, umidade relativa do ar até 80%.
  19. Os equipamentos deverão ser projetados para operação em regime contínuo e possuir sistema de proteção (aterramento).
  20. Os equipamentos, inclusive as unidades sobressalentes, deverão ser codificados

- de modo a possibilitar a identificação dos mesmos e deverá atender no mínimo os seguintes requisitos: Código da unidade, número de série e data de fabricação.
21. A marcação das unidades (identificação) deverá ser realizada de forma a garantir que seja legível e de difícil remoção.
  22. Os equipamentos (placas, módulo ou sistemas) devem ser fornecidos com todos os acessórios, autorizações de uso, software e hardwares necessários ao perfeito funcionamento do sistema.
  23. Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados.
  24. As configurações dos Gateways, que se fizerem necessárias, deverão prover a integração com os demais equipamentos, programas e feixes do Contratante.
  25. As atividades deverão obedecer ao mesmo padrão em todas as unidades, Órgão Edifício Sede, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
  26. Deverá ser disponibilizada planilha de identificação dos recursos ofertados, contendo no mínimo, modelo e número de série.
  27. A CONTRATADA deverá efetuar a revisão, adequação ou implantação da solução de aterramento dos equipamentos, quando couber.
  28. A instalação dos equipamentos poderá ocorrer em horários diversos, fora do horário comercial, finais de semana e feriados, a critério da Administração, que realizará prévio agendamento com a CONTRATADA, não implicando, sob nenhuma hipótese, em custos adicionais para o Órgão.
  29. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a Instalação e Implantação da Solução de Telefonia correspondem às especificações do Termo de Referência. Após a sua conclusão a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Provisório – TAP dessa fase.
    - a. A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na instalação e implantação do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas.
  30. Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

#### **17.5. FASE 5 - ACEITE FINAL DA SOLUÇÃO**

A solução só será considerada entregue e aceita após minucioso teste de funcionamento no ambiente do CONTRATANTE, que deverá ser realizado na presença de técnicos do CONTRATANTE e técnicos designados pela CONTRATADA.

O exposto no item acima será executado por meio da checagem das perfeitas condições físicas, bem como do respectivo funcionamento e das especificações constantes deste Termo de Referência.

A aceitação definitiva da solução não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configuração divergente do especificado, durante todo o seu período de garantia.

A aceitação definitiva da solução é condição indispensável para o pagamento do preço ajustado.

Conclusa a aferição do objeto, após a precisa e completa análise da especificação e demais exigências estabelecidas no Termo de Referência, será emitido, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o Termo de Aceite Definitivamente – TAD.

A solução de telefonia somente será aceita definitivamente pela CONTRATANTE após a integral e correta execução de todas as etapas e condições previstas para o

fornecimento do objeto, sendo os bens considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento da solução como um todo (incluindo softwares, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados, entre outros materiais que couber), aferido mediante acompanhamento técnico e testes de funcionamento.

## **18. DA FISCALIZAÇÃO**

Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, o Órgão designará, como representante Titular e Substituto da Administração, servidores para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados, de acordo com os §§ 1º e 2º do mesmo artigo e lei.

Os servidores designados deverão ser da Gerência de Administração-GERAT e da Coordenação de Informática-CODIN. O Órgão comunicará a empresa, por escrito, as deficiências porventura verificadas na prestação dos serviços, para imediata correção, sem prejuízo das sanções cabíveis.

A empresa deverá indicar preposto, aceito pelo Órgão durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário.

## **19. HABILIDADES E COMPETÊNCIAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Para o fiel cumprimento e execução dos serviços, de acordo com os padrões e normas estabelecidos pelo fabricante dos equipamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos com os seguintes perfis:

1. Especialista em operação e manutenção de central telefônica IP.
2. Certificação (ou declaração) do fabricante da central telefônica a ser adquirida. O certificado deverá ser apresentado pela contratada em até 30 dias a partir da assinatura do contrato, sob risco de rescisão contratual.
3. Possuir conhecimentos em Sistema de Gerenciamento e Manutenção de central telefônica IP.
4. Possuir conhecimentos em instalações e remanejamentos de equipamentos, componentes periféricos e aparelhos telefônicos, bem como a atualização da documentação técnica de central telefônica IP.
5. Atribuições Técnicas:
  - a. Configurar ramais IP e rotas.
  - b. Efetuar programações técnicas, por perfil de usuários e por categorias.
  - c. Executar a manutenção preventiva e corretiva da central telefônica IP e periféricos.
  - d. Monitorar o funcionamento da central.
  - e. Efetuar levantamento, análise e acompanhamento de indicadores operacionais.
  - f. Executar qualquer outra atividade que possa garantir o funcionamento dos equipamentos da central e periféricos.
  - g. Instalar e remanejar ramais da central.
6. O Órgão se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação dos serviços, junto com a documentação comprobatória que se fizer necessária como forma de comprovação das competências dos profissionais incluindo certificados e diplomas.

## **20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

1. Permitir acesso dos empregados da empresa prestadora de serviço às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto.
2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da prestadora de serviço.
3. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.
4. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo Órgão, não deve ser interrompida.
5. Tornar disponível as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência.
6. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio dos executores designados pela TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.
7. Manter a natureza confidencial dos programas (softwares) fornecidos pela CONTRATADA, utilizando-os exclusivamente nos sistemas objeto do presente contrato, e para o qual foi licenciado.
8. Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e/ou serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor.
9. Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.
10. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
11. Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de indicadores.
12. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico TERRACAP.
13. Registrar e manter arquivada em meio digital ou impresso todas as solicitações de execução de serviços.
14. Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações da TERRACAP e eventuais alterações.
15. Designar os gestores responsáveis para gerenciar o contrato.
16. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o Órgão.
17. Acompanhar e fiscalizar toda a execução do objeto, assegurando o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
18. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.
19. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.
20. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
21. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.
22. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.
23. Aplicar a CONTRATADA, quando necessário, as sanções legais cabíveis, garantida a ampla defesa.

24. Disponibilizar informações necessárias para o fiel cumprimento contratual e, por meio da equipe técnica que acompanhará, fiscalizar e assistir a CONTRATADA na execução do objeto, se certificando do cumprimento das condições estabelecidas em Contrato e evitando a ocorrência de danos de qualquer natureza, inclusive a terceiros.

## **21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

1. Entregar, instalar, colocar em funcionamento e dar garantia para o objeto licitado e de acordo com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência, contados a partir da data da assinatura do Contrato.
2. Caso a contratada não seja a fabricante da solução deverá apresentar na assinatura do contrato, comprovação formal com o fabricante que garanta o fornecimento de atualizações de software e suporte de 3º nível durante o período total de garantia de 36 (trinta e seis) meses.
3. Deverá ser fornecida a atualização de todos os softwares pelo período de 36 (trinta e seis) meses. A atualização deve incluir novas versões de software lançadas pelo fabricante, novas versões de firmware disponíveis e o suporte nível 2 e nível 3 do fabricante.
4. Responsabilizar-se pela assistência técnica do Objeto licitado e sua manutenção gratuita durante o período de garantia do produto.
5. Observar para transporte, seja ele de que tipo for, as normas adequadas relativas às embalagens, volumes, etc.
6. Fornecer, juntamente com a entrega do Objeto licitado, toda a sua documentação fiscal e técnica e seu respectivo termo de garantia.
7. Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento do Objeto licitado a si adjudicado, inclusive fretes e seguros desde a origem até sua entrega no local de destino.
8. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
9. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE.
10. Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometidas por seus empregados, contratados ou prepostos, envolvidos na execução do Contrato.
11. Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos e supressões até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, conforme dispõe o parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
12. Responsabilizar-se, com foros de exclusividade, pela observância a todas as normas estatuídas pela legislação trabalhista, social e previdenciária, tanto no que se refere a seus empregados, como a contratos e prepostos, responsabilizando-se por toda e qualquer autuação e condenação oriunda da eventual inobservância das citadas normas aí incluídos, acidentes de trabalho, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE. Caso este seja chamado a juízo e condenado pela eventual inobservância das normas em referência, a CONTRATADA obriga-se a ressarcir-lo do respectivo desembolso, ressarcimento este que abrangerá despesas processuais e honorárias de advogado arbitrados na referida condenação.
13. Informar ao órgão, o número de telefone para atendimento em caso de defeito na central.
14. Cumprir os prazos de atendimento para execução dos serviços mencionados neste Termo de Referência.
15. A CONTRATADA deverá manter em Brasília, durante a vigência do contrato, sede, filial ou representação dotada de toda infraestrutura técnica adequada, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços.
16. Os locais de instalação, bem como as partes afetadas, deverão ser mantidos devidamente limpos após a instalação da central, devendo ser prevista a proteção dos

- bens móveis, no caso de risco de danos ou manchas provenientes do serviço, com material apropriado.
17. O deslocamento de móveis dentro das salas será feito pela CONTRATADA bem como a limpeza geral dos locais após a instalação.
  18. Deverá ser definido junto à Administração local para guarda de equipamentos e ferramentas, bem como local e horário para carga e descarga de materiais. A CONTRATADA deverá apresentar listagem de ferramentas e equipamentos de sua propriedade, que será entregue à segurança ao dar entrada na Seção para posterior conferência no término dos serviços. Não será permitida a utilização de ferramentas, equipamentos e materiais de limpeza da Seção, salvo quando houver autorização de responsável.
  19. A instalação compreenderá ainda todos os serviços, materiais ou equipamentos necessários ao perfeito funcionamento da Solução de Telefonia VOIP, mesmo que não previstos por este Termo de Referência.
  20. A CONTRATADA deverá providenciar às suas custas todas as atualizações do firmware da central e dos softwares de bilhetagem e gerenciamento dos ramais que forem solicitadas. A CONTRATADA será ainda responsável por qualquer atualização que se faça necessária nos equipamentos para atendimento a exigências futuras da operadora ou da Anatel.
  21. A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada com relação ao início e ao progresso dos serviços em seus vários estágios.
  22. A CONTRATADA deverá prover todas as funcionalidades para inspeção minuciosa dos materiais e serviços e deverá fornecer toda a mão de obra auxiliar, documentação, equipamentos e materiais necessários às inspeções.
  23. Cumprir as demais obrigações previstas no Termo de Referência, Edital e seus anexos, bem como na proposta da CONTRATADA.
  24. Realizar a manutenção preventiva e corretiva da central, de acordo com as normas específicas dos fabricantes dos equipamentos, realizando continuamente as ações, operações, exames, testes, verificações nos equipamentos, aparelhos, programas e periféricos que constituem a central.
  25. Indicar preposto aceito pelo Órgão durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que necessário.
  26. Informar imediatamente ao Órgão no caso de substituição do preposto.
  27. Manter seu pessoal devidamente identificado, uniformizado, no mínimo, de camiseta ou camisa com logotipo da empresa, inclusive com crachás nas dependências TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.
  28. Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar, por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que eventualmente venha a ocorrer no período contratual.
  29. Diligenciar para que seus empregados ou prepostos tratem os servidores e usuários com atenção e urbanidade.
  30. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Gestor do Contrato, atendendo de imediato as reclamações.
  31. Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços, peças ou materiais em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções dos serviços prestados.
  32. Atender, de acordo com os prazos definidos no ENCARTE J - Nível Mínimo de Serviços, às solicitações abertas por defeitos no sistema ou em seus componentes, equipamentos, programas e periféricos, independentemente de ser feriado, sábado ou domingo, sem ônus adicionais.
  33. Executar alterações solicitadas, relativas a mudanças dos dados de telefonia,

- atualização de programas e aplicativos, decorrentes de eventuais mudanças na legislação pertinente, cabendo à empresa o cumprimento às disposições deste Termo de Referência, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem executados.
- 34.** Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo definido no ENCARTE J - Nível Mínimo de Serviços, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados.
  - 35.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceita pela boa técnica, normas e legislação.
  - 36.** Implantar a supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.
  - 37.** Atender prontamente quaisquer exigências do representante TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA inerentes ao objeto deste Termo de Referência.
  - 38.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.
  - 39.** Informar da necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, apresentando uma prévia do serviço para que seja analisado e aprovado pelo setor competente da Seção de Telecomunicações e da Coordenação Geral de Gestão Administrativa.
  - 40.** Fornecer todos os equipamentos e máquinas necessárias à realização dos serviços objeto deste Termo de Referência, devendo oferecer total segurança a seus usuários.
  - 41.** Executar todos os serviços não explícitos neste Termo de Referência, mas necessários à execução dos serviços programados, com vistas ao perfeito funcionamento dos equipamentos e softwares.
  - 42.** Substituir profissional em todas as suas faltas, ausências e impedimentos, e sempre que necessário, por outro que detenha a mesma habilitação, especialização, treinamento e capacidade técnica do que está sendo substituído.
  - 43.** A contratada deverá garantir a continuidade dos serviços independentemente da indisponibilidade de seus profissionais.
  - 44.** Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência.
  - 45.** Responder pelos danos causados diretamente ao Órgão ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Órgão.
  - 46.** Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.
  - 47.** Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual, distrital ou municipal.
  - 48.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Órgão.
  - 49.** Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.
  - 50.** Assumir todos os encargos, demandas trabalhistas, cíveis ou penais, relacionadas aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

51. Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais.
52. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Órgão, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a empresa deverá renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva para com o Órgão.
53. Atualizar, sem custo adicional, versão de softwares da Solução de Telefonia e de suas respectivas funcionalidades sempre que o fabricante disponibilizar novas versões. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE quando da nova versão disponível e atualizara a Solução, com autorização da CONTRATANTE, em até 30 dias corridos a contar da data de notificação.
54. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e as orientações da contratante, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços.
55. Sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo atividades impugnadas a nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis. Caso a irregularidade apontada não seja sanada, o bem deverá ser substituído por outro com as mesmas especificações técnicas. Os custos referentes a substituição de bem rejeitado ou relativos as atividades realizadas em desconformidade técnica correrão exclusivamente a expensas da CONTRATADA.
56. Disponibilizar mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, e através de meio eletrônico, relatório estatístico onde estarão demonstrados os dados relativos aos chamados ocorridos no mês, constando, no mínimo, número de chamados por Unidade TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA e tabela com estatística do prazo de atendimento, sendo que outros dados poderão ser incluídos no relatório, a critério da Coordenação de Informática da Cia.

## **22. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

O período de transição contratual compreende o período de tempo decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início do fornecimento dos equipamentos e prestação dos serviços, em que a contratada poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à Terracap, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do contrato.

A CONTRATADA deverá fazer a comunicação oficial ao contratante 06 (seis) meses antes do término do contrato, para necessidade de transição contratual.

No período aproximado de 06 (seis) meses antes do término do contrato, o contratante realizará os procedimentos inerentes à uma nova contratação, nos quais constará, inclusive, o Plano de Inserção para adequar a nova empresa aos conhecimentos necessários para a realização dos serviços.

A CONTRATADA deverá estar disponível na última quinzena para transferência do serviço à nova CONTRATADA. Isso inclui: acesso às contas de usuários, transferência da base de conhecimento e ao espaço físico que eventualmente venha a ser utilizado pela mesma.

Após o término do contrato, a CONTRATADA deverá retirar qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja no espaço da CONTRATANTE.

Toda a documentação técnica produzida na efetiva execução contratual - instalação, configuração, transferência de tecnologia e serviços de sustentação - dados e informações técnicas de serviços / relatórios técnicos e outros, deverá ser entregue ao Gestor do Contrato TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.

Ao Gestor e Fiscal de Contrato deverá ser entregue, pela empresa contratada, toda a documentação técnica produzida durante a execução contratual, bem como entregar de forma íntegra todo o histórico de dados produzido a partir da operação da Solução de Telefonia.

Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela empresa contratada ao término do Contrato.

Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da empresa contratada para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual, ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

Caso a equipe profissional da empresa utilize o serviço de correio eletrônico da CONTRATANTE, o Órgão deverá aplicar a mesma regra definida no subitem anterior.

Quando do encerramento do contrato a contratada deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, o servidor da Terracap, ao término do contrato, seja por decurso de sua vigência, suspensão ou rescisão.

### **23. DO DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Pertence ao Órgão, nos termos do artigo 111 da Lei nº 8.666/93 c/c a Lei nº 9.609/1998 e a Lei 9.610/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos sistemas mantidos e/ou desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte ou executável) e documentação didática, em papel ou em mídia eletrônica.

Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados com a exceção dos autorizados pelo Órgão.

Todos os produtos concebidos durante a execução dos serviços deste Termo de Referência deverão ser rotineiramente sincronizados com o repositório de documentos TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.

Fica a CONTRATADA obrigada a transferir para o Órgão os direitos patrimoniais de seus empregados sobre os produtos e/ou serviços gerados na execução do objeto desta contratação.

A CONTRATADA responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo qualquer responsabilidade do CONTRATANTE e, no caso eventual de imputação de responsabilidade ao Órgão na via judicial, a CONTRATADA arcará com o pagamento dos valores.

Todos os documentos gerados e produtos entregues pela empresa contratada (relatórios técnicos), em função da execução do objeto, serão de propriedade TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.

### **24. DA SUSPENSÃO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA LICITAÇÃO**

Fica assegurado ao Órgão o direito de, no interesse da Administração, suspender, revogar ou anular, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

### **25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Fazem parte das especificações apresentadas neste Termo de Referência, no que forem aplicáveis, as normas dos fabricantes, bem como as normas pertinentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Os equipamentos e serviços deverão atender obrigatoriamente à presente especificação, sendo que qualquer solicitação de modificação assim como qualquer esclarecimento adicional sobre os equipamentos/serviços a serem executados, objeto da presente especificação deverá ser feita, por escrito e com fundamentação, para análise por parte da equipe do CONTRATANTE.

Todos os equipamentos deverão ser totalmente tropicalizados, não devendo necessitar de condições ambientais restritivas para o seu funcionamento, bem como não exigir condições especiais de instalação.

Além das condições estabelecidas nesta especificação, são também condições obrigatórias aquelas estabelecidas pelas normas técnicas da ANATEL aplicáveis aos sistemas elétricos e de telefonia vigentes na ocasião da prestação do serviço.

Visando atender ao princípio da padronização, inserido no art. 15, inciso I, da Lei Nº 8.666/93, todos os equipamentos ofertados, deverão ser do mesmo fabricante, de forma a compatibilizar a utilização dos equipamentos de forma integrada, evitando-se com isto que eventuais características técnicas ou padrões proprietários porventura existentes em algum equipamento possam interferir no funcionamento da solução ou ocasionar problemas de incompatibilidade, gerenciamento e controle. No entanto, não fazem parte desta solução quanto ao parque do mesmo fabricante, rack, solução de tarifação, switch, comutador de teclado / mouse, console de operação e suprimento de energia, porém estes deverão ser fornecidos pela mesma CONTRATADA da solução como um todo.

Todos os serviços que involuntariamente não explícitos analiticamente neste Termo de Referência, mas necessários a execução e ao perfeito funcionamento da central telefônica deverão ser de responsabilidade da contratada.

Todos os elementos da solução deverão possuir protocolo IPv4 e suportar o protocolo IPv6, permitindo sua implementação futura, desde que seja apresentada roadmap do fabricante. A implantação e ativação se darão sem quaisquer ônus para o Órgão.

É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto a ser contratado.

É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas.

## **ANEXO I**

### **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA**

#### **1. SISTEMA DE TELEFONIA IP - VOIP**

Deve ser fornecido Sistema de Telefonia VOIP com hardware e licenças de software com validade indeterminada conforme descrito no ENCARTE A – Tabela de Quantitativo e Custos deste Termo de Referência, no mínimo, com as seguintes características:

1. O hardware fornecido deve suportar 3.000 (três mil) usuários de ramais podendo ser expandido até esta quantidade de ramais sem a necessidade de futuro fornecimento de componentes de hardware, apenas software
2. Deve ser instalado em, no mínimo, 2 (dois) servidores redundantes, trabalhando em sistema de cluster ativo-ativo ou ativo-hot standby, que possua a base de dados dos estados das chamadas com replicação em tempo real, de forma que no caso de falha em um dos servidores, o outro assuma as funções de forma totalmente transparente para o usuário, sem perda de ligações em curso ou em fase de discagem, e sem degradação dos serviços (funcionalidades, facilidades e desempenho), sem a necessidade de novo registro para os aparelhos IP e gateways da solução (para que não haja broadcast na rede de dados). A comutação entre os servidores em caso de falha deve ocorrer sem latência.
3. Deve haver mecanismo de controle para o reestabelecimento do cluster ativo-ativo ou ativo-hot standby de tal forma que os servidores ao se resincronizarem não causem degradação dos serviços, perda das funcionalidades, perda do áudio das chamadas correntes ou latência de qualquer natureza.
4. Os servidores ou appliances devem ser dedicados e exclusivos para as aplicações de telefonia, não podendo compartilhar o mesmo hardware para a implementação de funções de gateways e/ou ATA.
5. Deve possibilitar a redundância local instalado em racks diferentes.
6. Todos os servidores serão inicialmente instalados no endereço SAM BI. F Edifício Sede TERRACAP- Brasília-DF, funcionando em sistema de redundância local.
7. Não será necessário o fornecimento de Sistema de Energia, Rack e switch por parte da CONTRATADA, pois os servidores serão instalados em estrutura do CONTRATANTE.
8. O Sistema VOIP não deve utilizar software de controle SIP baseado em software livre / Asterisk.
9. Deve possuir arquitetura baseada em protocolo SIP (RFC 3261).
10. Deve implementar nativamente o protocolo SIP. Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP nos servidores do sistema VOIP.
11. Deve possuir licenciamento centralizado, com validade indeterminada, permitindo o usuário se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal. Todas as licenças ofertadas deverão ser compatíveis com qualquer tipo de terminal de voz ou vídeo da solução.
12. Deve ser do tipo back-to-back user agent (conforme RFC 3261) e deve tratar toda a sinalização SIP.
13. Deve operar como SIP Register.
14. Deve operar como SIP Redirect Server.
15. Deve controlar as sessões SIP, as funcionalidades de telefonia, as funções de roteamento, a seleção e busca de gateways e tradução de endereços, ou seja, a tradução de nomes, números de telefones em endereços IP.
16. Deve permitir integrações através de interfaces SIP, XML, SNMP, CSTA ou SOAP.
17. Deve permitir integrações com serviços de rede como DHCP, DNS, NTP e LDAP.
18. Deve tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, entre ramais e gateways, sem

que o payload passe pelos servidores do sistema VOIP (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos.

19. Deve possuir as seguintes funcionalidades:

- 21.1 Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).
- 21.2 Chamadas de saída através de código de acesso.
- 21.3 Transferência de chamada.
- 21.4 Consulta.
- 21.5 Grupo de captura.
- 21.6 Captura direta de chamadas.
- 21.7 Grupo consecutivo.
- 21.8 Identificação do número do chamador.
- 21.9 Identificação do nome do chamador interno ou externo.
- 21.10 Supressão do número do chamador.
- 21.11 Supressão do nome do chamador interno ou externo.
- 21.12 Bloqueio de chamadas anônimas.
- 21.13 Toques distintos para chamadas internas e externas.
- 21.14 Rechamada em caso de ocupado.
- 21.15 Rechamada em caso de não atendimento.
- 21.16 Não perturbe.
- 21.17 Estacionamento de chamadas.
- 21.18 Rediscagem do último número de entrada.
- 21.19 Rediscagem do último número de saída.
- 21.20 Intercalação de chamadas.
- 21.21 Serviço de Comunicação Unificada permitindo o registro simultâneo de múltiplos dispositivos com o mesmo número de ramal, com suporte a, no mínimo, 03 (três) dispositivos simultaneamente. Ou seja, possuir capacidade para registrar um aparelho telefônico de mesa, um softphone e dispositivos móveis (smartphones e tablets) com uma única licença e com o mesmo número de ramal.
- 21.22 Suporte a múltiplos fusos horários.
- 21.23 Hotline.
- 21.24 Warmline.
- 21.25 Serviços para mesa de telefonista.
- 21.26 Realização de chamadas internas e externas para outros usuários.
- 21.27 Serviço noturno.
- 21.28 Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.
- 21.29 Rastreamento de chamadas maliciosas.
- 21.30 Tratamento simultâneo de múltiplas chamadas.
- 21.31 Transferências de chamadas entre telefonistas.
- 21.32 Apresentação de nome e número para chamadas de entrada.
- 21.33 Multilinhas (keyset).
- 21.34 Bloqueio de chamadas de entrada com lista de números não permitidos.
- 21.35 Funções chefe - secretaria.
- 21.36 A funcionalidade chefe - secretária deverá funcionar em sua forma padrão a atender a atual forma de utilização do CONTRATANTE onde um chefe pode ter 02 (duas) secretárias.
- 21.37 Siga-me interno e externo.
- 21.38 Serviço de correio de voz integrado com as seguintes configurações mínimas:
- 21.39 Licenças para, no mínimo, 200 (duzentos) ramais/usuários.
- 21.40 A solução deverá implementar a gravação digital e recuperação de mensagens, quando o usuário estiver ocupado ou ausente.
- 21.41 Deverá enviar indicação visual ou sonora para aparelhos IP.

- 21.42 Deverá possibilitar ao usuário o gerenciamento de sua caixa postal podendo no mínimo escutar mensagens depositadas, repetir, apagar e arquivar mensagens.
- 21.43 Deverá implementar todas as fraseologias no idioma português.
- 21.44 O sistema deverá implementar mecanismo similares ao de login e senha para acesso às caixas postais.
- 21.45 Suportar integração IMAP, IMAP4 e/ou SMTP.
- 21.46 Deve suportar envio de fax através de T.38 ou utilizando-se o codec G.711 continuamente.
- 21.47 Deve possuir transparência total de funcionalidades entre todos os sites remotos.
- 21.48 Deve possuir uma única interface de administração para todos os sites remotos.
- 21.49 Deve gerar e armazenar os bilhetes (CDRs) que contenham todas as informações necessárias que subsidiem as características requeridas na especificação do Sistema de Tarifação.
- 21.50 Deve possuir buffer duplicado para armazenamento dos CDRs.
- 21.51 Deve permitir o download (método pull) dos CDRs através de FTP ou SFTP e Upload (método push) dos CDRs através de FTP ou SFTP. Poderá ser utilizado o protocolo SSH tendo essas mesmas características de coleta de CDRs.
- 21.52 Deve suportar plano de numeração aberto ou fechado.
- 21.53 Deve suportar modificação e manipulação de dígitos.
- 21.54 Deve suportar a recomendação E.164 do ITU-T para discagem ou recepção de qualquer número no mesmo padrão.
- 21.55 Deve realizar roteamento por rota de menor custo (LCR).
- 21.56 Deve permitir roteamento por origem, destino, horário e classes de serviço.
- 21.57 Deve permitir o re-roteamento das chamadas para a rede telefônica pública no caso de falhas dos circuitos de dados.
- 21.58 Deve suportar supressão de silêncio, de modo a otimizar a utilização de banda.
- 21.59 Deve possuir log de eventos para mudanças recentes de recursos de parâmetros de redes e base de dados de configuração e usuários do sistema.
- 21.60 Deve permitir a administração via web e CLI.
- 21.61 Deve suportar HTTPS como protocolo para interface de administração via web.
- 21.62 Deve permitir o armazenamento seguro das ações de administradores e atividades de OAM&P (Operação, Administração, Manutenção e Provisionamento), originadas nas interfaces CLI, SNMP, SOAP/CLI, SOAP/XML ou HTML.
- 21.63 Deve possuir o log de segurança com informações para detecção de hackers e violações de acesso.
- 21.64 Deve possuir mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323.
- 21.65 Deve possuir criptografia de mídia através de SRTP, no mínimo AES 128 a 256 bits.
- 21.66 Deve possuir criptografia de sinalização através de TLS.
- 21.67 O sistema deve permitir encriptação fim-a-fim entre todos os telefones IP.
- 21.68 Deve suportar codecs G.711 (A-law e  $\mu$ -law), G.722 e G.729.
- 21.69 Deve possuir os protocolos IPv4 e IPv6 disponíveis para uso.
- 21.69.1 Todo hardware ofertado deverá estar preparado para trabalhar com o padrão IPv6, admitindo-se o suporte a esse protocolo pelas aplicações e funcionalidades através da atualização de software, desde que seja

apresentada roadmap do fabricante com data de implantação e ativação o IPv6 em até um ano, a partir da data de funcionamento da solução. A implantação e ativação se darão sem quaisquer ônus para o Órgão.

21.69.2 Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6.

21.69.3 Deve suportar protocolo Real Time Transport Protocol (RTP).

21.69.4 Deve suportar protocolo Secure Real Time Transport Protocol (SRTP).

21.69.5 Deve suportar criptografia de mídia através de SRTP.

21.69.6 Deverá ser entregue uma solução de Session Border Controller (SBC) para conexão com a operadora pública que suporte 30 (trinta) sessões simultâneas.

#### **a) SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO**

Deverá ser fornecido Sistema de Gerenciamento e Manutenção conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos, deste Termo de Referência, no mínimo, com as seguintes características:

1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o hardware e software necessário ao sistema de gerenciamento e manutenção da solução.
2. Todas as configurações, tais como: adição, remoção de usuários, remanejamentos, acessos remotos deverão ser feitos através do sistema de gerenciamento do site principal.
3. Possibilitar administração remota através de interface web e linha de comando.
4. Permitir acesso seguro à interface de administração. O sistema deve garantir autenticação para o acesso via rede LAN.
5. Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de backup e de log de operações, todos de forma gráfica.
6. Permitir gerenciamento via SNMP, com Logs de eventos e classificação dos traps.
7. Permitir gerenciamento de falhas.
8. Possuir gerência de falhas e desempenho, tanto local quanto centralizado, possibilitando o gerenciamento via interface gráfica com alternância de cores e em tempo real.
9. Possuir categorização de alarme.
10. Possuir informações como data, hora, local, equipamento e mensagem descritiva do erro.
11. Será permitida a instalação de servidor dedicado ou virtualização.
12. Deve conter registro (log) de todas as atividades dos usuários.

#### **1. Session Border Controller**

1. O SBC deve ser instalado na Sede do CLIENTE/CONTRATANTE em Brasília.
2. Deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia VoIP (Proxy SIP) para que se mantenha a compatibilidade das funcionalidades do sistema.
3. O SBC pode ser instalado em conjunto com o Gateway da Sede ou em servidor a parte.
4. Deve inspecionar pacotes mal formados e anomalias de protocolo
5. Deve suportar protocolo IPSec para conexão segura com outras aplicações.
6. Deve implementar NAT para os sites remotos e sede.
7. Proteção contra ataques de inundações de pacotes (flood protection)
8. Deve possuir proteção contra ataques DoS (Denial of Service).
9. Deve interligar 2 (duas) redes que possuem usuários VoIP com a necessidade de interação.
10. Deve funcionar de forma independente, não sendo permitido o compartilhamento de quaisquer componentes de hardware e/ou software com servidores de

processamento de chamadas.

11. Deve possuir VPN para acessos remotos.
12. Deve prover acesso aos usuários remotos ao Sistema de Telefonia VoIP para que se autenticuem e utilizem seu ramal de forma transparente, podendo estar na Internet.
13. Deve possuir 30 (trinta) canais para conversação simultânea entre os sites da TERRACAP.
14. Deve prover a conexão de ramais externos provenientes da WAN e Internet.
15. Deve possuir firewall interno, com função específica para VoIP SIP, incluindo o controle das portas utilizadas pelo SIP e controle de fluxo de vídeo.
16. Deve possuir TLS/SRTP para criptografia de sinalização e mídia.
17. Deve possuir segurança de acesso e transferência de arquivos através de conexão segura (SSH).
18. Deve possuir TLS para conexão com provedores SIP. Esta funcionalidade visa estabelecer conexão segura com um provedor SIP, garantindo a criptografia da sinalização usando o TLS.
19. Deve possuir mecanismos para entroncamento SIP (RFC 3261) com outros equipamentos externos à rede.
20. Deve possuir gerenciamento via HTTPS.
21. Deve possuir mecanismos de backup e recuperação de base de dados.
22. Deve possuir protocolo NTP (Network Time Protocol).
23. Deve possuir protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol).
24. Deve prover conexões de sinalização criptografadas (SIP over TLS), usando algoritmo AES-128 a 256.
25. Deve possuir canais com suporte a vídeo chamadas. Os mesmos canais utilizados para voz devem suportar chamadas com vídeo. O hardware deve estar dimensionado para suportar vídeo e voz.

## **2. LICENÇA DE USUÁRIO IP**

1. A licença de usuário IP deve habilitar todas as funcionalidades de telefonia para os usuários do sistema VoIP.
1. A licença de usuário IP deve ser de uso perpétuo.
2. As licenças deverão ser entregues de acordo com a solicitação dos aparelhos.

## **3. SISTEMA DE CORREIO DE VOZ**

1. A Licença para correio de voz deverá ser atribuída individualmente ao usuário que irá utilizar o recurso de caixa postal.
2. Deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia VoIP para perfeita interoperabilidade e gerência.
3. Deve ser baseado em software e suportar virtualização em VMware.
4. Deve ser dimensionado para implementar usuários simultâneos, de forma escalonável, com a simples adição de licença no sistema, sem necessidade de troca ou adição de hardware, conforme tabela:
5. Deve possuir os protocolos IMAP4 e SMTP para integração com sistema de correio eletrônico existente para envio do fax e das mensagens do correio de voz para a conta de correio eletrônico do usuário.
6. Deve gerar páginas de FAX formato TIFF.
7. Deve possuir interface para que o usuário faça a edição de mensagens novas ou antigas.
8. Deve possuir interface WEB para que o usuário reproduza as mensagens recebidas no seu correio de voz, ou através do seu ramal SIP.
9. Deve prover ao usuário interface para avançar ou retroceder a reprodução das suas mensagens.

10. O usuário pode repetir a reprodução de uma mensagem e receber informação detalhada sobre a mesma.
11. Deve enviar mensagens de fax para uma impressora e a qualquer aparelho de FAX.
12. Deve permitir a associação de uma caixa postal a qualquer usuário do sistema de telefonia IP, independente do tipo de dispositivo, terminal IP, Softphone, terminal de vídeo e Smartphone.
13. Deve possuir mecanismo de login com senha individual para acesso às caixas postais.
14. Deve realizar a indicação visual nos telefones SIP de mensagem existente na caixa postal MWI (Message Waiting Indicator).
15. Deve efetuar o atendimento das chamadas direcionadas a um ramal em caso de não atendimento e em caso do usuário ter programado o desvio incondicional de chamadas para o Correio de Voz.
16. Deve possuir a facilidade de autoatendimento com múltiplas saudações personalizadas que possa rotear a ligação de acordo com a opção digitada.
17. O usuário com a funcionalidade de Correio de Voz pode:
  - 17.1 Alterar a configuração pessoal;
  - 17.2 Gravar suas saudações a partir do telefone;
  - 17.3 Alterar sua senha pessoal de acesso através do telefone;
  - 17.4 Definir no sistema a quantidade mínima de 6 (seis) dígitos para a senha de acesso a caixa postal;
  - 17.5 Inserir no mínimo 2 (duas) mensagens de saudação por caixa postal, sendo uma delas para uso em caso de ausência temporária, evitando que o usuário tenha que regravar sua mensagem de saudação padrão a cada vez que o mesmo se encontrará ausente;
  - 17.6 Alterar/editar a sua identificação pessoal;
  - 17.7 Salvar, deletar, responder e encaminhar as mensagens de voz através de seu telefone;
  - 17.8 Configurar as notificações de recebimento de mensagens.

#### **4. GATEWAY IP/TDM**

1. Deve ser fornecido Gateway IP/TDM, conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos deste Termo de Referência, no mínimo, com as seguintes características:
2. Dever ser do mesmo fabricante do sistema de telefonia SIP.
3. Possuir no mínimo 04 (quatro) interfaces E1 para sinalização ISDN e MFC/R2 de entrada e saída.
4. Deve possuir, especificamente para o modelo do produto ofertado, a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação conforme os documentos anexados pela Agência durante os testes de homologação – Certificados de laboratório e fotos.
5. Não será aceito gateway baseado em software livre / Asterisk.
6. Deve ser do tipo appliance.
7. Deve possuir suporte a sobrevivência local para no mínimo 500 (quinhentos) usuários de ramais.
8. Deve permitir as seguintes funcionalidades no modo de sobrevivência ou no modo de sobrevivência especificada na RFC 3261:
  - 8.1 Deve possuir 30 (trinta) canais para a realização de áudio conferências em modo de sobrevivência.
  - 8.2 Deve possuir DHCP Server para o modo de sobrevivência, para que os aparelhos obtenham release de IP mesmo durante a falha dos sistemas centrais.

- 8.3 Deve possuir DNS Server para o modo de sobrevivência, para que os aparelhos tradução de números IP mesmo durante a falha dos sistemas centrais.
- 8.4 Deve possuir Firewall no modo de sobrevivência.
- 8.5 Deve possuir NTP Server para o modo de sobrevivência, para que se mantenha o sincronismo de hora.
- 8.6 Deve possuir SRTP em modo de sobrevivência.
- 8.7 Deve possuir a função de Proxy SIP em modo de sobrevivência.
- 8.8 Deve possuir chamada em espera em modo de sobrevivência.
- 8.9 Deve possuir desvio de chamada em modo de sobrevivência.
- 8.10 Deve possuir gerenciamento local via WEB no modo de sobrevivência.
- 8.11 Deve possuir roteamento de chamada em modo de sobrevivência.
- 8.12 Deve possuir transferência de chamada em modo de sobrevivência.
- 8.13 Deve gerar bilhetes CDR (Call Detail Record) em modo de sobrevivência e enviar os bilhetes ao servidor central após o reestabelecimento do sistema.
- 8.14 O módulo de sobrevivência, quando instalado em um dos slots do gateway ou servidor em externo, também, deverá possuir 2 (duas) portas 10/100/1000 Base-T. Caso o módulo de sobrevivência seja interno ao Gateway poderá compartilhar as interfaces Ethernet do Gateway.
- 8.15 O módulo de sobrevivência pode ser instalado em servidor externo (padrão rack 19").
  - 8.15.1 Deve possuir fonte de alimentação operando de 110 a 220 VAC de entrada, 60 HZ, fase/neutro/terra. Deve permitir instalação em rack de 19 (dezenove) polegadas.
  - 8.15.2 Deve suportar o protocolo IP (Internet Protocol - RFC 0791).
  - 8.15.3 Deve suportar o protocolo TCP (Transmission Control Protocol - RFC 0793).
  - 8.15.4 Deve possuir os protocolos IPv4 e suportar IPv6 disponíveis para uso.
  - 8.15.5 Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6.
  - 8.15.6 Deve suportar o protocolo UDP (User Datagram Protocol - RFC 0768).
  - 8.15.7 Deve suportar o protocolo FTP (File Transfer Protocol - RFC 0959) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol - RFC 1350).
  - 8.15.8 Deve suportar o protocolo NTP (Network Time Protocol - RFC 1305).
  - 8.15.9 Deve suportar o protocolo SNMP v1 ou superior (Simple Network Management protocol - RFC 2571).
  - 8.15.10 Deve suportar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261).
  - 8.15.11 Deve suportar o protocolo RTP em todos os canais simultaneamente (Real-Time Transport Protocol - RFCs 1889 e 1890).
  - 8.15.12 Deve suportar o protocolo SRTP em todos os canais simultaneamente (Secure Real-time Transport Protocol - RFC 3711).
  - 8.15.13 Deve suportar os protocolos de sinalização ISDN/RDSI, QSIG, CAS, R2BR e IP SIP.
  - 8.15.14 Deve suportar os padrões de áudio ITU G.711, G.722 e G.729A/B, devendo o equipamento ofertado possuir capacidade de processamento da capacidade máxima de tráfego em qualquer um dos padrões citados, sem perda ou atraso na comunicação.
  - 8.15.15 Deve suportar os processamentos de voz VAD (Voice Activity Detection), G.165 ou G.168 (cancelamento de eco) e DTMF.
  - 8.15.16 Deve suportar o protocolo T.38 para transmissão de fax.
  - 8.15.17 Deve suportar redirecionamento de tráfego RTP e SRTP, permitindo que o tráfego de voz sobre IP vá diretamente de um terminal ao outro

sem passar pelo hardware de processamento de chamadas.

- 8.15.18 Deve suportar mecanismos de qualidade de serviço (QoS): ToS, DiffServ e IEEE802.1q.
- 8.15.19 Deve possuir buffers dinâmicos para controle de jitter.
- 8.15.20 Deve suportar manipulação de dígitos para adequação de encaminhamento de rota.
- 8.15.21 Deve possuir IEEE802.1p.
- 8.15.22 Deve possuir DHCP cliente.
- 8.15.23 Deve possuir DNS cliente.
- 8.15.24 Deve possuir SNTP, para o sincronismo de data e hora do sistema.
- 8.15.25 Deve possuir protocolo T.38.
- 8.15.26 Deve possuir protocolo MGCP.
- 8.15.27 Deve possuir no mínimo os protocolos de gerenciamento SSH com CLI, TELNET e FTP ou SSH com CLI e FTP.
- 8.15.28 Deve possuir o protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol).

## **5. APARELHO IP TIPO I**

Deve ser fornecido Aparelho IP tipo I, conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos deste Termo de Referência, no mínimo, com as seguintes características:

1. Dever ser do mesmo fabricante (da central telefônica) do sistema de telefonia VOIP.
2. Deve possuir display alfanumérico com no mínimo 20 (vinte) caracteres por 02 (duas) linhas de visualização.
3. Deve possuir no mínimo 03 (três) teclas de funções fixas e exclusivas, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display com as seguintes funcionalidades:
4. Controle de volume.
5. Viva-voz full duplex.
6. Todas as funcionalidades exigidas neste Edital devem ser obrigatoriamente implementadas pelo aparelho com o uso do protocolo SIP.
7. Deve suportar Identificação do número do chamador.
8. Deve suportar Identificação do nome do chamador.
9. Deve suportar bloqueio de chamadas anônimas.
10. Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas.
11. Deve possuir sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.
12. Deve possuir tratamento simultâneo de múltiplas chamadas.
13. Acesso ao Correio de Voz e histórico de chamadas.
14. Deve possuir no mínimo 08 (oito) teclas físicas exclusivas e programáveis, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display.
15. Deve possuir, no mínimo, os CODECs G.711 a/μ, G.722 e G.729AB.
16. Deve possuir os protocolos IPv4 e IPv6 disponíveis para uso.
17. Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6.
18. Deve possuir viva-voz full duplex.
19. Deve possuir recurso de cadeado eletrônico;
20. Deve suportar os seguintes padrões de voz: Voice Activity Detection (VAD) e Comfort Noise Generation (CNG).
21. Deve possuir a configuração de Buffer para jitter automático.
22. Deve suportar o envio de sinalização DTMF.
23. Deve ser alimentado via rede LAN (Power over Ethernet) segundo IEEE 802.3af e ainda suportar alimentação via fonte externa.

24. Deve suportar o mecanismo de autenticação IEEE 802.1x.
25. Devem possuir, no mínimo, 02 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps auto-sense.
26. Deve suportar o download de firmware via FTP (File Transfer Protocol) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol).
27. Deve suportar criptografia de mídia e sinalização com AES-128 a 256, através de protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) e TLS (Transport Layer Security).
28. Não serão aceitos módulos externos para a realização de criptografia.
29. Deve possuir conferência com, no mínimo, 8 (oito) participantes, sendo o controle feito pelo próprio terminal.
30. Deve suportar Identificação do número do chamador.
31. Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas.
32. Deve ser fornecido com a licença para usuário SIP, para que possa ser habilitado no sistema.
33. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

## **6. APARELHO IP TIPO II**

Deve ser fornecido Aparelho IP tipo II, conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos deste Termo de Referência, no mínimo, com as seguintes características:

1. Dever ser do mesmo fabricante do sistema de telefonia SIP.
2. Deve possuir display alfanumérico com no mínimo 220x120 pixels.
3. Deve possuir no mínimo 06 (seis) teclas de funções fixas, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display.
4. Deve possuir teclas fixas de funcionalidades:
  - a. Mudo.
  - b. Correio de voz.
  - c. Controle de volume.
  - d. Desligar chamada.
  - e. Transferência.
  - f. Headset.
5. Deve possuir teclas de interação / navegação com o terminal.
6. Deve possuir no mínimo 06 (seis) teclas físicas programáveis, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display.
7. Deve permitir o uso de módulo adicional de teclas programáveis, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display, alimentado pelo próprio aparelho, permitindo a expansão de, no mínimo mais 15 (quinza) teclas.
8. Todas as funcionalidades exigidas neste Edital devem ser obrigatoriamente implementadas pelo aparelho com o uso do protocolo SIP.
9. Deve suportar, no mínimo, os CODECs G.711, G.722 e G.729AB.
10. Deve possuir os protocolos IPv4 e/ou suportar IPv6 diponíveis para uso.
11. Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6.
12. Não serão aceitos adaptadores externos para a realização de criptografia.
13. Deve possuir porta exclusiva para headset padrão P2, USB ou RJ9/11/48.
14. Deve possuir a função viva-voz full duplex, devendo suportar discagem e atendimento de ligações com monofone no gancho.
15. Deve possuir recurso de cadeado eletrônico.
16. Deve suportar os seguintes padrões de voz: Voice Activity Detection (VAD) e

- Comfort Noise Generation (CNG).
17. Deve suportar o envio de sinalização DTMF.
  18. Deve ser alimentado via rede LAN (Power over Ethernet) segundo IEEE 802.3 af. e ainda suportar alimentação via fonte externa.
  19. Deve suportar o mecanismo de autenticação IEEE 802.1x.
  20. Deve possuir mini-switch interno 10/100/1000 Base-T auto-sensing para a conexão de desktop, possibilitando a separação das portas do desktop e de VOIP em VLAN's distintas.
  21. Devem possuir, no mínimo, 02 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps auto-sense.
  22. Deve suportar o download de firmware via FTP (File Transfer Protocol) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol) através do próprio servidor de telefonia IP.
  23. Deve suportar criptografia de mídia e sinalização com AES-128 a 256, através de protocolo SRTP (Secure Real-time transport Protocol) e TLS (Transport Layer Security). Serão aceitos módulos externos para que sejam implementados padrões de criptografia, desde que do mesmo fabricante da central telefônica.
  24. Deve permitir conferência com, no mínimo, 8 (oito) participantes, sendo o controle feito pelo próprio terminal.
  25. Deve suportar chamadas de saída através de código de acesso.
  26. Deve suportar Identificação do número do chamador.
  27. Deve suportar Identificação do nome do chamador.
  28. Deve suportar supressão do número do chamador.
  29. Deve suportar supressão do nome do chamador.
  30. Deve suportar bloqueio de chamadas anônimas.
  31. Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas.
  32. Deve suportar hotline.
  33. Deve suportar warmline.
  34. Deve possuir tratamento simultâneo de múltiplas chamadas.
  35. Discagem direta a ramal com sinalização de LED ou indicação em display.
  36. Discagem para destinos externos.
  37. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

## **7. SOFTPHONE**

Devem ser fornecidas licenças de software, com validade indeterminada, conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos, deste Termo de Referência, no mínimo, com as seguintes características:

1. Deve ser compatível com a plataforma Windows.
2. Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e com as mesmas informações do display do telefone VOIP.
3. Deve utilizar o protocolo SIP conforme RFC 3261.
4. Deve permitir as seguintes funções de controle da chamada (através de teclas virtuais):
5. Realizar e receber chamadas via redes VOIP.
6. Colocar e recuperar chamadas em espera.
7. Funções de consulta e conferência.
8. Rejeição de chamadas.
9. Encaminhamento de chamadas.
10. Função mudo e viva-voz.
11. Deve possuir lista de contatos local.
12. Deve permitir acesso a listas externas via padrão LDAP.

13. Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas, perdidas, com acesso para funções de controle das chamadas (ex: Rediscagem).
14. Deve suportar a criptografia do payload.
15. Deve permitir videoconferências/videochamadas ponto a ponto, integradas na própria aplicação do Softphone.
16. Deve suportar os codecs G.711 e G.729.
17. Devem implementar QoS via DIFFSERV (L3) e IEEE 802.1p/q (L2).
18. Deve suportar H.263 ou H.264 em SIP, para a realização de vídeo chamadas.

## **8. HEADSET**

Deverá ser fornecido headset monoauricular, conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos, deste Termo de Referência, para uso com softphone e vídeo conferência, no mínimo, com as seguintes características:

1. Controle integrado simplificado que permita ligar/desligar, controlar o volume das ligações e mute com facilidade.
2. Tecnologia USB Plug & Play (dispensa drivers de instalação).
3. Alça de cabeça leve e ajustável.
4. Monoauricular.
5. Equalizador dinâmico com controle de volume.
6. Excelente qualidade do som.
7. Microfone com redução de ruído para som ambiente.
8. Processador de Sinal Digital (DSP) para um som de voz mais natural.
9. Alimentação via USB.
10. Resposta de frequência mínima de 20 hz.
11. Sensibilidade mínima de 118 db.
12. Deverão ser fornecidos com predominância na cor preta.

## **9. LICENÇA PARA PLICATIVO CLIENTE PARA SMARTPHONES E TABLETS**

Devem ser fornecidas licenças de software, com validade indeterminada, para usuários, conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos, deste Termo de Referência, no mínimo com as seguintes características:

1. Deve permitir o controle da chamada mesmo após a comutação para outro dispositivo.
2. Deve ser compatível, no mínimo, com os sistemas operacionais Android versão 4 ou superior e iOS versão 6.1 ou superior.
3. Deve prover voz sobre WiFi para smartphones Android e iOS.
4. Deve emitir sinalização sonora ou alerta vibratório ao usuário, em caso de deslocamento para fora da área de cobertura da rede WiFi possibilitando a continuidade da chamada na rede GSM.
5. Deve permitir a seleção do dispositivo, aparelhos IP ou celular, para chamadas de entrada: WiFi.
6. Deve permitir a escolha por atendimento ou rejeição de uma chamada de entrada.
7. Deve permitir o encaminhamento de chamadas de entrada para o correio de voz.
8. Deve permitir o acesso remoto através de controlador de borda de uma rede WIFI externa (hotspot).
9. Deve possuir criptografia da sinalização das chamadas através de TLS e do payload de voz através de SRTP. Serão aceitos módulos externos para implementação de padrões de criptografia, desde que do mesmo fabricante da central telefônica.
10. Deve permitir transferência de chamadas.

## **10. LICENÇA DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS**

Deverá ser fornecido licenças conforme descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos, deste Termo de Referência, no mínimo com as seguintes especificações técnicas:

1. Deverá permitir o serviço de número único de chamadas (One Number Service), fazendo o roteamento das chamadas de acordo com as regras estabelecidas pelo usuário.
2. Deverá possibilitar o roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia, de outros sistemas internos interligados via TDM ou IP, ou de dispositivos SIP integrados à rede.
3. Permitir o usuário cadastrar 50 dispositivos / telefones de contato.
4. Suportar, ao receber uma chamada, direcioná-la ao dispositivo, ou lista de dispositivos escolhida pelo usuário, de acordo com o seu estado de presença (disponível, indisponível, volto logo, em reunião etc.).
5. Deverá possibilitar, ao verificar a indisponibilidade ou demora no atendimento pelo primeiro dispositivo da lista de dispositivos do usuário, redirecionar a chamada para o segundo dispositivo da lista e assim sucessivamente, até o atendimento do usuário ou desvio para a caixa de mensagens.
6. Deverá permitir que, no caso de inatividade do usuário por um período pré-determinado por ele mesmo, o sistema deverá automaticamente mudar seu estado de presença para “volto logo” redirecionar as chamadas para o dispositivo ou lista de dispositivos associada a esse estado de presença.
7. Deverá possibilitar ao usuário criar políticas de atendimento de acordo com:
  - a. Número originador da chamada.
  - b. Dia da semana.
  - c. Horário.
8. Deverá possibilitar ao usuário configurar um “aviso de disponibilidade” quando um contato ficar disponível.
9. Suportar no mínimo 04 (quatro) interfaces de usuário: Desktop, Web, e Móvel (smartphones e tablets).
10. Suportar aplicação (softphone) VOIP SIP na interface desktop, para efetuar chamadas telefônicas pela rede de dados utilizando o dispositivo multimídia do computador.
11. Suportar a criação de salas de conferência (meet-me) com acesso controlado por senha (PIN).
12. Suportar criação de conferências selecionando os contatos e clicando num botão específico para esse fim (ad-hoc).
13. Deverá permitir que o criador da conferência tenha o controle de adicionar ou retirar usuários, retirar ou devolver o áudio do microfone de um participante, encerrar a conferência e/ou transferi-la para outro usuário.
14. Deverá permitir o estabelecimento de conferências baseadas no status de presença dos participantes, efetuando a busca automática de acordo com a disponibilidade dos participantes.
15. Possuir integração aos ambientes do Microsoft Exchange, para compartilhamento de informações de status de presença, e funcionalidades de telefonia.
16. Deve possuir reconhecimento automático de chamadas de FAX, com encaminhamento automático para ramal definido.
17. Deve permitir a recepção e o envio simultâneo de FAX através de, no mínimo 08 (oito) canais.
18. Deve permitir o recurso de gerenciamento que possibilite a inclusão e exclusão de usuários, cancelamentos de senhas, indicação de ocupação do sistema on-line. O acesso ao gerenciamento deverá ser controlado por senha. Deve permitir a

administração e o monitoramento da solução através dos seguintes parâmetros:

- a. Histórico de fax de entrada.
  - b. Histórico de fax de saída.
  - c. Redirecionar.
19. Deve possuir serviço de Correio de Voz e possuir capacidade para atender aos usuários/ ramais das localidades remotas.
  20. Deve possuir interface WEB para acesso do Correio de Voz.
  21. Deve permitir envio das mensagens de áudio recebidas para o correio eletrônico do usuário em formato.wav ou .mp3.
  22. Deve permitir gravação de saudações, devendo ser possível usar saudação padrão ou personalização por usuário.
  23. Deve possuir acesso às “caixas postais de voz” por intermédio de senha específica para cada usuário do serviço.
  24. Deve possuir notificação visual em caso de existência de mensagem na caixa postal do usuário.

### **11. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO**

Deve ser fornecido Sistema de Tarificação, conforme tabela de quantitativo descrito no ENCARTE A - Tabela de Quantitativos e Custos deste Termo de Referência, no mínimo, com as seguintes especificações:

1. Deve ser fornecido com todo hardware e licenças de software com validade indeterminada, necessário ao seu funcionamento.
2. Deve possuir, no mínimo, um servidor para o banco de dados e outro servidor para o coletor de bilhetes e aplicação.
3. Deve ser fornecido com licença para todos os usuários do Sistema VoIP.
4. Deve possuir facilidade de funcionamento em rede, com acesso multiusuário para até 10 (usuários) usuários simultâneos via WEB.
5. Deve permitir o rateio do valor da conta Telefônica de forma automática, separando o mesmo por operadora.
6. Deve ser baseado em controle por usuário, os quais poderão acessar os relatórios e/ou gráficos a partir de qualquer estação na rede Intranet, via Web-Browser, por meio do uso de senha de autenticação, segundo o perfil que será estabelecido pelo CONTRATANTE para os usuários.
7. Deve permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas.
8. Deve suportar tabelas de tarifas flexíveis e configuráveis.
9. Deve permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário.
10. Deve permitir a visualização de relatórios de tarifação via WEB.
11. Deve permitir atribuição de valor monetário imediatamente, ao receber as informações dos bilhetes telefônicos, conforme as tabelas das operadoras.
12. Deve permitir retarifação automática e imediata, ou seja, recalculada imediatamente a partir do momento em que uma alteração diretamente relacionada com o custo da ligação ocorra.
13. Deve permitir o agendamento de emissão de relatórios periódicos, exportação dos dados das ligações, fechamento da tarifação. Nesses casos, no momento definido, o próprio sistema se incumbirá de executar a atividade previamente agendada.
14. Deve permitir o controle do histórico de utilização de cada ramal por usuário.
15. Deve permitir o rateio do valor da conta telefônica de forma automática, separando os valores por operadora.
16. Deve permitir a exportação de arquivo, em formato TXT, para integração com outros softwares.

17. Deve permitir a coleta dos bilhetes de tarifação através da rede, de forma automática, com a geração de alarmes quando da falha na coleta dos bilhetes, com envio de mensagem eletrônica para a área responsável.
18. Deve possuir recurso de validação de ligações particulares via Web Browser e que as mesmas sejam cadastradas automaticamente no banco de dados.
19. Deve permitir a atualização automática ou manual das tarifas, prefixos, localidades e novos planos praticados e publicados pelas operadoras e homologadas pela ANATEL.
20. Deve possuir interface Web para permitir o rateio das despesas de telecomunicações não relacionadas às ligações.
21. Deve permitir controle de acesso por usuário e senha.
22. Deve permitir cadastro de filtros para selecionar ligações que obedecem a vários critérios (data, custo, número discado, ramal, lista telefônica, tronco etc.). Esses filtros deverão poder ser aplicados a todos os relatórios e exportação de dados.
23. Deve permitir o cadastro dos números discados em uma lista telefônica, indicando nos relatórios, além do nome da empresa chamada, se a ligação é particular ou a serviço.
24. Deve permitir os cadastros de centro de custo, organograma, ramais, tarifas especiais, tarifas por Operadoras.
25. Deve permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na hora e dia de maior movimento, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados.
26. Deve permitir o agendamento da geração e o envio de qualquer relatório via e-mail.
27. Deve permitir a geração de relatórios em formatos RTF, EXL, HTML, TXT ou PDF.
28. Deve permitir a geração e apresentação de, no mínimo, os seguintes relatórios:
29. Centro de Custo: fornece quanto cada centro de custo gastou, indicando ainda os gastos dos ramais associados.
30. Conta Telefônica: relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDDs, DDIs e celulares, além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica.
31. Ramal: relatório ordenado por ramal.
32. Tronco: relatório ordenado por tronco.
33. Data: relatório ordenado pela data. Através dos parâmetros do relatório, permite-se a emissão de relatórios sintéticos ou analíticos, com opção de gráficos.
34. Número Discado: relatório ordenado pelo número discado.
35. Estatística da Central: relatório que sumariza as ligações por gasto, tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por ramal, por tronco ou número discado).
36. Fluxo de ligações: sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações.
37. Pela Lista telefônica: relatório baseado em cadastros, indicando os custos, tempo e número de ligações.
38. O sistema deverá fornecer também os seguintes relatórios:
39. Tráfego de entrada e saída por ramal, número de pacotes e/ou bytes trafegados (enviados e recebidos).
40. Gráfico de Evolução de Custos por tipo de chamadas e departamentos, comprovando através de números a redução e o Retorno do Investimento em Telefonia IP, por exemplo.
41. Todos os relatórios emitidos pelo sistema deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo. Deverá ser possível a geração de relatórios em pelo

menos três dos seguintes formatos: HTML, TXT, XLS, DOC e PDF.

42. Deve possuir rotina interna de backup automática, cuja periodicidade pode ser programada.

## **12. SUPORTE TÉCNICO**

1. A finalidade do suporte técnico, inclusive em regime de plantão de forma continuada, objeto desta contratação, é a alta disponibilidade das centrais telefônicas e toda infraestrutura de telefonia TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA. Portanto, a prestação dos serviços deve ter um foco proativo e não reativo. A contratada deve trabalhar constantemente prevenindo falhas e certificando-se do correto funcionamento dos equipamentos. Na eventualidade de falhas, as mesmas devem ser resolvidas de acordo com o Nível Mínimo de Serviços.
2. O suporte técnico, inclusive em regime de plantão de forma continuada, objeto do escopo do projeto, será formalizado em Contrato Administrativo, celebrado entre as partes, com duração de 12 (doze) meses podendo ser estendido até o limite de 60 (sessenta) meses conforme previstos na Lei 8.666/93, art. 57, inciso II: “à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses.”
3. O suporte técnico compreendido a operação e a manutenção preventiva e corretiva deverá ser realizada de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 18:00 horas, sendo que os chamados fora deste período (serviço emergencial) deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser feriado, sábado ou domingo.
4. Plantão de atendimento remoto (24x7x365) para operação e manutenção emergencial, durante os finais de semana, feriados nacionais e distritais contemplando:
  - a. Monitoramento remoto da central telefônica.
  - b. Manutenção emergencial remota ou in loco.
  - c. Serviços de operação (atendimento das demandas em caráter emergencial), remota ou in loco.
5. Manter todos os equipamentos do sistema em condições normais de funcionamento, executando todos os serviços de manutenção preventiva necessários a permitir a operação contínua e ininterrupta, sem alterar suas características técnicas.
6. Efetuar manutenção preventiva de todos os equipamentos, conforme Plano de Trabalho dos serviços de manutenção preventiva e corretiva e as normas técnicas dos fabricantes dos equipamentos.
7. Cumprir e executar os serviços de acordo com os padrões e normas técnicas estabelecidas pelo fabricante dos equipamentos.
8. Executar os serviços propostos com mão-de-obra especializada, com técnicos treinados e certificados pelo fabricante dos equipamentos.
9. A contratada irá utilizar somente peças originais e novas na manutenção dos equipamentos nos casos de substituição definitiva, apresentando nota fiscal de aquisição bem como termo de garantia.
10. Caso se constate na manutenção a necessidade de retirar qualquer peça para conserto, esta será imediata e provisoriamente substituída pela contratada, até que seja efetuado seu conserto ou a substituição definitiva.
11. Quando a peça for definitivamente substituída, a contratada compromete-se a entregar a peça danificada à fiscalização técnica TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA.
12. O Serviço de Suporte Técnico também deverá contemplar todos os serviços

descritos no ENCARTE I – Catálogo de Serviços de Telefonia e obedecer aos prazos estabelecidos no ENCARTE J – Nível Mínimo de Serviços.

13. O Órgão poderá revisar, incluir e/ou suprimir serviços ao rol descrito no ENCARTE I – Catálogo de Serviços de Telefonia.
14. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento, com número para ligação gratuita e sistema via internet para abertura de chamados de manutenção. A central de atendimento deverá estar disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana, inclusive feriados.

### **12.1. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

1. Entende-se por manutenção preventiva, uma série de procedimentos a serem adotados, permanentemente, no intuito de garantir a disponibilidade das centrais e o contínuo funcionamento do serviço de Telefonia, visando prevenir falhas nos equipamentos compreendendo troca de peças com vida útil prevista, limpezas, reapertos, testes verificações gerais de funcionamento dos equipamentos das centrais.
2. Deverão ser realizados de forma diária, quinzenal e mensal, ajustes de inspeção técnica, limpeza e testes de funcionamento, de acordo com as rotinas de testes recomendadas pelo fabricante.
3. Manter a organização da sala da Central, bem como a limpeza e refrigeração necessária para manter o bom funcionamento dos equipamentos componentes da Solução de Telefonia informando à CONTRATANTE se houver irregularidades.

### **12.2. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA**

1. Entende-se por manutenção corretiva uma série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, tais como substituição de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas pelo fabricante.
2. A manutenção corretiva dar-se-á através da identificação do problema técnico pela CONTRATADA. Os chamados técnicos (Ordens de Serviço) para manutenção corretiva dos problemas identificados serão abertos através de Sistema de Acompanhamento de Demandas - SAD, disponibilizado pela CONTRATADA, via telefone, e-mail e internet.
3. A Contratada somente efetuará a retirada de quaisquer componentes da central ou outros equipamentos para manutenção fora das dependências TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA, mediante autorização formal da área responsável, responsabilizando-se pela remoção, adequado acondicionamento e devolução ao local em que deve ser instalado, bem como, pelas despesas operacionais decorrentes.

### **12.3. DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES**

1. Entende-se por Serviços Complementares uma série de procedimentos voltados para programação, desprogramação e reprogramação do sistema de telefonia e outras atividades relacionadas ao cumprimento dos serviços objeto deste Termo de Referência.

## **13. DO TREINAMENTO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP**

Após a implantação/instalação dos equipamentos e softwares, a Contratada deverá fornecer e/ou ministrar treinamento necessário para a operação dos sistemas fornecidos à equipe técnica da CONTRATANTE para uma turma com até 05 (quatro) participantes, nas seguintes condições:

1. Obrigatoriamente, o treinamento deverá ser realizado em dias úteis, no período de

08h as 12h e de 14h as 18h.

2. A carga horária mínima do treinamento é de 40 (quarenta) horas, com carga horária diária de no máximo 08 (oito) horas.
3. O programa de treinamento e a ementa do curso deverão contemplar todos os recursos e configurações existentes nos sistemas ofertados.
4. O material do treinamento deverá ser fornecido para todos os participantes, bem como as cópias de todo o material didático de apoio utilizado, inclusive slides.
5. O treinamento deverá ser oficial do fabricante da solução, com emissão de certificado de participação, impresso em papel timbrado. Isso porque o certificado do fabricante garante que o treinamento será referente à solução adquirida, que o instrutor possuirá conhecimento sobre a solução, e que todos os requisitos necessários para operação, gerência e manutenção da solução foram ministrados com a carga horária adequada, além de fornecer o material para estudo oficial e um ambiente de treinamento homologado.
6. Ao término do treinamento, a contratada deverá realizar uma avaliação de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, instalações, material didático e de aplicação a prática profissional, bem como do(s) instrutor(es). Caso o curso seja considerado insatisfatório, a contratada deverá realizar um novo treinamento, com a finalidade de atender as demandas não supridas inicialmente.

Aos usuários finais que receberão o equipamento, a empresa deverá, após o término da instalação, realizar apresentação, demonstrativo e orientação de uso dos terminais, com duração de no mínimo 01 (uma) hora no local de respectiva instalação.

**Brasília-DF, dezembro de 2016.**

1) Responsável da Área Técnica

O presente Termo de Referência está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão.

**CLAYTON CARNEIRO DE FRANÇA  
CODIN/PRESI**

2) Integrante Área Requisitantes

O presente Termo de Referência está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto.

**SHENIA ROCHA LADEIRA  
GERAT/DIGAP**

3) Aprovação da Área Administrativa

O presente Termo de Referência está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto.

**MARCOS SOUSA DA SILVA  
NUGER/GERAT**

4) Aprovação da Área Requisitante

Aprovo o presente Termo de Referência. Encaminha-se à CPLIC para abertura de processo administrativo e iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

**GUSTAVO ADOLFO MOREIRA MARQUES  
DIRETOR DA DIGAP  
TERRACAP**

**ENCARTE A**  
**TABELA DE QUANTITATIVOS E CUSTOS**

<b>GRUPO ÚNICO</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição Solução de Telefonia</b>	<b>Indicador</b>	<b>Qtd</b>	<b>Valor Unitário ESTIMADOR\$</b>	<b>Valor Total ESTIMADO R\$</b>
1	<b>Sistema Voip com Redundância</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	1	<b>269.500,00</b>	<b>269.500,00</b>
2	<b>Licença de usuário IP</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	1000	<b>260,00</b>	<b>260.000,00</b>
3	<b>Sistema de Correio de Voz</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Caixa Postal	200	<b>170,00</b>	<b>34.000,00</b>
4	<b>Gateway IP/TDM</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	2	<b>25.000,00</b>	<b>50.000,00</b>
5	<b>Aparelho IP Tipo I</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	800	<b>700,00</b>	<b>560.000,00</b>
6	<b>Aparelho IP Tipo II</b> Fornecimento, Instalação, Configuração	Unidade	200	<b>1.100,00</b>	<b>220.000,00</b>
7	<b>Softphone</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	50	<b>380,00</b>	<b>19.000,00</b>
8	<b>Headset</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	50	<b>300,00</b>	<b>15.000,00</b>
9	<b>Licença para Aplicativo Cliente para Smartphone e Tablet</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	200	<b>450,00</b>	<b>90.000,00</b>
10	<b>Licença de Comunicação Unificada</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	200	<b>200,00</b>	<b>40.000,00</b>
11	<b>Sistema de Tarifação</b> Fornecimento, Instalação, Configuração.	Unidade	1	<b>18.000,00</b>	<b>18.000,00</b>
12	<b>Suporte Técnico</b>	Mensal	12	<b>9.000,00</b>	<b>108.000,00</b>
13	<b>Treinamento</b>	Pessoal	5	<b>3.300,00</b>	<b>16.500,00</b>
<b>Valor Total do Grupo Único</b>				----	<b>R\$ 1.700.000,00</b>

**ENCARTE B**  
**DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

Modalidade de Licitação: PREGÃO Nº.

Edital nº:

Processo nº:

Declaro que, na presença de servidor designado pela Terracap, o profissional acima qualificado vistoriou o ambiente de telefonia TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA onde serão prestados os serviços objeto do Edital de Pregão Eletrônico Nº \_\_\_\_\_.

Estamos cientes do padrão tecnológico e condições de conservação e infraestrutura disponíveis nos locais visitados e que, esta visita deve subsidiar a elaboração das propostas de prestação de serviços, Objeto do Edital e que, em nenhuma hipótese, poderemos alegar desconhecimento ou lapsos que venham a justificar omissões, ajustes ou qualquer outro tipo de transtorno ao certame licitatório.

Brasília, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura do Representante da Licitante

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura do Representante TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA  
DE BRASÍLIA  
Matrícula:

**ENCARTE C**  
**DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA**

Modalidade de Licitação: PREGÃO Nº.

Edital nº:

Processo nº:

Brasília, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Declaro que, em \_\_\_/\_\_\_/ 2015, a empresa

\_\_\_\_\_,  
CNPJ nº \_\_\_\_\_, sediada no  
endereço: \_\_\_\_\_,

optou por não realizar vistoria nos locais e instalações referentes ao Objeto do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_, e declara, sob qualquer hipótese, estar ciente que não poderá alegar desconhecimento das condições dos equipamentos e locais de execução dos serviços como justificativa para deixar de cumprir com os termos do Edital de Licitação e respectivo Termo de Referência, bem como, do Contrato advindo do certame licitatório.

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura do Representante da Licitante

**ENCARTE D**  
**DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**

**Declaração de Confidencialidade**

Pela presente Declaração de Confidencialidade, eu \_\_\_\_\_, (dados civis), CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, (órgão emissor), representante da \_\_\_\_\_ empresa- \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, declaro ter recebido TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA as informações complementares sobre a infraestrutura de telefonia que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame.

Por meio da presente Declaração de Confidencialidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados obtidos. Sob as penas da Lei, comprometo-me a não divulgar as informações a que tive acesso.

Brasília, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura do Representante  
TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA  
Matrícula:

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura do Representante da Licitante

**ENCARTE E**  
**TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO – TAP**

Nos termos do Processo n.º \_\_\_\_\_, da TERRACAP, por intermédio da Gerência de Administração-GERAT e da Coordenação de Informática-CODIN, encaminha a empresa CONTRATADA, <NOME DA EMPRESA>, o TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO - TAP, correspondente a execução do objeto abaixo descrito:

---

---

---

---

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura do Representante  
TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA  
Matrícula:

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura do Representante da Licitante

**ENCARTE F**  
**TERMO DE ACEITE DEFINITIVO – TAD**

Nos termos do Processo n.º \_\_\_\_\_, da TERRACAP, por intermédio da Gerência de Administração-GERAT e da Coordenação de Informática-CODIN, encaminha à empresa CONTRATADA, < NOME DA EMPRESA >, o TERMO DE ACEITE DEFINITIVO - TAD, correspondente a execução do objeto abaixo descrito:

---

---

---

---

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

Nome/Assinatura do Representante  
TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA  
Matrícula:

---

Nome/Assinatura do Representante da Licitante



**ENCARTE H**  
**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Pelo presente instrumento particular, de um lado, XXXX, com sede na XXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXX, doravante denominada simplesmente XXXX e, de outro lado, pessoa jurídica, identificada conforme confirmação de cadastro, doravante denominado CONTRATADA ambos devidamente representados na forma de seus atos constitutivos, conjuntamente denominadas PARTES, resolvem, de comum acordo, celebrar o presente Termo que se regerá pelas seguintes condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA**

**DO OBJETO**

O objeto do presente termo é a proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas pela empresa CONTRATANTE, em razão da relação comercial de prestação de serviço desenvolvida pelas partes.

**CLÁUSULA SEGUNDA**

**DAS DEFINIÇÕES**

Todas as informações técnicas obtidas através da relação comercial com a empresa TERRACAP e relacionadas a projeto, especificação, funcionamento, organização ou desempenho da referida empresa serão tidas como CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Serão consideradas para efeito deste termo toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, sistemas de produção, logística e layouts, planos de negócios (business plans), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres e pesquisas a que a empresa CONTRATADA tenha acesso:

- a) por qualquer meio físico (v.g. documentos expressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas (e-mail), fotografias etc);
- b) por qualquer forma registrada em mídia eletrônica (fitas, cd's, dvd's, disquetes, backup em local externo à empresa, etc);
- c) oralmente.

**CLÁUSULA TERCEIRA**

**DA RESPONSABILIDADE**

A empresa CONTRATADA compromete-se a manter sigilo total sobre os dados armazenados, não utilizando tais informações confidenciais em proveito próprio ou alheio.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** As informações confidenciais confiadas à empresa CONTRATADA somente poderão ser abertas a terceiro mediante consentimento prévio e por escrito da empresa CONTRATANTE ou em caso de determinação judicial, hipótese em que a CONTRATANTE deverá informar de imediato, por escrito, à empresa para que esta procure obstar e afastar a obrigação de revelar as informações.

**CLÁUSULA QUARTA**

**DAS INFORMAÇÕES NÃO CONFIDENCIAIS**

Não configuram informações confidenciais aquelas:

- a) já disponíveis ao público em geral sem culpa do prestador de serviços;
- b) que já eram do conhecimento do prestador de serviço antes da contratação de seus serviços pela CONTRATANTE e que não foram adquiridas direta ou indiretamente da empresa;
- c) que não são mais tratadas como confidenciais pela empresa.

**CLÁUSULA QUINTA**

**DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES**

Todas as informações de confidencialidade e sigilo previstas neste termo terão validade durante toda a vigência deste instrumento, enquanto perdurar a relação de trabalho e, ainda, por um período mínimo de 01 (um) ano do rompimento do vínculo do prestador de serviços com a TERRACAP.

**ENCARTE I**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA**

Este catálogo contém a relação, descrição e o detalhamento dos serviços a serem contratados para o Suporte Técnico do Objeto licitado e representa a real e posterior demanda de desempenho TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA por meio da nova solução de telefonia. São os serviços que deverão ser registrados em Sistema de abertura de chamados.

Os serviços descritos devem ser realizados com eficácia e efetividade de atendimento às demandas, isto é, o problema precisa ser resolvido de fato, não sendo admitida a recorrência dos mesmos devido à imperícia ou ineficácia do atendimento e com pro atividade, ou seja, deverá ser comunicado qualquer problema adicional eventualmente identificado no decorrer do atendimento das demandas. O Órgão poderá revisar, incluir e/ou suprimir tarefas ao rol de serviços descritos neste Encarte.

A média de ordens de serviço TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA é de aproximadamente 55 (cinquenta e cinco) ordens por mês, alcançando picos de 82 (oitenta e duas) ordens de serviço em um mês. Considerando a possibilidade de que o Órgão pode contratar mais servidores, aumentando assim o quadro de funcionários e que pode haver a mudança da unidade localizada na Sede para outro prédio aumentamos a média de 55 (cinquenta e cinco) para 100 (cem) ordens de serviço no mês aproximadamente. Lembrando que esse quantitativo pode aumentar ou diminuir de acordo com as demandas dos usuários e da implantação de novos serviços.

<b>Catálogo de Serviço de Telefonia</b>		
<b>Item</b>	<b>Serviços</b>	<b>Descrição dos Serviços</b>
1	Configuração de privilégios em ramais.	Liberar o ramal para realizar chamadas internas, locais, para celulares, interurbanas e internacionais.
2	Configurações de nome no visor de aparelhos telefônicos.	Vincular o nome do usuário junto ao ramal para identificação de chamadas.
3	Configurações de ramais.	Identificação e programação de teclas e de funcionalidades nos aparelhos telefônicos.

4	Configuração de senha para bloqueio de ligações.	Disponibilização de senha de bloqueio para ligações Celular, DDD e DDI, nos ramais.
5	Criação de grupo de atendimento.	Programar grupo de atendimento.
6	Inclusão, exclusão de ramais em grupo de atendimento.	Incluir, excluir ramais em grupo de atendimento.
7	Criação de grupo de captura de ligações.	Programar de grupo de captura de ligações.
8	Inclusão, exclusão de ramais em grupo de captura de ligações.	Inclusão/exclusão de ramais em grupo de captura de ligações.
9	Criação, exclusão de ramais.	Programar ramais na central telefônica.
10	Inclusão e atualização de cadastro.	Atualização, inclusão ou exclusão de cadastros de usuários.
11	Instalação e remanejamento físico de ramais para unidades internas e externas	Instalar e remanejar ramais no âmbito TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA e unidades descentralizadas.
12	Verificação de conexão no CPD da telefonia.	Identifica a conexão de ramais e demais equipamentos no CPD da telefonia.
13	Programação chefe - secretária.	Programação de comunicação entre secretárias e chefes.
14	Disponibilização de Música de Espera.	Disponibilização de músicas de campanhas dos programas da Terracap, na central telefônica, vinculado a todos os ramais, para chamadas em espera tanto internas como externas.
15	Configuração de videoconferência e/ou audioconferência em ramais, notebooks, tablets, desktops, smartphones.	Configurar o serviço de videoconferência e/ou audioconferência para um ou mais usuários.
16	Suporte técnico remoto ao usuário de telefonia.	Dar suporte técnico aos usuários de telefonia esclarecendo dúvidas e/ou auxiliando tecnicamente quanto ao uso do aparelho telefônico e suas funções via telefone ou e-mail interno.
17	Suporte técnico presencial ao usuário de telefonia.	Dar suporte técnico aos usuários de telefonia esclarecendo dúvidas e/ou auxiliando tecnicamente quanto ao uso do aparelho telefônico e suas funções, configuração de teclas, testes presenciais com o aparelho em conjunto com a central telefônica.
18	Identificar problemas de rota, de saída e entrada de ligações junto à operadora de telefonia e/ou à rede pública de comunicação	Identificar e solucionar problemas técnicos de causa com origem na operadora de telefonia utilizada pela Terracap, bem como eventuais problemas técnicos ligados à rede pública de comunicação, que interfiram no perfeito desempenho da central telefônica.
19	Contato com os diversos operadores de telefonia pública.	Solicitar suporte técnico das operadoras públicas de telefonia. Testes de ligações externas, locais, celulares, DDD e DDI.
20	Acompanhar técnicos de operadoras.	Acompanhamento dos técnicos das operadoras de telefonia.
21	Emissão de relatórios.	Emitir relatórios periódicos com relação a Capacidade da central telefônica, listas de ramais e suas respectivas categorias, verificação de licenças em uso.

22	Ajuste de hora da Central Telefônica.	Ajuste de hora da Central Telefônica
23	Ajuste de hora do ramal.	Ajuste de hora do ramal
24	Manutenção Corretiva de Ramais	Manutenção corretiva de ramais mudos, apagados e com demais problemas que interfiram no uso do telefone por parte do usuário para desempenho de suas tarefas.
25	Inclusão, alteração, exclusão e atualização de e tarifas e usuários do sistema de tarifação incluindo nome, setor e ramal	Execução de atividades de Inclusão, alteração, retirada e atualização de usuários do sistema de tarifação.
26	Categorização de ramais	Atividade de programação de categoria de ramais bloqueando ou liberando para ligações locais, DDD e/ou DDI
27	Troca de número de ramal	Execução de troca de número de ramal
28	Teste em conjunto com as equipes de rede física e lógica da Terracap para solução de problemas em ramais e demais equipamentos	Teste em conjunto com as equipes de rede física e lógica TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA para solução de problemas em ramais e demais equipamentos da solução, incluindo os teste de funcionamento do ramal diretamente nos equipamentos de rede (switch).
29	Monitoramento diário dos Serviços de Telefonia.	Execução de Atividades na Central telefônica relacionadas à área técnica.
30	Manutenção Preventiva diária, quinzenal e Mensal	Execução de manutenção Preventiva diária, quinzenal e Mensal de acordo com os manuais técnicos do fabricante para o bom funcionamento da solução de telefonia IP.
31	Remanejamento físico de ramais para unidades internas e externas	Remanejar ramais no âmbito TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA e unidades descentralizadas ou quando da mudança para outro prédio.
32	Remanejamento, desinstalação e instalação de equipamentos da solução de telefonia.	Remanejamento de equipamentos da solução telefonia para descentralizadas existentes ou quando da mudança para outro prédio.

## **ENCARTE J**

### **NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS**

#### **1. Área de Abrangência**

1.1. O presente Nível Mínimo de Serviços – NMS abrangerá os serviços de operação, manutenção preventiva e corretiva, incluindo em regime de plantão, de forma contínua para a central telefônica instalada no Órgão.

1.2. Quanto a necessidade de regime de plantão temos que frequentemente, as manutenções das Centrais Telefônicas necessitam ser realizadas fora do horário de expediente de forma a evitar indisponibilidade do sistema telefônico.

1.2.1. Algumas dessas manutenções podem deixá-lo indisponível por várias horas. Quando a Central apresentar falha grave, o sistema sinaliza e solicita uma intervenção técnica. Se essa não ocorrer tempestivamente, o próprio equipamento executa rotinas internas de manutenção automática a fim de preservar a integridade da solução, que podem levar o seu completo desligamento.

1.2.2. A ativação da Central demora em média, vinte minutos, não computado o tempo demandado para a correção da falha. Desta forma, se não for previsto o regime de plantão, é possível que ocorra início de expediente no Órgão sem telefones (ramais) e que sejam necessárias algumas horas para o restabelecimento dos mesmos.

1.2.3. O plantão visa garantir a boa execução das tarefas de operação, manutenção, programação e configuração dos diversos softwares e equipamentos que compõe o sistema telefônico da central.

#### **2. Objetivos**

2.1. Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, documento anexo ao Contrato, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço que representa a real demanda de desempenho do Órgão.

2.2. Os serviços contratados são terceirizados e necessitam de objetivos e metas que possam auxiliar a Administração aferir seus resultados de acordo com suas necessidades, definindo as responsabilidades e objetivos mensuráveis de forma que a contrapartida seja realizada em função do efetivamente executado.

2.3. Este documento prevê, ainda, com base em análises e relatórios o perfeito gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

#### **3. Cenário**

3.1. Os serviços identificados neste documento é o resultado da necessidade da Administração manter a central telefônica em perfeitas condições de uso e para cumprimento da missão institucional TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA. Aliado a esses fatos, o bom funcionamento dos telefones tem como condão principal garantir a adequada comunicação entre a Terracap e a população.

3.2. Vários fatores são necessários para tornar factíveis este documento:

- 3.2.1. Perfeito funcionamento da central telefônica.
  - 3.2.2. Quadro de pessoal qualificado para atender às demandas.
  - 3.2.3. Resposta adequada às metas de tempo de atendimento e,
  - 3.2.4. Acompanhamento da execução contratual.
- 3.3. A implementação do Nível Mínimo de Serviços visa, ainda, os seguintes benefícios:
- 3.3.1. Estabelecer uma via de responsabilidade de mão dupla.
  - 3.3.1. Criar níveis de serviços padronizados.
  - 3.3.2. Documentar níveis de serviço.
  - 3.3.3. Definir critérios para a avaliação do serviço.
  - 3.3.4. Fornecer ferramentas para fiscalização visando a melhoria da execução do serviço e,
  - 3.3.5. Padronizar métodos para comunicar as expectativas de execução do serviço.

#### **4. Normas Gerais de Execução dos Serviços**

Os serviços serão executados, observadas as características locais, conforme disposto na especificação técnica dos serviços.

#### **5. Ambiente atendido**

- 5.1. SAM Bl. F Edifício Sede TERRACAP, Brasília – DF.
- 5.2. SRPN - Asa Norte, Brasília - DF, 70070-701 – Estádio Nacional de Brasília
- 5.3. SGON QD 5, lote 10, Asa Norte, Brasília-DF
- 5.4. SGON QD 4, lote 01, Asa Norte, Brasília-DF,
- 5.5. SHTQ – Trecho 2 Quadra 200, conjunto 01 lotes 1 a 4, Setor Taquari, na Região Administrativa XVIII – Lago Norte, Torre de TV Digital

#### **6. Prazos de Atendimento e Conclusão dos Serviços**

- 6.1. Serão abertas Ordens de Serviço através de Sistema de Acompanhamento de Demandas – SAD, sistema a ser disponibilizado pela contratada para abertura de Ordens de Serviço durante o plantão.
- 6.2. O prazo para atendimento e conclusão da manutenção corretiva de **baixa criticidade**, a partir da emissão da Ordem de Serviço será de:
  - 6.2.1. No máximo **1 (uma) hora** corrida a partir do recebimento da Ordem de Serviço no período entre **08h00 e 18h00** – nos dias úteis.
  - 6.2.2. No máximo, **2 (duas) horas** corridas, no período entre **18h00 e 08h00**, durante a semana e durante todo o dia nos finais de semana e feriados (plantão de atendimento remoto).
- 6.3. O prazo para atendimento e conclusão da manutenção corretiva de **alta criticidade**, a partir da emissão da Ordem de Serviço será de:
  - 6.3.1. No máximo, **30 (trinta) minutos** corridos, no período entre **08h00 e 18h00** – nos dias úteis.
  - 6.3.2. No máximo **1 (duas) horas** corridas no período entre **18h00 e 08h00**, durante a semana e durante todo o dia nos finais de semana e feriados (plantão de atendimento remoto).
- 6.4. Considera-se que a contratada terá ciência da emissão da Ordem de Serviço em tempo real, uma vez que no período entre 08h00 e 18h00 – nos dias úteis, os profissionais estarão permanentemente à disposição da contratante. No período entre 18h00 e 08h00, durante a semana e durante todo o dia nos finais de semana e feriados - plantão de atendimento remoto, a

contratada disponibilizará meios de comunicação instantâneos, como telefone, sistema via web, entre outros.

6.5. Uma Ordem de Serviço será classificada como manutenção corretiva de baixa criticidade, a partir das ocorrências que tiverem impacto limitado a um pequeno grupo de ramais, ou localidades não-críticas.

6.6. Uma Ordem de Serviço será classificada como manutenção corretiva de alta criticidade, a partir das ocorrências que tenham impacto na central telefônica como um todo, no não recebimento de chamadas internas ou externas, ou ainda afetem localidades críticas.

6.7. A classificação das Ordens de Serviço está sujeita a discricionariedade da contratante.

## **7. Critérios de aferição das Ordens de Serviço Contínuas:**

7.1. O aceite da Ordem de Serviço de Monitoramento dos Serviços de Telefonia se dará através dos seguintes itens:

7.1.1. Análise dos relatórios.

7.1.2. Exemplos de indicadores (problemas recorrentes, quantidade de incidentes, etc).

7.2. Para o aceite da Ordem de Serviço de Manutenção Preventiva devem ser atendidas as seguintes especificações:

7.2.1. Atendimento dos critérios definidos no plano de manutenção preventiva.

7.2.2. Atendimento das especificações do fabricante.

7.2.3. Não ocorrência de problemas decorrentes de negligência ou imperícia na manutenção preventiva.

## **8. Disponibilidade da central Telefônica**

8.1. Não será computado o tempo de indisponibilidade programada ou a indisponibilidade ocasionada por fatores que fogem da responsabilidade da contratada.

8.2. Por indisponibilidade entende-se o não funcionamento total da centrais telefônica, ou seja, impossibilidade de realizar ou receber quaisquer ligações.

## **9. Aplicação das penalidades**

9.1. As penalidades serão aplicadas de acordo com o item 33: Das Penalidades sempre que não for respeitado o cumprimento dos prazos de atendimento estipulados neste encarte o que influirá diretamente na Nota Mensal de Avaliação – NMA.

9.2. Não haverá penalização pelo não cumprimento do nível de serviços em função de circunstâncias que não estão ao controle da contratada ou fatos gerados pela contratante ou ainda motivos de força maior.

## **10. Preposto**

10.1. Preposto da Administração

10.1.1. A Administração designará seu preposto para gerenciar e acompanhar a execução dos serviços durante sua vigência.

10.1.2. A contratada deverá atender às solicitações do preposto da Administração, sem caracterização de subordinação direta, considerando que as tarefas e atividades serão definidas neste documento.

10.2. Preposto da Contratada

10.3. A Contratada designará formalmente seu representante junto à

Contratante, de forma assegurar a qualidade dos serviços prestados, além do cumprimento das obrigações contratuais.

### **11. Nível Mínimo de Serviço**

Este documento define expectativas de serviços e responsabilidades entre A TERRACAP e a empresa \_\_\_\_\_ e, é parte integrante do Contrato decorrente da presente contratação para prestação de serviços de operação, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão de forma continuada, para a central telefônica instalada na TERRACAP.

Além disso, o espírito deste documento é pretender clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

A assinatura deste documento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Brasília–DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

Nome/Assinatura do Representante  
TERRACAP - COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA  
Matrícula:

---

Nome/Assinatura do Representante da Contratada

**ENCARTE K**  
**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

**ORDEM DE SERVIÇO**

Contrato nº ____ / ____ Contrata _____	
<b>DADOS DA SOLICITAÇÃO</b>	
Nome/Matrícula solicitante:	
Cód.: (nº OS)	Especificação dos serviços solicitados
Data/Hora de Abertura:	
<b>DADOS DO ATENDIMENTO</b>	
Nome/CPF executante:	
Serviço:	Início e Término do Atendimento (Data/Hora)
Prazo de Atendimento:	Serviços Executados
Avaliação dos serviços:	
Observações:	