

Termo de Referência 7/2024

Informações Básicas

Número do artefato UASG 7/2024 **Editado por** 155884-IF BAIANO - CAMPUS ITABERABA JAMES DE MELO BATISTA **Atualizado em** 19/08/2024 08:11 (v 4.0)

Status
ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	90015/2023	23805.251364.2023-91

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operadora com implementação de serviço de telecomunicação por voz, em nuvem, com ramais físicos ou virtuais (softphone), em atendimento às necessidades do Instituto Federal Baiano – Campus Itaberaba, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNID. MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (MENSAL)	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 05 ANOS
1	<p>SIP TRUNK COM 1 (UM) CANAL E LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA FIXO E MÓVEL A NÍVEL BRASIL, com Implantação/instalação /manutenção de Sistema de Tarifação e Bilhetagem.</p> <p>Capacitação (treinamento) de 2 (dois) servidores e Implantação e documentação de Sistema de Comunicação VOIP.</p> <p>Local: Rodovia BA-233, S/N, Km 04, Itaberaba / BA, CEP 46880-000.</p>	18627	mês	60	R\$ 1226,67	R\$ 14.720,04	R\$ 73.600,20
VALOR TOTAL						R\$ 14.720,04	R\$ R\$ 73.600,20

1.2. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam a Lei nº 14.133 e o Decreto nº 10.024/2019, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 05 (cinco) anos, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é serviço essencial para assegurar o funcionamento das atividades finalísticas do Instituto Federal Baiano - Campus Itaberaba, de modo que sua interrupção pode comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional do órgão, sendo necessário, portanto, que tal serviço seja realizado de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, conforme dispõe o art. 15 da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Justificativa para a Utilização do Pregão SRP para Contratação de Serviços de Telefonia

2.1.1 A contratação de serviços de telefonia para o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano - Campus Itaberaba, por meio do Pregão na modalidade de Sistema de Registro de Preços (SRP), é a escolha mais adequada e eficiente para atender às necessidades institucionais. Esta decisão está fundamentada nos princípios estabelecidos no artigo 3º do Decreto nº 11.462/2023, que dispõe sobre a promoção da eficiência, da transparência e da competitividade nas contratações públicas.

I. Promoção da Eficiência na Gestão Pública: Conforme o artigo 3º, inciso I, do Decreto nº 11.462/2023, a contratação por SRP favorece a eficiência administrativa, uma vez que permite ao Campus Itaberaba ajustar as quantidades de serviços de telefonia contratados conforme a real necessidade ao longo do tempo, sem a necessidade de processos licitatórios repetitivos. Isso resulta em uma gestão mais dinâmica e adequada ao fluxo das demandas, alinhada ao objetivo de maximizar o uso dos recursos públicos com responsabilidade.

II. A utilização do Pregão, especialmente em sua modalidade eletrônica, garante maior transparência no processo licitatório, permitindo a ampla participação de fornecedores e promovendo a competitividade. A modalidade de SRP, ao registrar preços de múltiplos fornecedores, assegura que o Campus tenha acesso a diferentes propostas, permitindo a contratação dos serviços de telefonia nas condições mais vantajosas, tanto em termos de preço quanto de qualidade.

III. A utilização do SRP, conforme previsto no Decreto, também contribui para a redução dos custos administrativos e operacionais, uma vez que evita a necessidade de processos licitatórios frequentes. Com um único procedimento de registro de

preços, o Campus Itaberaba pode realizar contratações durante o período de vigência do SRP, garantindo a continuidade dos serviços de telefonia com menores custos operacionais e maior agilidade na contratação.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 10724903000179-0-000008/2024
- II) Data de publicação no PNCP: 19/05/2023
- III) Id do item no PCA: 01
- IV) Classe/Grupo: Serviços
- V) Identificador da Futura Contratação: 155884-90015/2023

3. Descrição da solução

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A Solução deverá ser caracterizada como Telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que tornem possível o acesso ao sistema telefônico por meio de uma ou mais conexões à rede mundial de computadores;

3.2. O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas;

3.3. Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados, em atendimento à legislação e às normas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades;

3.4. Contratação de empresa especializada que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, solução será fornecida em um único Grupo, para a prestação dos Serviços de:

3.5. Item 1: SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixomóvel): para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para realização de ligações ilimitadas no Brasil, via protocolo SIP, de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixomóvel local e longa distâncias nacionais ilimitadas, visando atender às necessidades, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos; Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos ou virtuais (softphone), e equipamentos como descritos nos anexos;

3.6. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. Requisitos da contratação

Sustentabilidade:

4.1. No Estudo Técnico Preliminar (ETP), apêndice deste Termo de Referência, encontra-se o item 14. Possíveis Impactos Ambientais, que fala sobre os requisitos de sustentabilidade desta contratação.

4.2. Ao consultar o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (4ª Edição), não foram encontradas critérios de sustentabilidade incidentes sobre o objeto, tendo em vista que o serviço a ser licitado não incluirá fornecimento de aparelhos. Também não foram identificadas leis, portarias ou demais normas específicas para o serviço.

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.3. Na presente contratação não há a necessidade de indicação de marcas ou modelos a serem utilizados. Também não há a vedação de utilização de marca/produto específico na execução do serviço.

Subcontratação

4.4. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual

Participação de consórcios:

4.5. A participação de consórcios não será admitida, uma vez que o objeto a ser adquirido é amplamente comercializado por diversas empresas no mercado. Tal permissão poderia causar dano à Administração por frustrar o próprio caráter competitivo da disputa pelo menor preço.

Parcelamento da contratação:

4.6. O parcelamento da contratação não será permitido, visto que para a correta execução da solução e o pleno atendimento da necessidade, os serviços que a integram devem ser oferecidos de forma conectada e complementares entre si, de forma que parcelar não será tecnicamente viável.

Garantia da contratação:

4.7. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões abaixo justificadas:

4.7.1. o objeto da licitação não é de alta complexidade;

4.7.2. o contrato não terá valor vultoso;

4.7.3. pode onerar as propostas e restringir a competição;

Vistoria

4.8. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é opcional, para conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h00 horas às 17h00 horas.

4.9. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.10. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.11. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.12. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.13. Requisitos Legais

4.13.1 A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

- I. 1. Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- II. 2. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação;
- III. 3. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal e faz exigência contratual de comprovação da origem dos bens importados oferecidos pelos licitantes e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa;
- IV. 4. Instrução Normativa SLTI/MP nº 94, 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- V. 5. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal;
- VI. 6. Portaria SLTI/MP nº 02, de 16 de março de 2010, que dispõe sobre as especificações padrão de bens de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal;
- VII. 7. Orientação Técnica nº 01 TiControle, de 12 de março de 2008, que dispõe sobre boas práticas para a estimativa de preços na contratação de bens e serviços de TI;
- VIII. 8. Decreto nº 7.689, de 2 de março de 2012, estabelece limites e instâncias de governança para a contratação de bens e serviços;
- IX. 9. Norma complementar nº 11/IN 01/DSIC/GSIPR, que estabelece as diretrizes para avaliação de conformidade nos aspectos relativos à Segurança da Informação e Comunicação (SIC), nos órgãos da Administração Pública Federal; e
- X. 10. Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a proteção de dados.

4.14. Transparência e Publicidade das Informações

4.14.1 Em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e com o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a referida lei no âmbito do Poder Executivo Federal, todas as informações pertinentes a este processo, incluindo, mas não se limitando a contratos, aditivos, atas de reuniões, e relatórios de acompanhamento, serão disponibilizadas em meio digital e acessíveis ao público, por não se tratar de informação confidencial.

4.14.2 O contratado deve estar ciente de que todas as informações geradas no cumprimento deste Termo de Referência poderão ser solicitadas por qualquer cidadão, conforme os dispositivos da LAI, exceto aquelas que forem confidenciais consideradas, conforme classificação adequada e fundamentada nos termos da LAI.

4.14.3 Além disso, a contratada deverá colaborar com todas as comunicações de informação que possam ser feitas pela Administração Pública, fornecendo documentos, dados e demais informações pertinentes ao Contrato.

5. Modelo de execução do objeto

Condições de Execução

5.1. A execução dos serviços deverá estar em acordo com as seguintes legislações:

- Resolução ANATEL nº 426, de 09/12/05 – Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, alterado pelas Resoluções 432, 567, 615, 632, 667, 668, 717 e 720, bem como eventuais alterações posteriores realizadas pela agência de regulação;
- Lei Geral de telecomunicações

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.2. O início da execução do serviço deverá ser em até 30 dias corridos da emissão da ordem de serviço.

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

5.4 A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de ramais e troncos ativos;

5.5. A contratada deverá realizar a portabilidade dos números, ficando a critério do órgão público;

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

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

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

5.9. O datacenter que hospedará toda a solução Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro para efeito legal.

5.10. A solução Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50ms.

- 5.11.** Deve garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP padrão definido pela RFC 3261, desde que obedeça aos requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência;
- 5.12.** Deve ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas;
- 5.13.** Deve suportar integrações com outros sistemas ou serviços através de interfaces como SIP, SIP-Q, SOAP, CDR, XML, SNMP, CSTA, MGCP e SFTP;
- 5.14.** Casos appliances sejam disponibilizados, devem suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS, NTP;
- 5.15.** Deve suportar crescimento ilimitado usuários/ramais licenciados, sem necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais.
- 5.16.** Esta capacidade deve ser suportada independentemente de os usuários estarem na rede interna ou acessando de fora da rede, através de um SBC, e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado;
- 5.17.** A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possui, resguardadas as questões relacionadas ao oferecimento de recursos mínimos de infraestrutura de QoS, banda, jitter, delay e perda de pacotes;
- 5.18.** Deve possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;
- 5.19.** Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP;
- 5.20.** Deve permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Computada (RTPC).
- 5.21.** A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN, R2 Digital – R2D e SIP);
- 5.22.** Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente G.729 e o fall back para G.711.
- 5.23.** A plataforma deve possuir um Session Border Controller, para acesso seguro de Telefones SIP, Softphones SIP pela Internet, com as seguintes características:
- 5.23.1.** Deverá ser instalado juntamente à solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

- 5.23.2.** Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;
- 5.23.3.** Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;
- 5.23.4.** Deve suportar RFC 3261;
- 5.23.5.** Deve suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar;
- 5.23.6.** Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;
- 5.23.7.** Deve suportar transporte com TLS;
- 5.23.8.** Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;
- 5.23.9.** Deve suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas;
- 5.23.10.** Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;
- 5.23.11.** Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;
- 5.23.12.** Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;
- 5.23.13.** Deve suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP;
- 5.23.14.** Deve suportar roteamento estático configurável;
- 5.23.15.** Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;
- 5.23.16.** Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;
- 5.23.17.** Deve suportar operação em DMZ;
- 5.23.18.** Deve suportar media anchoring;
- 5.23.19.** Deve suportar redundância;
- 5.23.20.** Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;
- 5.23.21.** Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3;
- 5.23.22.** Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;
- 5.23.23.** Deve suportar DNS e NTP;
- 5.23.24.** Deve suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS /IPS);
- 5.23.25.** Deve suportar protocolos SSH2 e HTTPS;

5.24. A CONTRADADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

5.25. A solução deverá prover um portal de administração da própria fabricante, no qual seja possível validar informações sobre qualidade de chamada, quantidade e duração das mesmas.

5.26. Especificações Técnicas da Infraestrutura do Data Center

5.26.1. As aplicações necessárias para a prestação dos serviços em Nuvem deverão ser baseadas em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem (Ex.: Amazon, Google, Microsoft, Locaweb, etc), com redundância geográfica, que deverá manter compatibilidade com os requisitos abaixo descritos durante toda vigência do contrato.

5.26.2. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro.

5.26.3. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50 ms.

5.26.4. No caso de se utilizar plataformas especializadas de computação em nuvem (Google, Amazon, Microsoft, Locaweb, etc.), fica definido que todas as exigências descritas estarão atendidas.

5.26.5. Infraestrutura Física

5.26.5.1. Estrutura física que garanta um ambiente seguro e controlado, atendendo ainda, aos requisitos de segurança física e lógica;

5.26.5.2. Piso elevado com no mínimo 3 camadas de cabeamento, com vias independentes de cabos de energia, lógicos e ópticos.

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

5.27.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro.

5.27.2. Suporte a log de eventos;

5.27.3. Rastreamento para auditoria de segurança;

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

5.27.5. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;

5.27.6. Deve implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;

5.27.7. Deve possuir serviço de firewall interno;

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

5.27.9. Suporte para proteção conta vírus, worms e trojans;

5.27.10. Suporte para criptografia de mídia através de SRTP;

5.27.11. Suporte para criptografia de sinalização através de TLS;

5.27.12. A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;

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

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

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

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

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

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

5.28.1. Disponibilizar portal web para administração dos serviços;

5.28.2. Deverá ser possível criar mais de um administrador para o portal;

5.28.3. Envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833;

5.28.4. Desvio de chamadas - deve ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;

5.28.5. Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamada;

5.28.6. Não perturbe – deve permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;

5.28.7. Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal;

5.28.8. Transferência de chamadas;

5.28.9. Captura;

5.28.10. Retorno automático de chamada;

5.28.11. Identificação do número chamador (BINA);

5.28.12. Identificação do número conectado;

5.28.13. Restrição de identificação do número de origem (Número de A);

5.28.14. Estacionamento de chamadas (call park);

5.29. Relatórios Gerenciais:

5.29.1. O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela, através de software específico, com a opção de impressão e envio por e-mail.

5.29.2. Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, podendo ser solicitados, no mínimo, os seguintes tipos de relatório: Taxa de abandono (perda) de ligações, Medidas de desempenho dos atendentes, Chamadas atendidas e perdidas por período (5 segundos, 10 segundos, 20 segundos, 30 segundos e acima de 30 segundos), Nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento (TMA) individual, Tempo Médio de Atendimento (TMA) por grupo, Tempo Médio de Atendimento (TMA) total, Tempo Médio em Espera (TME), Tempo Médio de Abandono, Detalhamento das chamadas atendidas e perdidas.

5.29.3. Estes relatórios, quando não explícitos, devem ser emitidos entre parâmetros definidos por períodos de data e hora.

5.29.4. Além dos recursos descritos acima, o sistema ofertado também deverá possuir as seguintes funções/equipamentos:

5.29.4.1. Filas de Atendimento: o sistema deve apresentar gerenciamento de filas de atendimento (fila de espera), demonstrando em tela, através de software específico, o status de cada fila de atendimento, a quantidade de chamadas em espera nas filas, a quantidade de atendentes em fila, a quantidade de chamadas abandonadas e atendidas e a criação de novas filas de atendimento.

5.29.5. Monitoramento:

5.29.5.1 O sistema deve apresentar supervisão online, em tempo real, com a visualização de status dos atendentes (livre, ocupado, em pausa ou offline), chamadas em espera, chamadas abandonadas, chamadas atendidas, tempo e motivo das pausas no atendimento ou da inoperabilidade do atendente;

5.29.5.2. O supervisor poderá escutar e falar com qualquer atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, antes, depois ou durante uma ligação;

5.30. SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM:

5.30.1 Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;

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

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

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

5.30.5. Relatórios devem ser disponibilizados através de uma Portal Web;

- 5.30.6.** Relatórios devem ser armazenados por um período de 6 meses;
- 5.30.7.** Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;
- 5.30.8.** Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari;
- 5.30.9.** As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português.
- 5.30.10.** O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos.
- 5.30.11.** Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário.
- 5.30.12.** Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:
- 5.30.12.1.** Por prefixo;
 - 5.30.12.2.** Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular, etc.);
 - 5.30.12.3.** Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período;

5.31 IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP

5.31.1 Projeto Executivo

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

5.31.1.2 Implantação da solução no Campus:

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

5.31.2.2 Neste processo será definido, em conjunto com o Instituto e a Contratada, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação /integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

5.31.2.3 Os recursos da solução deverão ser configurados pela Contratada, conforme as orientações e informações fornecidas pela Prefeitura durante a implantação;

5.31.2.4 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 (preposto) do contato da Contratada com o Prefeitura, durante o período de implantação da Solução de Comunicação;

5.31.2.5 Deverá ser gerado um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente

da Prefeitura atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente no Prefeitura, visando o tráfego VoIP;

5.31.2.6 Para o levantamento dos requisitos a Contratada deverá inspecionar a rede da Prefeitura 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;

5.31.2.7 Quando da data para ativação da solução, a Contratada deverá acompanhar no mínimo durante uma semana o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas;

5.31.2.8 A instalação é de responsabilidade da Contratada e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada;

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

5.31.3 Os equipamentos serão considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento, a finalização das orientações à equipe técnica e do ateste técnico por parte da equipe técnica da Campus.

5.32. CAPACITAÇÃO

5.32.1. A capacitação será compreendida por um treinamento na modalidade "hands on", para um grupo de 02 servidores indicados pela Contratante, a ser ministrado por instrutor certificado pelo fabricante da solução ofertada;

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

5.32.3 Fornecer materiais oficiais, apostilas impressas, que abordem todo o conteúdo programático, poderá ser fornecido em inglês, caso inexista em português;

5.33. DOS PRAZOS E LOCAL DE INSTALAÇÃO

5.33.1 PRAZO: da prestação dos serviços licitados deverá ser realizada, em até 30 dias corridos, após a emissão da ordem de serviço para a ativação dos Serviços e das Soluções descritas no edital.

5.33.2 Os serviços serão realizados no Instituto federal Baiano - Campus Itaberaba:

Endereço: Rodovia BA-233 (Itaberaba X Ipirá), Km 04, S/Nº - Zona Rural - Itaberaba /BA - CEP: 46880-000

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

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

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

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

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

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

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

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

Fiscalização

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

6.7.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.7.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).

6.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).

6.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

6.7.6. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

6.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

6.8.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

6.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

6.9.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).

6.9.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

6.9.3. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).

6.9.4. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).

6.10. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

6.11. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).

6.12. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

6.13. Considerando a simplicidade do serviço e baixo risco, poderá ser indicado o mesmo servidor para acumular as funções de fiscal técnico e fiscal administrativo.

7. Critérios de medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução do objeto será realizado mensalmente através da fiscalização do contrato, conforme condições de execução do serviço (Item 05).

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados;

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Do recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

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

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

Liquidação

7.11. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.11.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.12. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.13. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.14. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.15. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.16. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.17. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.18. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.19. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.20. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.21. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IST (índice de serviços de telecomunicações) de correção monetária.

Forma de pagamento

7.22. O pagamento mensal dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre as quantidades efetivamente utilizadas e as quantidades estimadas neste processo de contratação.

7.23 A Nota Fiscal dos serviços prestados deverá ser remetida, em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Gestor do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Aceite Definitivo, sendo que o pagamento poderá ser realizado por meio do código de barras contido na fatura, ou por Ordem Bancária

7.24 Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação do documento para pagamento devidamente corrigido, acompanhado dos detalhamentos de cada número, também devidamente corrigidos, admitindo-se que o documento corrigido possa ser um boleto para pagamento, fazendo referência a Nota Fiscal contestada e dando quitação à mesma.

7.25 Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

7.26 O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

7.27 Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados ou não contratados

7.28 Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta), 90 (noventa) e 150 (cento e cinquenta) dias, para as modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, respectivamente

7.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.29.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.30. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.31 Para fins de pagamento, poderá ser enviado boleto, desde que este traga a discriminação detalhada dos serviços prestados no período

Cessão de crédito

7.32. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.32.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.33. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.34. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.35. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.36. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO**, sob a forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO**.

8.2. Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

8.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

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

8.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

8.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.12. Extrato do Contrato de Concessão ou do Termo de Autorização ou de documento equivalente na forma da Lei, fornecido pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, dentro do prazo de validade, atestando que a licitante está autorizada a prestar Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas localidades definidas para os itens que ofertou proposta, nos termos da Lei Federal nº 9.472/1997 e da legislação vigente.

8.13 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Municipal/Estadual* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.19. Prova de regularidade com a Fazenda *Municipal/Estadual* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *Municipal/Estadual* relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.24.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo 10% do valor total estimado da contratação.

8.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.28. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.28.1A *declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.*

8.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da Apresentação de Certidões ou Atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.29.1.1. Comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos serviços, apresentado no quadro constante no item 1.1 deste Termo de Referência, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade dos 2 (dois) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8.29.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.29.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.29.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.30. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.30.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

8.30.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.30.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.30.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

8.30.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.30.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões; e
- f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.30.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 42.777,00

9.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 42.777,00** (quarenta dois mil setecentos setenta sete reais), conforme custos apostos na tabela abaixo.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNID. MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (MENSAL)	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 05 ANOS
1	<p>SIP TRUNK COM 1 (UM) CANAL E LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA FIXO E MÓVEL A NÍVEL BRASIL, com Implantação/instalação /manutenção de Sistema de Tarifação e Bilhetagem.</p> <p>Capacitação (treinamento) de 2 (dois) servidores e Implantação e documentação de Sistema de Comunicação VOIP.</p> <p>Local: Rodovia BA-233, S/N, Km 04, Itaberaba / BA, CEP 46880-000.</p>	18627	mês	60	R\$ 1226,67	R\$ 14.720,04	R\$ 73.600,20
VALOR TOTAL						R\$ 14.720,04	R\$ 73.600,20

10. Adequação orçamentária

10.1. Por se tratar de Pregão Eletrônico através de Sistema de Registro de Preço, a indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

11. Vigência do Contrato

11.1 O contrato vigorará por 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por um período igual e sucessivo, limitado a 120 (cento e vinte) meses, desde que haja preços e condições vantajosas para a Administração, conforme o Art. 106, da Lei 14.133/21.

11.2 A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

12. Do Reajuste de Preços

12.1 Após o interregno de um ano, a pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, pelo Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) calculado pelo IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994).

12.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.3 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

12.4 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.7 O reajuste será realizado por apostilamento.

13. Infrações e Sanções Administrativas

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;

- b)** der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c)** der causa à inexecução total do contrato;
- d)** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e)** apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f)** praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g)** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h)** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

ii) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

iv) Multa:

(1) Moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 5 (cinco) dias.

(2) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 0,5% a 30% do valor do Contrato

(3) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 0,5 % a 30% do valor do Contrato.

(4) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 0,5 % a 30% do valor do Contrato.

(5) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 0,5 % a 30% do valor do Contrato.

(6) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5 % a 30% do valor do Contrato.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.5 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.6 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.7 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.8 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

13.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

13.13. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

14. Apêndices do Termo de Referência

12.1 Constitui anexos desse Termo de Referências:

12.1.1. Estudo Técnico Preliminar

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

CLODOALDO NUNES SILVA

Equipe de apoio

ARLEM SOUTO BARROS

Diretor Administrativo



Assinou eletronicamente em 16/08/2024 às 15:14:57.

OZENICE SILVA DOS SANTOS

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 19/08/2024 às 08:11:22.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP11_2023.pdf (277.57 KB)

Anexo I - ETP11_2023.pdf

Estudo Técnico Preliminar 11/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 23805.251364.2023-91

2. Descrição da necessidade

A presente contratação tem por objeto a análise da viabilidade para Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operadora com implementação de serviço de telecomunicação por voz, em nuvem, com ramais físicos ou virtuais (softphone), em atendimento às necessidades do Instituto Federal Baiano – *Campus Itaberaba*.

A telefonia, por voz, vem passando por uma transformação em sua rede e infraestrutura de suporte que, paulatinamente, migra dos sistemas analógicos baseados em pares de fios de cobre e comutação de circuitos para a utilização das redes IP (Internet Protocol) e comutação de pacotes. Tal migração se dá tanto nos domínios dos sistemas de telefonia pública quanto nos circuitos de comunicação interna, como PBX (Private Branch Exchange) de nosso instituto.

Neste contexto, e tendo em vista a descontinuidade do fornecimento de linhas de voz analógicas ao Campus Itaberaba, surge a necessidade de adoção de linhas baseadas em VoIP (Voice over Internet Protocol).

1. A solução de telefonia IP do Campus Itaberaba deverá atender às comunicações externas sem a necessidade de utilização de infraestrutura de telefonia das operadoras regionais. Sendo esta infraestrutura substituída pelos enlaces de conexão à internet, que são disponíveis em maior diversidade, eliminando assim o risco da interrupção do serviço por descontinuidade de fornecimento. Ademais, a utilização da rede mundial de computadores oferece uma gama maior de seleção de operadoras, permitindo que, por meio da concorrência de mercado, vantagens em relação a preço e qualidade de serviço possam ser obtidas.

2. O detalhamento contido neste documento e, posteriormente, no Termo de Referência, assegurará a execução de serviços de aquisição, instalação, configuração, treinamento e manutenção. Busca-se com este projeto a melhora do serviço de telefonia como um todo e a redução de custos operacionais. Tais melhorias impactarão diretamente na execução de serviços que são essenciais para melhor servir a população, garantindo a satisfação dos colaboradores e agilidade dos processos da nossa instituição.

3. Considerando as vantagens da utilização de troncos IP, em comparação à utilização de troncos convencionais (analógicos e digitais), optou-se pela adoção desta tecnologia.

- Ligações criptografadas;
- Menor custo de manutenção;
- Mobilidade para usuários;
- Tarifação e gerência centralizada;
- Menor espaço físico para instalação;
- Eliminação do cabeamento da operadora de telefonia regional;
- Implementação de políticas de acesso centralizadas;

A implantação da solução proporcionará: eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, melhorando o atendimento das seguintes necessidades a seguir:

- Reduzir custos operacionais;
- Fornecer às unidades, mobilidade aos usuários da rede corporativa;
- Integrar e padronizar os recursos de telefonia das unidades, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;
- Disponibilizar informações precisas e tempestivas para o gerenciamento de despesas com ligações telefônicas;
- Prover maior presteza, desempenho e economicidade para os sistemas interativos do Instituto Federal Baiano – Campus Itaberaba, que passarão a ser executados em plataforma tecnológica atualizada, revertendo-se em maior produtividade para os usuários internos e externos;
- Permitir e facilitar a expansão futura na planta de telefonia;

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Núcleo de Gestão da Tecnologia da Informação	Carlos Braulino Novaes dos Santos
Núcleo de Gestão da Tecnologia da Informação	Clodoaldo Nunes Silva

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO:

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

4.2. A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de ramais e troncos ativos;

4.3. A contratada deverá realizar a portabilidade dos números, ficando a critério do órgão público;

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

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

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

4.7. O datacenter que hospedará toda a solução Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro para efeito legal.

4.8. A solução Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50ms.

4.9. **Deve garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP** padrão definido pela RFC 3261, desde que obedeça aos requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência;

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

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

4.12. Casos appliances sejam disponibilizados, devem suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS, NTP;

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

4.14. Esta capacidade deve ser suportada independentemente de os usuários estarem na rede interna ou acessando de fora da rede, através de um SBC, e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado;

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

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

- 4.17. Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP;
- 4.18. Deve permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Computada (RTPC).
- 4.19. A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN, R2 Digital – R2D e SIP);
- 4.20. Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente G.729 e o fall back para G.711.
- 4.21. A plataforma deve possuir um Session Border Controller, para acesso seguro de Telefones SIP, Softphones SIP pela Internet, com as seguintes características:
- 4.21.1. Deverá ser instalado juntamente à solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.
- 4.21.2. Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;
- 4.21.3. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;
- 4.21.4. Deve suportar RFC 3261;
- 4.21.5. Deve suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar;
- 4.21.6. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;
- 4.21.7. Deve suportar transporte com TLS;
- 4.21.8. Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;
- 4.21.9. Deve suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas;
- 4.21.10. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;
- 4.21.11. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;
- 4.21.12. Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;
- 4.21.13. Deve suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP;
- 4.21.14. Deve suportar roteamento estático configurável;
- 4.21.15. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;
- 4.21.16. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;
- 4.21.17. Deve suportar operação em DMZ;
- 4.21.18. Deve suportar media anchoring;
- 4.21.19. Deve suportar redundância;
- 4.21.20. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;
- 4.21.21. Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3;
- 4.21.22. Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;
- 4.21.23. Deve suportar DNS e NTP;
- 4.21.24. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS);
- 4.21.25. Deve suportar protocolos SSH2 e HTTPS;
- 4.22. A CONTRATADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

4.23. A solução deverá prover um portal de administração da própria fabricante, no qual seja possível validar informações sobre qualidade de chamada, quantidade e duração das mesmas.

4.24. Especificações Técnicas da Infraestrutura do Data Center

4.24.1. As aplicações necessárias para a prestação dos serviços em Nuvem deverão ser baseadas em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem (Ex.: Amazon, Google, Microsoft, Locaweb, etc), com redundância geográfica, que deverá manter compatibilidade com os requisitos abaixo descritos durante toda vigência do contrato.

4.24.2. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro.

4.24.3. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50 ms.

4.24.4. No caso de se utilizar plataformas especializadas de computação em nuvem (Google, Amazon, Microsoft, Locaweb, etc.), fica definido que todas as exigências descritas estarão atendidas.

4.24.5. Infraestrutura Física

4.24.5.1. Estrutura física que garanta um ambiente seguro e controlado, atendendo ainda, aos requisitos de segurança física e lógica;

4.24.5.2. Piso elevado com no mínimo 3 camadas de cabeamento, com vias independentes de cabos de energia, lógicos e ópticos.

4.24.6. Energia

4.24.6.1. Garantir total independência no fornecimento de energia para os equipamentos destinados à prestação de serviços na eventualidade de falha da fornecedora local;

4.24.6.2. Possuir solução de grupo gerador, redundante e independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia, com capacidade de funcionamento pleno e ininterrupto com combustível local e abastecimento sem interrupção;

4.24.6.3. Possuir sistema redundante de baterias para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador;

4.24.6.4. Garantir alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos;

4.24.6.5. Sistema de proteção contra descargas eletromagnéticas, descargas atmosféricas e aterramento, garantindo equipotencialização de toda infraestrutura metálica, que deverá estar interligada e devidamente aterrada;

4.24.7. Climatização

4.24.7.1 Possuir sistema de climatização de modo a garantir as corretas condições térmicas para os equipamentos no ambiente da infraestrutura física;

4.24.7.2. Manter a temperatura ideal, umidade relativa do ar, controle de poluição do ar e possíveis variações controladas e administradas;

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

4.24.8. Proteção Contra Incêndio

4.24.8.1 Possuir dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio (brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça);

4.24.8.2. Garantir a detecção eletrônica precoce de gases no ambiente, incluindo a área embaixo do piso elevado, quadros elétricos de distribuição e ar-condicionado, com sistema integrado de alarme monitorado por computador e acompanhado em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);

4.24.8.3. O sistema de detecção automática e supressão de fogo instalado devem utilizar sistema com gás inerte, não letal, com contingência de um sistema hídrico de tubulação seca (dry piping) e extintores manuais de CO2 e hidrantes complementares. Rede de hidrantes com acionamento por bombas redundantes.

4.24.9. Segurança Física

4.24.9.1. Equipe de segurança 24 x 7 x 365 com câmeras de vídeo em circuito fechado de TV que possibilite o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter;

4.24.9.2. Arquivo das imagens gravadas com retenção de pelo menos 30 dias;

4.24.9.3. Garantir a disponibilidade de pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela segurança de acesso ao prédio e aos equipamentos;

4.24.9.4. Sistemas de detecção de tentativas de arrombamento e sensores de abertura de portas ou câmeras de vigilância para o acesso aos equipamentos de infraestrutura de rede de energia elétrica para os ambientes de geradores, nobreaks e entrada de energia no datacenter;

4.24.9.5. Possuir integração com sistema de alarme e ser monitorado em tempo integral;

4.24.9.6. Disponibilizar mecanismos efetivos de controle, de entrada e saída de pessoas que acessem e façam uso da infraestrutura física do Ambiente, bem como de registros passíveis de posterior pesquisa;

4.24.9.7. Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, dividindo a infraestrutura física do Ambiente em regiões diferentes, e com níveis de restrições diferenciados, monitorando e verificando toda e qualquer tentativa de acesso;

4.24.9.8. Utilizar câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas cujas imagens possam ser posteriormente consultadas por um período mínimo de 5 (cinco) dias, viabilizando o rastreamento de pessoas dentro do Ambiente;

4.24.9.9. Disponibilizar relatórios, quando solicitado, de visitas à infraestrutura física por representantes do CONTRATANTE;

4.24.9.10. Acesso 24x7 de pessoas, veículos e materiais;

4.24.9.11. O prédio deverá possuir no mínimo três níveis de acesso controlado;

4.24.9.12. A infraestrutura física do ambiente deve atender basicamente às seguintes características:

4.24.9.12.1. Piso elevado e cabos blindados;

4.24.9.12.2. Sistemas de detecção e combate a incêndio, através de dispositivos tradicionais de prevenção e combate com brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça;

4.24.9.12.3. Sistema automático de extinção de incêndios baseado em agentes gasosos não poluentes com ação baseada na quebra das moléculas de oxigênio do tipo FM200 e/ou FE227, ou equivalente, não nocivos aos equipamentos e seres humanos e que atenda a padrões internacionais.

4.24.9.12.4. Proteção contra ameaças externas: riscos de incêndio, calor, água, gases corrosivos, fumaça, umidade, vapores, magnetismo, poeira;

4.24.9.12.5. Controle de acesso, inclusive com câmera de vigilância ativada em período integral, e infraestrutura de modo a garantir a proteção contra roubos, utilização indevida e vandalismos

4.24.10. Infraestrutura de Acesso à Internet

4.24.10.1. O serviço em Nuvem disponibilizado pela CONTRATADA ao CONTRATANTE dependerá exclusivamente da Internet do datacenter como meio de comunicação. Diante da criticidade desse serviço, e visando garantir alta disponibilidade desse serviço para os usuários, a infraestrutura de acesso à Internet do datacenter deverá manter compatibilidade com os seguintes requisitos:

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

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

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

4.24.11. Segurança Lógica do Datacenter.

4.24.11.1. A CONTRATADA deverá possuir solução de segurança composta de pelo menos:

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

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

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

4.25.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro.

4.25.2. Suporte a log de eventos;

4.25.3. Rastreamento para auditoria de segurança;

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

4.25.5. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;

4.25.6. Deve implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;

4.25.7. Deve possuir serviço de firewall interno;

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

4.25.9. Suporte para proteção contra vírus, worms e trojans;

4.25.10. Suporte para criptografia de mídia através de SRTP;

4.25.11. Suporte para criptografia de sinalização através de TLS;

4.25.12. A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;

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

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

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

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

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

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

4.26.1. Disponibilizar portal web para administração dos serviços;

4.26.2. Deverá ser possível criar mais de um administrador para o portal;

4.26.3. Envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833;

4.26.4. Desvio de chamadas - deve ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;

4.26.5. Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamada;

4.26.6. Não perturbe – deve permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;

4.26.7. Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal;

- 4.26.8. Transferência de chamadas;
- 4.26.9. Captura;
- 4.26.10. Retorno automático de chamada;
- 4.26.11. Identificação do número chamador (BINA);
- 4.26.12. Identificação do número conectado;
- 4.26.13. Restrição de identificação do número de origem (Número de A);
- 4.26.14. Estacionamento de chamadas (call park);

4.27. **Relatórios Gerenciais:**

4.27.1. O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela, através de software específico, com a opção de impressão e envio por e-mail.

4.27.2. Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, podendo ser solicitados, no mínimo, os seguintes tipos de relatório: Taxa de abandono (perda) de ligações, Medidas de desempenho dos atendentes, Chamadas atendidas e perdidas por período (5 segundos, 10 segundos, 20 segundos, 30 segundos e acima de 30 segundos), Nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento (TMA) individual, Tempo Médio de Atendimento (TMA) por grupo, Tempo Médio de Atendimento (TMA) total, Tempo Médio em Espera (TME), Tempo Médio de Abandono, Detalhamento das chamadas atendidas e perdidas.

4.27.3. Estes relatórios, quando não explícitos, devem ser emitidos entre parâmetros definidos por períodos de data e hora.

4.27.4. Além dos recursos descritos acima, o sistema ofertado também deverá possuir as seguintes funções /equipamentos:

4.27.4.1. Filas de Atendimento: o sistema deve apresentar gerenciamento de filas de atendimento (fila de espera), demonstrando em tela, através de software específico, o status de cada fila de atendimento, a quantidade de chamadas em espera nas filas, a quantidade de atendentes em fila, a quantidade de chamadas abandonadas e atendidas e a criação de novas filas de atendimento.

4.27.5. Monitoramento:

4.27.5.1 O sistema deve apresentar supervisão online, em tempo real, com a visualização de status dos atendentes (livre, ocupado, em pausa ou offline), chamadas em espera, chamadas abandonadas, chamadas atendidas, tempo e motivo das pausas no atendimento ou da inoperabilidade do atendente;

4.27.5.2. O supervisor poderá escutar e falar com qualquer atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, antes, depois ou durante uma ligação;

4.28. **SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM:**

- 4.28.1 Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;
- 4.28.2. Relatórios dever ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;
- 4.28.3. Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;
- 4.28.4. Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo.;
- 4.28.5. Relatórios devem ser disponibilizados através de uma Portal Web;
- 4.28.6. Relatórios devem ser armazenados por um período de 6 meses;
- 4.28.7. Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;
- 4.28.8. Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari;
- 4.28.9. As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português.
- 4.28.10. O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos.

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

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

4.28.12.1. Por prefixo;

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

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

5. Levantamento de Mercado

Foram analisadas as contratações anteriores realizadas por este órgão, bem como as similares feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consulta a outros editais, com o objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades da Administração.

A priori, abrir-se-ia Processo de Inexigibilidade de Licitação considerando o atual contrato de serviço de telefonia, devido as particularidades da contratação, porém a empresa acusou inviabilidade na contratação conforme contato via email, tanto na renovação de contrato como em uma nova licitação. No entanto, a partir da análise realizada, identificou-se que é possível a realização de processo licitatório através de pregão, considerando a possibilidade de competitividade no certame, devido às recentes mudanças no mercado de telefonia. Isto levou a constatar que os outros órgãos e entidades contratam pessoa jurídica para prestação do supracitado serviço tendo em vista que tal mercado possui mais de um fornecedor, o que garante caráter competitivo do certame.

6. Descrição da solução como um todo

1. Contratação de empresa especializada que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, solução será fornecida em um único Grupo, para a prestação dos Serviços de:

- SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo-móvel): para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para realização de ligações ilimitadas no Brasil, via protocolo SIP, de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distâncias nacionais ilimitadas, visando atender às necessidades, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos; Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos ou virtuais (softphone), e equipamentos como descritos nos anexos;

A Solução deverá ser caracterizada como Telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que tornem possível o acesso ao sistema telefônico por meio de uma ou mais conexões à rede mundial de computadores;

O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas;

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Nº item	CATMAT/ CATSER	Descrição	UND	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	18627	SIP TRUNK COM 1 (UM) CANAL E LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA FIXO E MÓVEL A NÍVEL BRASIL, com Implantação /instalação/manutenção de Sistema de Tarifação e Bilhetagem, capacitação de 2 (dois) servidores e Implantação e documentação de Sistema de Comunicação VOIP.	Unidade/ mês	12	R\$ 570,00	R\$ 6.840,00

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 6.840,00

Para se obter o valor da contratação foi realizada uma pesquisa de preços, em conformidade com a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73, DE 5 DE AGOSTO DE 2020.

Valor Total Estimado: R\$ 6.840,00 (seis mil, oitocentos e quarenta reais).

A planilha com os valores de cada item encontra-se no Mapa comparativo nos autos do processo em epígrafe.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A licitação ser realizada por item, visto que se trata de um único objeto, verificando-se que não há prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não há necessidade de contratações correlatas e/ou interdependentes.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação a ser realizada consta no Plano Anual de Contratações 2023. Relatório anexo ao ETP

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Pretende-se obter as funcionalidades de comunicação externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas;

13. Providências a serem Adotadas

Até o presente momento não se verifica providência adicional a ser tomada que não tenha sido discriminada neste documento.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não haverá impacto ambiental, pois utilizará a estrutura já existente no Campus.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação é viável conforme informações constantes nesse Estudo Técnico Preliminar, pela equipe planejamento. No qual optou-se pela realização de Pregão devido a impossibilidade da contratação via Inexigibilidade, tendo em vista a recusa da empresa contratada em fornecer o serviço de telefonia.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

CARLOS BRAULINO NOVAES DOS SANTOS

Membro da comissão de contratação

CLODOALDO NUNES SILVA

Membro da comissão de contratação

ARLEM SOUTO BARROS

Diretor Administrativo

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Portal Nacional de Contratações Públicas.pdf (234.31 KB)

Anexo I - Portal Nacional de Contratações Públicas.pdf

PCA 2023 - 155884 - IF BAIANO - CAMPUS ITABERABA

Última atualização: 19/05/2023

Id pca PNCP: 10724903000179-0-000008/2023

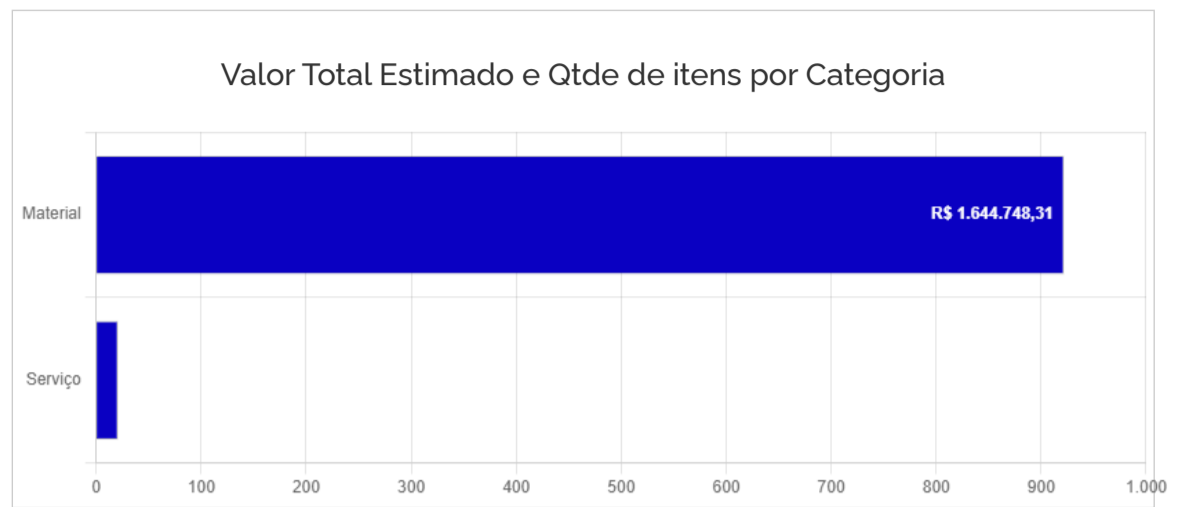
Data de publicação no PNCP: 19/05/2023

Local: Itaberaba/BA

Fonte: Compras.gov.br

Total de itens: 943

Valor Total estimado (R\$): R\$ 13.139.078,64



Detalhamento por Categoria

Material

Id do item no PCA	Classe/Grupo	Identificador da Futura Contratação	Valor total estimado	Data desejada
11	3820 - EQUIPAMENTOS PARA MINERAÇÃO, PERFURAÇÃO DE ROCHAS, TERRA E CORRELATOS	155884-5/2022	R\$ 16.985,00	14/07/2023
16	6910 - ACESSÓRIOS PARA TREINAMENTO	155884-5/2022	R\$ 3.225,00	14/07/2023
18	6145 - FIOS E CABOS ELÉTRICOS	155884-5/2022	R\$ 2.000,00	14/07/2023
19	6810 - PRODUTOS QUÍMICOS	155884-5/2022	R\$ 1.000,00	14/07/2023
20	6810 - PRODUTOS QUÍMICOS	155884-5/2022	R\$ 140,00	14/07/2023
15	6810 - PRODUTOS QUÍMICOS	155884-5/2022	R\$ 100,00	14/07/2023
13	6640 - EQUIPAMENTOS E ARTIGOS DE LABORATÓRIO	155884-5/2022	R\$ 87,60	14/07/2023
17	6810 - PRODUTOS QUÍMICOS	155884-5/2022	R\$ 50,00	14/07/2023
12	6810 - PRODUTOS QUÍMICOS	155884-5/2022	R\$ 30,00	14/07/2023

Serviço

Id do item no PCA	Classe/Grupo	Identificador da Futura Contratação	Valor total estimado	Data desejada
-------------------	--------------	-------------------------------------	----------------------	---------------

323	632 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE COMIDA	155884-7/2022	R\$ 1.671.076,00	01/03/2023
324	632 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE COMIDA	155884-7/2022	R\$ 1.857.789,00	01/03/2023
325	542 - SERVIÇOS GERAIS DE CONSTRUÇÃO PARA OBRAS DE ENGENHARIA CIVIL	155884-10/2022	R\$ 7.073.876,02	02/03/2023
326	542 - SERVIÇOS GERAIS DE CONSTRUÇÃO PARA OBRAS DE ENGENHARIA CIVIL	155884-10/2022	R\$ 648.340,00	02/03/2023
327	166 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC	155884-10/2022	R\$ 2.000,00	02/03/2023
328	891 - SERVIÇOS DE REPRODUÇÃO, PUBLICAÇÃO E IMPRESSÃO	155884-11/2022	R\$ 85.800,00	01/03/2023
329	844 - SERVIÇOS DE AGÊNCIAS DE NOTÍCIAS	155884-11/2022	R\$ 24.000,00	01/03/2023
330	841 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DE DISTRIBUIÇÃO DE PROGRAMAS	155884-11/2022	R\$ 9.600,00	01/03/2023
331	891 - SERVIÇOS DE REPRODUÇÃO, PUBLICAÇÃO E IMPRESSÃO	155884-11/2022	R\$ 4.200,00	01/03/2023
332	859 - OUTROS SERVIÇOS DE SUPORTE	155884-11/2022	R\$ 1.500,00	01/03/2023

Exibir: 1-10 de 21 itens

Página


[< Voltar](#)


Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correteza das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

✉ <https://portaldeservicos.economia.gov.br>

☎ 0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS



Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.