



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

## CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 153/2024

### ANEXO VIII

#### 1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

1.1 O detalhamento resumido dos itens do objeto consiste em:

- a) **SERVIÇO DE TELEFONIA 15 CANAIS SIMULTÂNEOS FRANQUIA ILIMITADA FIXO E MÓVEL:** Serviço de voz que permite ligações ilimitadas para fixo e celular em todo Brasil. Linha em nuvem, sem necessidade de instalação física. Permite 15 ligações simultâneas;
- b) **SOLUÇÃO IP PABX:** PABX nuvem já incluso serviço de hospedagem.
- c) **INTERFACE DE GERENCIAMENTO:** Portal de administração e configuração do PABX em nuvem.
- d) **LICENÇA RAMAL TIPO I:** Permite ligações entre ramais e ligações externas. Licença para uso da solução de voz incluso telefone IP de mesa. A CONTRATANTE pagará mensalmente apenas pelas licenças ativas.
- e) **LICENÇA RAMAL TIPO II:** Permite ligações entre ramais, ligações externas, vídeo conferência, transferência de arquivos e criação de grupos de transferências e captura de chamadas. Licença para uso da solução de voz incluso telefone IP e softphone para uso em Smartphones/desktop, incluso telefone IP sem fio. A CONTRATANTE pagará mensalmente apenas pelas licenças ativas.

2.3 A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos.

2.4 O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação interna e 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, e ligações entre ramais a custo zero.

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

2.6 A empresa **CONTRATADA** será responsável pelo fornecimento do serviço de telefonia incluindo o link de voz SIP necessário para o funcionamento da solução (15 Canais simultâneos).

2.7 O serviço deverá considerar a migração da atual estrutura de telefonia da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas com a operadora atualmente contratada.

2.8 A **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas atualmente contam com cerca de 25 ramais em Discagem Direta a Ramal (DDR).

2.9 A habilitação dos ramais DDR fazem parte do certame e seus serviços serão executados na fase de implantação e serão mantidos por toda a vigência contratual;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**2.10** Todos os números contidos nas faixas de numeração DDR e NDDR (Não DDR) serão implementados e funcionarão junto ao PABX IP a ser implementado. Assim, pede-se ao Prestador de Serviços de Telecomunicações o fornecimento de Ramais DDR, de tal forma que as ligações entrantes sejam diretamente encaminhadas ao seu ramal de destino.

**2.11** Todos os ramais da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas solicitados na solução IP PABX, poderão ser DDR (Discada Direta Ramal), podendo receber ligações externas diretamente no ramal, ou não DDR, mais conhecido como virtuais. Os ramais virtuais poderão receber apenas ligação entre ramais da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas e efetuar ligações externas, não necessitando receber chamadas externas a rede de telefonia da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas.

**2.12** Deverá possuir viabilidade técnica para ramais DDR (discagem direta a ramal) e não DDR e ser capaz de fornecer à **CONTRATANTE** sistema de telefonia com ligações locais e longas distancias nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, gratuitas e de minutagem ilimitada, de quaisquer ramais (terminais de mesa ou softphone) do sistema a qualquer telefone fixo ou móvel (celular), com qualquer DDD, em todo território brasileiro, integrando telefones, computadores e smartphones através de aplicativos que emulam o ramal com voz e agenda corporativa, como solução de comunicação integrada de telecomunicações.

**2.13** Espera-se desta solução que a **CONTRATANTE** não deverá manter contratos com as Concessionárias de Telecomunicações e tampouco ser obrigado a adquirir pacotes de minutagem de ligações locais, discagem gratuitas (0800, serviço tri-dígito, serviços públicos, centrais de atendimento de empresas), interurbanas (DDD), e para celular em todo território nacional para que esta solução funcione conforme item anterior.

**2.14** Os serviços de telefonia deverão incluir uma modalidade de minutagem ilimitada.

**2.15** A **CONTRATADA** deverá fornecer como parte da solução os aparelhos de telefonia, telefones IP's, gateways, ATA's e HEADSETs de modo que atenda todos os usuários.

**2.16** Os aparelhos deverão ser ofertados na modalidade comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada.

**2.17** Cada ramal deverá ser entregue com aparelho telefônico pronto para uso;

**2.18** Para os sites atualmente com telefones analógicos e que não possuam rede estruturada de voz, o serviço será entregue em conexão RJ-11 através de ATA's ou GATEWAY FXS, com 1 WAN ETH 10/100 e 01 LAN 10/100. Para conectar aparelhos analógicos existentes.

**2.19** Os aparelhos Headset deverão ser ofertados na modalidade comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada.

**2.20** Um percentual de 1% do total de usuários deverá ser atendido com HEADSET USB.

**2.21** Um percentual de 1% do total de usuários deverá ser atendido com HEADSET Bluetooth.

**2.22** Os serviços de telefonia fixa poderão prever a portabilidade dos números assinados pela **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas fornecidos atualmente pela Oi – Telemar Norte/Leste;

**2.23** Em caso de portabilidade, será permitida uma única interrupção nas comunicações, por um período não superior a 06 (seis) horas, durante a ativação;

**2.24** Em caso de portabilidade, a **CONTRATADA** deverá realizar a portabilidade e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**2.25** Os serviços da contratada deverão ser compatíveis com os telefones de serviço de ligação gratuita já em funcionamento no Município, sendo o 190, da Polícia Militar, e o 192 do SAMU.

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

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

**2.28** Para a execução deste contrato, será selecionada uma empresa especializada que possua licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) emitida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e que apresente documentação comprobatória.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

**3.1** A solução de telefonia IP planejada para a **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas promete garantir comunicações internas e externas autônomas. Esta abordagem de comunicação não envolverá custos associados a ligações internas nas unidades abrangidas, eliminando completamente encargos relacionados a serviços de telefonia fixa oferecidos por operadoras do setor, o que pode resultar em economia de até 50%.

**3.2** O escopo detalhado apresentado neste Termo de Referência garante a realização de serviços que abrangem a aquisição, instalação, configuração, treinamento e manutenção. Este projeto tem como objetivo abordar de maneira integral o serviço de telefonia, visando a redução dos custos operacionais. Essas melhorias terão um impacto direto na execução de serviços essenciais para melhor atender à comunidade, assegurando a satisfação dos colaboradores e otimizando a eficiência dos processos institucionais.

**3.3** A escolha pela tecnologia de ramais IP com protocolo SIP (Session Initiation Protocol) foi feita considerando as seguintes vantagens em relação aos ramais convencionais (analógicos e digitais):

**3.3.1** Possibilidade de realizar ligações criptografadas.

**3.3.2** Flexibilidade na realocação de ramais e na ativação de novos locais.

**3.3.3** Redução significativa dos custos de manutenção.

**3.3.4** Mobilidade aprimorada para os usuários.

**3.3.5** Recursos como o recebimento de fax por e-mail e a centralização do correio de voz.

**3.3.6** Capacidade de tarifação e gerenciamento centralizado de toda a rede.

**3.3.7** Redução no espaço físico necessário para instalação.

**3.3.8** Eliminação da necessidade de infraestrutura de rede cabeada para voz.

**3.3.9** Implementação de políticas de acesso centralizadas.

**3.4** A implantação dessa solução tem o potencial de melhorar significativamente a eficiência, eficácia e economia, além de otimizar a utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis. Isso resultará na:

**3.4.1** Redução dos custos operacionais.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

- 3.4.2 Provisão de mobilidade para os usuários da rede corporativa.
- 3.4.3 Integração e padronização dos recursos de telefonia das unidades, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e desempenho.
- 3.4.4 Expansão da utilização do recurso VoIP para unidades descentralizadas.
- 3.4.5 Fornecimento de informações precisas e oportunas para o gerenciamento das despesas com ligações telefônicas.
- 3.4.6 Implementação de novas funcionalidades, como integração com serviços de fax e bilhetagem.
- 3.4.7 Melhoria da presteza, desempenho e economia para os sistemas interativos da Justiça do Trabalho, que passarão a ser executados em plataforma tecnológica atualizada, resultando em maior produtividade para os usuários internos e externos.
- 3.4.8 Facilitação da expansão futura da infraestrutura de telefonia.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1 DAS PREMISSAS

4.1.1 A **CONTRATADA** deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço e deverá apresentar os documentos de habilitação correspondentes.

### 4.2 O OBJETO A SER LICITADO CONTEMPLARÁ OS SEGUINTE SERVIÇOS:

#### 4.2.1 Do item 1 - SERVIÇO DE TELEFONIA 15 CANAIS SIMULTÂNEOS:

4.2.1.1 SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo- móvel): para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR a realização de ligações ilimitadas Brasil via SIP ou E1 (R2 Digital/ISDN), de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distância nacional ilimitadas, visando atender às necessidades, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos.

4.2.1.2 O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;

4.2.1.3 Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas, para telefones fixo nesta mesma área;

4.2.1.4 Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas, para telefones móveis nesta mesma área;

4.2.1.5 Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

4.2.1.6 Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD);



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

## 4.2.2 Do item 2: SOLUÇÃO DE PABX CLOUD (SERVIÇO EM NUVEM):

**4.2.2.1** A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada na nuvem (Cloud) e utilizar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme estipulado na RFC 3261. Isso inclui o fornecimento de serviços avançados de telefonia fixa comutada (STFC).

**4.2.2.2** Todos os componentes da Solução, incluindo Gateways, roteadores, adaptadores ATA e servidores, devem ser capazes de interagir entre si exclusivamente por meio do protocolo SIP, conforme definido na RFC 3261.

**4.2.2.3** A solução deve cumprir as metas gerais estabelecidas pela Anatel e deve incluir números de discagem direta a ramal (DDR) válidos na rede de telefonia nacional. Todos os ramos devem poder ser associados a um número público DDR.

**4.2.2.4** O datacenter que abrigará a solução PABX Virtual em Nuvem deve estar localizado em território brasileiro, de acordo com as exigências legais.

**4.2.2.5** A solução PABX Virtual deve garantir redundância geográfica de datacenters para eliminar qualquer ponto único de falha. Além disso, ela deve ser projetada com base no layer 3, de modo a não depender do layer 2 para maior estabilidade, evitando assim a necessidade de redes com latência inferior a 50ms.

**4.2.2.6** Todas as funções, características e recursos descritos devem ser incorporados ao próprio Sistema de PABX em Nuvem, não sendo permitido o uso de sistemas separados, como SBCs, Softswitches ou Gerenciadores de Rede.

**4.2.2.7** É necessário garantir a disponibilidade ativo-ativo exigida para o Sistema de Telefonia IP.

**4.2.2.8** A Solução deve permitir o encaminhamento programado de chamadas para outros destinos telefônicos em caso de falha na rede, como números fixos ou smartphones, com base em números telefônicos.

**4.2.2.9** A solução deve ser capaz de rotear chamadas provenientes da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP e de dispositivos SIP integrados à rede.

**4.2.2.10** Todo e qualquer tráfego de carga útil relacionado à solução deve ocorrer em modo ponto a ponto, ponto-multiponto ou multiponto-multiponto.

**4.2.2.11** A infraestrutura de rede local, incluindo switches e cabeamento estruturado, será fornecida pela Contratante.

**4.2.2.12** A solução deve ser compatível com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) do mercado, nacionais ou estrangeiros, que utilizem o protocolo SIP conforme a RFC 3261, desde que atendam aos requisitos de segurança especificados no Termo de Referência.

**4.2.2.13** A solução deve ser responsável pelo controle de sessões, recursos de telefonia, roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas.

**4.2.2.14** Deve oferecer suporte para integrações com outros sistemas ou serviços por meio de interfaces como SIP, SIP-T, SOAP, CDR, XML, SNMP, CSTA, MGCP e SFTP.

**4.2.2.15** Deve ser capaz de integrar-se com serviços de rede DHCP, DNS e NTP.

**4.2.2.16** Deve permitir a integração com diretórios corporativos e bases de usuários por meio de LDAP.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.2.2.17** Deve oferecer suporte para um número ilimitado de usuários/ramais licenciados, sem a necessidade de instalação de novos equipamentos ou sistemas. Basta adquirir e ativar as licenças adicionais para aumentar a capacidade.

**4.2.2.18** Todo o processo de provisionamento dos telefones IP deve ser automatizado na mesma solução, eliminando a necessidade de inserir manualmente as credenciais de autenticação SIP nos telefones ou nos portais de administração.

**4.2.2.19** Deve permitir interoperabilidade e comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Comutada (PSTN).

**4.2.2.20** A solução de PABX Virtual deverá disponibilizar uma versão softphone free, ou seja, sem custo, para quantidade de usuários ilimitados disponibilizando no mínimo as funcionalidades de criação de equipes e grupos, chat e compartilhamento de arquivos entre os servidores, criação de sala de reuniões virtuais com limite mínimo de tempo de 40 minutos e chamada de voz entre os usuários permitindo assim, a integração de todos os servidores à solução de comunicação cloud **CONTRATADA.**

**4.2.2.21** Soluções ou sistemas baseados ou derivados de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch, ou qualquer outro de código aberto, não serão aceitos.

**4.2.2.22** É necessário apresentar toda a documentação técnica da solução de PABX em nuvem, incluindo Datasheet, em português ou inglês, marca e modelo, como parte da proposta, sob pena de desclassificação

## **4.2.2.23 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER:**

**4.2.2.23.1** Para garantir a prestação dos serviços em Nuvem, todas as aplicações necessárias devem ser hospedadas em infraestruturas de datacenter ou em plataformas de computação em nuvem especializadas, como Amazon, Google ou Microsoft ou equivalente. É fundamental que essas infraestruturas tenham redundância geográfica e mantenham compatibilidade com os requisitos especificados ao longo do contrato.

**4.2.2.23.2** No caso de adoção de plataformas de computação em nuvem especializadas (como Amazon, Google ou Microsoft), fica estabelecido que todas as exigências mencionadas serão cumpridas.

## **4.2.2.24 A SOLUÇÃO DEVE POSSUIR MECANISMOS DE SEGURANÇA, COM SUPORTE ÀS CARACTERÍSTICAS APRESENTADAS A SEGUIR E ESTAR LICENCIADA PARA USO DESTES RECURSOS:**

**4.2.2.24.1** Garantir que o acesso ao sistema para fins de administração seja assegurado por robustos métodos de autenticação, protegendo assim a integridade do sistema.

**4.2.2.24.2** Dispor de um sistema de registro de eventos que permita o acompanhamento e a documentação das atividades e incidentes ocorridos.

**4.2.2.24.3** Implementar um mecanismo de rastreamento dedicado à auditoria de segurança, que proporcione uma visão abrangente das operações realizadas no sistema.

**4.2.2.24.4** Incorporar um mecanismo de privacidade para o Protocolo SIP, em conformidade com as especificações da RFC 3323.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.2.2.24.5** Adotar medidas de criptografia para proteger a comunicação dos telefones SIP, garantindo a confidencialidade das informações transmitidas.

**4.2.2.24.6** Dispor de um serviço de firewall interno para fortalecer a segurança da rede e proteger o sistema contra ameaças externas.

**4.2.2.24.7** Habilitar suporte para criptografia de mídia através do protocolo SRTP, assegurando a proteção das informações transmitidas durante as chamadas.

**4.2.2.24.8** Garantir suporte para criptografia de sinalização através do protocolo TLS, ampliando a segurança das comunicações.

**4.2.2.24.9** Implementar um mecanismo que desconecte automaticamente as sessões após um período de inatividade, contribuindo para a proteção do sistema e a privacidade dos usuários;

## **4.2.3 Do item 3: INTERFACE DE GERENCIAMENTO - SERVIÇOS BÁSICOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS EXIGIDOS PARA TODOS OS TIPOS DE LICENÇA:**

**4.2.3.1** Transferência de Chamadas: Para redirecionar chamadas para outros usuários ou departamentos.

**4.2.3.2** Não Perturbe: Oferecendo a opção de definir o status "não perturbe" para evitar chamadas indesejadas.

**4.2.3.3** Identificação de Chamadas: Suporte para identificação do número do chamador (BINA) e do número conectado.

**4.2.3.4** Chamada em Espera: Para permitir que os usuários recebam chamadas enquanto estão em uma chamada ativa.

**4.2.3.5** Captura de Chamadas: Para permitir que os usuários atendam chamadas destinadas a outros ramais.

**4.2.3.6** Estacionamento de Chamadas (Call Park): Permitir que chamadas sejam temporariamente estacionadas para que outros usuários possam retomá-las.

**4.2.3.7** Serviços de FAX: Deve ser possível o envio e recebimento de faxes utilizando o protocolo T.38, além do envio e recebimento de DTMF de acordo com a RFC 2833.

**4.2.3.8** Agenda Centralizada Pessoal: Um local onde os usuários possam manter suas agendas de contatos.

**4.2.3.9** Discagem Rápida: Capacidade de discagem rápida digitando as teclas de 0 a 9.

**4.2.3.10** Bloqueio de Chamadas: Possibilidade de bloquear chamadas originadas para LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), chamadas para smartphone e chamadas para números 0300, 0500 e 0900 por terminal.

**4.2.3.11** Desvio de Chamadas: Suportando desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com a possibilidade de ativação/desativação remota desses desvios.

**4.2.3.12** Retorno Automático de Chamada: Opção de ligar automaticamente para o último número que ligou para o ramal.

**4.2.3.13** Grupos de Chamadas: Permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo) sejam organizados em subgrupos para tratamento de chamadas. Os métodos de tratamento de chamadas incluem Circular, Regular, Simultâneo e Uniforme.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.2.3.14** É necessário disponibilizar um portal web para a administração dos serviços com pelo menos três níveis de acesso:

**4.2.3.14.1** Nível Master: Este nível terá controle total sobre todas as localidades e recursos.

**4.2.3.14.2** Nível Localidade: Permitirá a administração por localidade, com um administrador designado para cada localidade. Esses administradores terão visibilidade apenas dos recursos associados à sua respectiva localidade.

**4.2.3.14.3** Nível Usuário: Os usuários do serviço de telefonia terão a capacidade de administrar os serviços atribuídos aos seus próprios ramais.

## **4.2.4 Do item 4: LICENÇAS DE RAMAL TIPO I - Deverá suportar todas as facilidades descritas abaixo:**

**4.2.4.1** Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

**4.2.4.2** Trata-se das licenças de ramal Tipo I, para Terminal IP de mesa;

**4.2.4.3** Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

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

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

**4.2.4.6** Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

**4.2.4.7** Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

**4.2.4.8** Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

**4.2.4.9** Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

**4.2.4.10** Conferência N° + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

**4.2.4.11** Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida

## **4.2.5 Do item 5: LICENÇAS DE RAMAL TIPO II - Deverá suportar no mínimo as facilidades da Licença Tipo I e as descritas abaixo:**

**4.2.5.1** Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação oferecida.

**4.2.5.2** Suporte a até 5 dispositivos por usuário, incluindo aparelhos, softphones móveis e softphones para pc (desktop ou notebook).

**4.2.5.3** Compatibilidade com Softphones para Windows 10, Mac/iOS 10 ou versões superiores, bem como Android.

**4.2.5.4** Função Siga-me para situações de Não Atendimento, Ocupado ou Temporário.

**4.2.5.5** Discagem Abreviada: Capacidade de atribuir códigos curtos de 2 dígitos a números frequentemente discados.

**4.2.5.6** Histórico de Chamadas: Visualização das últimas 10 chamadas realizadas, perdidas e recebidas.

**4.2.5.7** Música em Espera para entretenimento enquanto uma chamada está em espera.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

- 4.2.5.8** Estacionamento de Chamadas (Call Park).
- 4.2.5.9** Grupo de Captura para gerenciar chamadas.
- 4.2.5.10** Captura Direta de chamadas.
- 4.2.5.11** Conferência com suporte para até 15 participantes simultâneos, permitindo adicionar participantes pelo telefone.
- 4.2.5.12** Monitoramento de Status de Linhas (BLF) com telefones IP compatíveis.
- 4.2.5.13** Ramal Chefe-Secretária;
- 4.2.5.14** Opção de Configurar até 10 números telefônicos para Toque Simultâneo.
- 4.2.5.15** Toque Serial com configuração de até 10 números telefônicos para chamadas sequenciais.
- 4.2.5.16** Transferência de dispositivos: o usuário que possuir mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada.
- 4.2.5.17** Status de Presença com opções de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião.
- 4.2.5.18** Configuração manual de todos os status pelo usuário.
- 4.2.5.19** Ativação automática do status de ocupado durante chamadas telefônicas.
- 4.2.5.20** Integração com plataformas Outlook e Gmail.
- 4.2.5.21** Ativação automática do status ausente após inatividade no teclado do computador.
- 4.2.5.22** Vídeo Chamada;
- 4.2.5.23** Compartilhamento de desktop e aplicativos, bem como transferência de arquivos;
- 4.2.5.24** A sala de reunião virtual pessoal deve permitir uso imediato, sem a necessidade de convites, mas também oferecer a opção de enviar convites quando necessário;
- 4.2.5.25** Os participantes devem receber notificações e podem entrar na sala de reunião ao aceitar o convite;
- 4.2.5.26** Sala de reunião virtual pessoal com capacidade para acomodar até 1000 participantes, tanto internos quanto externos. Todos os participantes devem ter acesso aos recursos de áudio conferência, vídeo conferência, compartilhamento de desktop e chat.;
- 4.2.5.27** A sala de conferência virtual pessoal deverá garantir que até mesmo os participantes externos tenham acesso aos mesmos recursos que os participantes internos.
- 4.2.5.28** Deverá oferecer a capacidade de gravar as reuniões para fins de registro e referência futura.
- 4.2.5.29** Deverá ser compatível com leitores de tela, assegurando a acessibilidade para deficientes visuais.
- 4.2.5.30** Deverá disponibilizar legendas em tempo real para melhorar a compreensão durante as reuniões.
- 4.2.5.31** Deverá permitir a integração de intérpretes para facilitar a comunicação entre participantes de diferentes idiomas.
- 4.2.5.32** Deverá incluir um quadro branco (White Board) para colaborações em tempo real durante as reuniões.
- 4.2.5.33** Deverá proporcionar transcrições automáticas de todas as interações dos participantes, não se restringindo apenas aos organizadores. Isso promove acessibilidade, precisão de registros, igualdade de participação e eficiência nas reuniões, beneficiando todos os envolvidos.
- 4.2.5.34** Deverá oferecer suporte para tradução em tempo real em, pelo menos, 100 idiomas diferentes.
- 4.2.5.35** Deverá permitir o envio de mensagens e compartilhamento de arquivos de forma ilimitada entre os participantes.
- 4.2.5.36** Deverá possibilitar a transmissão ao vivo das reuniões no YouTube ou Facebook para um alcance mais amplo.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.2.5.37** Permitir o envio de mensagens em formato de vídeo com recurso de compartilhamento de tela no chat colaborativo, sendo possível gravar o vídeo dentro do próprio chat, sem a necessidade de ter que anexar arquivo externo;

**4.2.5.38** Não será aceito solução apartada tipo Webinar para atender ao requisito técnico do item 4.2.6 e seus respectivos subitens da LICENÇA DE RAMAL TIPO II.

**4.2.5.39** Compatibilidade com sistema operacional Linux, com suporte mínimo para a distribuição Ubuntu, sem a necessidade de emuladores Windows/Mac. Essa tecnologia proporcionará flexibilidade e acessibilidade aos usuários que utilizam sistemas operacionais Linux, em particular a distribuição Ubuntu. Esse recurso garante que um público mais amplo, principalmente aqueles envolvidos na área de tecnologia, possam acessar e utilizar a solução de comunicação sem a necessidade de emuladores ou sistemas operacionais adicionais, resultando em uma experiência consistente e eficaz. Os recursos mínimos disponíveis para utilização no Linux devem incluir:"

**4.2.5.39.1** Chamadas de voz;

**4.2.5.39.2** Chat individual e em grupo;

**4.2.5.39.3** Organizar e participar de reuniões mesmo que com recursos limitados;

**4.2.5.40** Os recursos da solução devem ser disponibilizados de forma nativa, não sendo aceitos recursos disponibilizados através de integrações ou bots, visando garantir a integridade, segurança e confiabilidade da solução, evitando possíveis vulnerabilidades decorrentes de dependências externas, proporcionando um ambiente mais controlado e eficiente.

## **4.2.6 SBC – SESSION BORDER CONTROLLER:**

**4.2.6.1** É necessário integrar à plataforma um Session Border Controller que permita o acesso seguro de Telefones SIP e Softphones SIP pela Internet, com as especificações a seguir:

**4.2.6.2** O sistema deve ser implantado em um servidor na nuvem, com características de hospedagem totalmente alinhadas (idênticos) à solução de comunicação em nuvem.

**4.2.6.3** Essencialmente, o Session Border Controller deve ser desenvolvido pelo mesmo fabricante da solução de comunicação em nuvem. Essa abordagem é fundamental para garantir uma alta interoperabilidade, assegurar a compatibilidade com os demais componentes da solução, oferecer suporte otimizado e simplificar a integração e resolução de problemas, em conformidade com as funções descritas neste contexto.

**4.2.6.4** Deve ser capaz de conduzir sessões com terminais SIP que envolvam comunicação de voz e vídeo.

**4.2.6.5** Deve oferecer suporte para a terminação e mediação do tráfego utilizando os protocolos RTP/SRTP.

**4.2.6.6** Deve permitir o transporte seguro das informações por meio do protocolo TLS.

**4.2.6.7** Deve ser compatível com os protocolos IPv4 e IPv6 em modo de pilha dupla, o que possibilita a conexão com usuários remotos e troncos SIP.

**4.2.6.8** Deve oferecer suporte para a configuração de VLAN para conexões com localidades remotas.

**4.2.6.9** Deve permitir a manipulação do cabeçalho SIP, o que é essencial para o correto encaminhamento de chamadas e mensagens SIP.

**4.2.6.10** Deve ser compatível com SIP trunking e ser capaz de configurar perfis SIP de operadoras de telefonia.

**4.2.6.11** Deve possibilitar a configuração de roteamento estático.

**4.2.6.12** Deve ser apto a lidar com múltiplas interfaces de rede ou sub-redes.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.2.6.13** Deve oferecer suporte para redundância, garantindo a disponibilidade do serviço em caso de falhas.

**4.2.6.14** Deve permitir a monitoração da qualidade de serviço (QoS) para assegurar um desempenho adequado da comunicação.

**4.2.6.15** Deve ser compatível com os protocolos DNS (Domain Name System) e NTP (Network Time Protocol) para resolução de nomes de domínio e sincronização de tempo.

**4.2.6.16** Deve oferecer suporte aos protocolos SSH (Secure Shell) e HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) para garantir a segurança das comunicações e da administração do sistema.

**4.2.6.17** 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;

## **4.2.7 APARELHOS TELEFÔNICOS IP TIPO I: (Compõe item 4) - Os aparelhos telefônicos devem ser homologados pela ANATEL e possuir as seguintes características mínimas:**

**4.2.7.1** Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);

**4.2.7.2** Deve estar obrigatoriamente em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor, controladas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, no que concerne a interligação com a rede pública de telefonia, devendo ser apresentado o respectivo Certificado de Homologação emitido pela ANATEL até a data de entrega do produto;

**4.2.7.3** Cor predominante (mais de 60% da superfície): preta ou cinza escuro;

**4.2.7.4** Deverá ser utilizado em mesa ou parede;

**4.2.7.5** Deverá possuir total compatibilidade das funcionalidades a solução de comunicação ofertada;

**4.2.7.6** Deverá vir com o cabo patch-cord padrão RJ-45, com pelo menos 1,5 metros para conexão à rede local;

**4.2.7.7** Deverá acompanhar todos os acessórios necessários à sua instalação e uso, e licenças de uso de software por tempo indeterminado;

**4.2.7.8** Deverá ser entregue com o último release de software disponível na data da aquisição;

**4.2.7.9** Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;

**4.2.7.10** Deverá possuir auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS;

**4.2.7.11** Deverá possuir 4 teclas de linha com LED com pelo menos duas cores, 04 contatos SIP, 5 teclas de facilidades: mensagem, headset, redial, mute e viva-voz, e teclas de controle de volume;

**4.2.7.12** Deverá permitir conferência de 5 vias;

**4.2.7.13** Deverá possuir, no mínimo, display/tela LCD colorido com no mínimo 2,4" e 320x240 pixel;

**4.2.7.14** Deverá ser compatível com os protocolos SIP RFC2543/RFC3261, HTTP/HTTPS, UDP/TCP/DNS-SRV (RFC3263), QoS 802.1p/Q camada 3ToS DSCP, SRTP, TLS, AES, IEEE802.1X, IPV6, LLDP/CDP/DHCP e ICE;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

- 4.2.7.15 Deverá possuir portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, PoE Integrado padrão IEEE802.3af classe 2;
- 4.2.7.16 Deverá ser compatível com os codecs de áudio G.711(A/u), Opus, G.722, G.723.1, G.726, G.729, G.729 A, iLBC;
- 4.2.7.17 Deverá possuir os métodos de discagem rápida através de um toque, hotline;
- 4.2.7.18 Deverá possuir as tecnologias de voz VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
- 4.2.7.19 Deverá possuir inclinação ajustável em dois ângulos e suporte de parede;
- 4.2.7.20 Deverá possuir os recursos: desvio de chamada, chamada em espera, transferência, conferência, escuta em grupo, SMS, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, agenda telefônica até 1000 entradas, lista negra, agenda telefônica externa XML/LDAP, discagem inteligente, histórico de chamadas: discadas/recebidas/não atendidas/encaminhadas, ajuste manual ou automático de data e hora, pesquisa, importação e exportação de agenda;
- 4.2.7.21 Deverá possuir no mínimo 6 teclas de navegação/ menu;
- 4.2.7.22 Deverá possuir viva-voz (Full-duplex) com AEC;
- 4.2.7.23 Deverá possuir firmware unificado e gerenciamento de dispositivos;
- 4.2.7.24 Deverá possuir fonte externa e cabo LAN;
- 4.2.7.25 Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos como serviço, conforme a demanda e permitir pagamentos mensais;
- 4.2.7.26 Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados;
- 4.2.7.27 Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;
- 4.2.7.28 Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação;

## **4.2.8 APARELHOS TELEFÔNICOS IP SEM FIO – Tipo II: (Compõe item 5) - Os aparelhos telefônicos devem ser homologados pela ANATEL e possuir as seguintes características mínimas:**

- 4.2.8.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);
- 4.2.8.2 Deve estar obrigatoriamente em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor, controladas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, no que concerne a interligação com a rede pública de telefonia, devendo ser apresentado o respectivo Certificado de Homologação emitido pela ANATEL até a data de entrega do produto;
- 4.2.8.3 Cor predominante (mais de 60% da superfície): preta ou cinza escuro;
- 4.2.8.4 Deverá ser sem fio possibilitando a mobilidade do servidor público;
- 4.2.8.5 Deverá ter um alcance da base de até 300 metros em ambientes externos e até 50 em ambientes internos;
- 4.2.8.6 Deve possuir recurso de cadeado no telefone;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

- 4.2.8.7** Deverá acompanhar todos os acessórios necessários à sua instalação e uso, base, e licenças de uso de software por tempo indeterminado;
- 4.2.8.8** Deverá acompanhar o suporte para uso no cinto;
- 4.2.8.9** Deverá ser entregue com o último release de software disponível na data da aquisição;
- 4.2.8.10** Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;
- 4.2.8.11** Deverá possuir, no mínimo, display colorido LCD de 1,8 polegadas e resolução mínima de 128x160 pixels;
- 4.2.8.12** Deve permitir realizar a configuração de IP via DHCP, devendo suportar também atribuição de endereço IP fixo, caso não seja configurado via DHCP;
- 4.2.8.13** Deverá ter, no mínimo, 2 teclas de funções;
- 4.2.8.14** Deverá possuir teclas de navegação;
- 4.2.8.15** Deverá possuir porta para headset 3,5mm;
- 4.2.8.16** Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
- 4.2.8.17** Deverá permitir alimentação através de Power over Ethernet, padrão 802.3af, Classe 2, incorporada ao aparelho;
- 4.2.8.18** Fornecer fonte externa através de adaptador de energia 100~240 VAC ou adaptador PoE, caso a Contratante não tenha disponibilidade de portas PoE;
- 4.2.8.19** Deverá implementar, no mínimo, os protocolos de áudio G.711a, G.711µ, G.729a, G.726, Internet Low Bitrate Codec (iLBC) e OPUS;
- 4.2.8.20** Deverá possuir áudio HD;
- 4.2.8.21** Deverá possuir áudio conferência de 3 vias;
- 4.2.8.22** Deverá permitir a troca de chamadas;
- 4.2.8.23** Deverá possuir provisionamento automático;
- 4.2.8.24** Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos como serviço, conforme a demanda e permitir pagamentos mensais;
- 4.2.8.25** Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados;
- 4.2.8.26** Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;
- 4.2.8.27** Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação;

## **4.2.9 HEADSET USB – Tipo I**

- 4.2.9.1** Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);
- 4.2.9.2** Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

- 4.2.9.3 Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;
- 4.2.9.4 Não será permitido o fornecimento de placas de rede USB não integradas no próprio fio do headset;
- 4.2.9.5 Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;
- 4.2.9.6 Deve possuir isolamento de ruído;
- 4.2.9.7 Deve ser do tipo “tiara”;
- 4.2.9.8 Deverá ser monoauricular com protetores auriculares multiaxiais;
- 4.2.9.9 Deve possuir controle de volume acoplado no próprio cabo;
- 4.2.9.10 Deve possuir função “mudo” no acoplado no próprio cabo;
- 4.2.9.11 Deverá ser homologado pela ANATEL;
- 4.2.9.12 Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

## 4.2.10 HEADSET BLUETOOTH – Tipo II

- 4.2.10.1 Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);
- 4.2.10.2 Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC;
- 4.2.10.3 Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;
- 4.2.10.4 Não será permitido o fornecimento de placas de rede ou outro equipamento não integrado no próprio headset bluetooth;
- 4.2.10.5 Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;
- 4.2.10.6 Deve ser do tipo “tiara”;
- 4.2.10.7 Deverá ser biauricular bluetooth;
- 4.2.10.8 Deve possuir protetor da orelha almofadado multiaxial;
- 4.2.10.9 Deve possuir controle de volume acoplado no próprio fone de ouvido;
- 4.2.10.10 Deve possuir alcance mínimo de 100 metros entre estação base e headset;
- 4.2.10.11 Deve possuir alto-falantes em HD;
- 4.2.10.12 Deve possuir cancelador de ruído no microfone;
- 4.2.10.13 Deve possuir compatibilidade com todas as principais plataformas UC;
- 4.2.10.14 Deverá possuir o recurso de atender chamadas automaticamente quando desencaixado e encerrar chamadas automaticamente quando encaixado na base;
- 4.2.10.15 Deverá possuir controle de chamadas, incluindo atender chamadas, encerrar chamadas, reter/retomar (para várias chamadas), ativar/desativar o som, aumentar e diminuir o volume;
- 4.2.10.16 Deverá possuir tecnologia wi-fi DECT 6.0;
- 4.2.10.17 Deverá vir acompanhado de todos os acessórios bem como a estação base;
- 4.2.10.18 Deverá ser homologado pela ANATEL.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

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

## **4.2.11 SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA ALTERNATIVA (No Break):**

**4.2.11.1** Fornecimento de dispositivo para autonomia de energia elétrica, dimensionadas para garantir o funcionamento dos servidores que forem instalados nas dependências do Contratante, por período mínimo de 06 (seis) horas contínuas e ininterruptas, no caso de falta de alimentação – energia elétrica;

**4.2.11.2** Todo o sistema de suprimento de energia elétrica deve ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes;

**4.2.11.3** Todos os equipamentos energizáveis devem ser conectados aos sistemas de aterramento existentes nos locais das instalações;

## **4.3 LINKS DE INTERNET**

**4.3.1.1** A **CONTRATANTE** deverá fazer o correto dimensionamento da infraestrutura, em cada site, de acordo com o número de ramais solicitados pelos responsáveis de cada setor, para que o serviço prestado tenha a qualidade na comunicação de voz, segurança e confiabilidade atendendo aos níveis de serviço acordados, ajustando e corrigindo sempre que necessário;

**4.3.1.2** A **CONTRATANTE** deverá dimensionar e entregar a banda necessária dos links, bem como todos os equipamentos necessários para operacionalização, a ser utilizada para o serviço de telefonia IP disponibilizado em cada uma das localidades relacionadas neste Termo de Referência;

**4.3.1.3** Os links deverão ser entregues em roteador da **CONTRATANTE**;

**4.3.1.4** Os links entregues, para cada uma das localidades, deverão permitir a comunicação com qualidade, sem ocorrência de atrasos e/ou metalização na voz;

## **4.4 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

**4.4.1** A capacitação será compreendida por um treinamento na modalidade “hands on”, para um grupo de 5 servidores indicados pela Contratante, a ser ministrado por instrutor certificado pelo fabricante da solução ofertada;

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

**4.4.3** Fornecer materiais oficiais, apostilas impressas, que abordem todo o conteúdo programático. Poderão ser fornecidos em inglês, caso inexista em português;

## **4.5 REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

**4.5.1** A **CONTRATADA** deverá fornecer suporte técnico e manutenção corretiva nas modalidades remota e on-site, durante a vigência do contrato, para os equipamentos integrantes da solução ofertada, bem como em todos os pontos de rede incluindo mudança de local do ponto de rede, a contar da data de entrega do produto/serviço, com cobertura para eventuais defeitos e/ou problemas, defeitos de fabricação, mão de obra, programação e quaisquer outros problemas que venham a interferir no perfeito funcionamento do sistema;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.5.2** O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on- site, deverão ser realizados em período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semana, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

**4.5.3** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CONTRATANTE**, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com atendente, e um número de WhatsApp exclusivo para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante toda a vigência contratual. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

**4.5.4** A **CONTRATADA** deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva, e programação remota e presencial durante o período da vigência do contrato;

**4.5.5** A Ordem de serviço deverá ser composta, no mínimo, das seguintes informações:

**4.5.5.1** Data e número sequencial da requisição;

**4.5.5.2** Nome e departamento do Requisitante;

**4.5.5.3** Atividades a serem desempenhadas;

**4.5.5.4** Assinatura e aceite da Diretoria Requisitante;

**4.5.5.5** As atividades do suporte técnico especializado serão dispostas, mas não se limitando, em atividades de Manutenção Preventiva ou Manutenção Corretiva;

**4.5.5.6 Manutenção Preventiva** - Compreende o monitoramento periódico, in loco no ambiente da **CONTRATANTE** ou remoto, sendo requisitadas a fim de verificar a saúde dos equipamentos e mitigar riscos devido ao uso continuado dos serviços, dentre estes:

**4.5.5.6.1** Procedimentos técnicos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos de forma proativa;

**4.5.5.6.2** Realização de inspeções nos equipamentos;

**4.5.5.6.3** Monitoramento periódico de forma a manter sua plena funcionalidade e saúde dos equipamentos;

**4.5.5.6.4** Análise de logs de sistema e sugestão de mudanças para uma melhor prática de utilização da ferramenta. A equipe técnica da **CONTRATANTE** decidirá sobre a aplicação ou não das recomendações;

**4.5.5.6.5** Sugerir, preventivamente, a aplicação de novas correções, patches, fixes, updates, service packs, novas releases, versions, builds e upgrades;

**4.5.6 Manutenção Corretiva** - O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on-site, deverão ser realizados a partir de abertura de chamados advindos da Contratante, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

## 4.6 REQUISITOS TEMPORAIS



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.6.1 CONTRATADA** deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, e programação on-site ou remota durante o período da vigência do contrato e respeitando os seguintes Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE):

**4.6.1.1** Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

**4.6.1.1.1** Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas na Central de Atendimento da **CONTRATADA** e o efetivo início dos trabalhos de suporte;

**4.6.1.1.2** Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas na Central de Atendimento da **CONTRATADA** e a efetiva solução do problema;

**4.6.1.1.3** A contagem do prazo de atendimento de solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA**, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas, classificados conforme as severidades;

**4.6.1.1.4** Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) serão classificados conforme as severidades a seguir:

**4.6.1.1.4.1 Severidade ALTA:** esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso do(s) equipamento(s) e software(s):

**4.6.1.1.4.1.1** Prazo de atendimento: 02 horas;

**4.6.1.1.4.1.2** Prazo de solução definitiva: 08 horas;

**4.6.1.1.4.1.3** O prazo poderá ser estendido se for um problema de hardware ou software do fabricante ou solução;

**4.6.1.1.4.2 Severidade MÉDIA:** este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso do(s) equipamentos e software(s), estando ainda disponível(is), porém apresentando problemas:

**4.6.1.1.4.2.1** Dias Úteis:

**4.6.1.1.4.2.2** Prazo de atendimento: 04 horas;

**4.6.1.1.4.2.3** Prazo de solução definitiva: 24 horas;

**4.6.1.1.4.2.4** Fins de semana e feriados:

**4.6.1.1.4.2.5** Prazo de atendimento: 08 horas;

**4.6.1.1.4.2.6** Prazo de solução definitiva: 48 horas;

**4.6.1.1.4.3 Severidade BAIXA:** este nível de severidade é aplicado para instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do(s) equipamento(s) e software(s), ou seja, chamados técnicos que não requeiram imediato atendimento e/ou solução:

**4.6.1.1.4.3.1** Prazo de atendimento: 24 horas;

**4.6.1.1.4.3.2** Prazo de solução definitiva: 30 dias;

**4.6.1.1.4.3.3** Não haverá abertura de chamados técnicos com Severidade BAIXA em sábados, domingos e feriados:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.6.1.2** O atendimento aos chamados técnicos de severidade ALTA deverá ser realizado on-site, quando solicitado pela equipe da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas, e não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do(s) equipamento(s) e/ou software(s), mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao **CONTRATANTE**;

**4.6.1.3** Todos os serviços de Suporte Técnico Especializado, Manutenção e Apoio deverão ser executados por técnicos qualificados e com certificação comprovada pelo fabricante da Solução, sem custos adicionais para o **CONTRATANTE**, durante o período contratual;

**4.6.1.4** Ao término de cada evento de suporte técnico e manutenção, deverá ser gerado e entregue um Relatório de Atendimento Técnico (RAT) com as seguintes características:

**4.6.1.5** Entregue à equipe técnica da **CONTRATANTE** em até 5 (cinco) dias após o serviço realizado pela **CONTRATADA**. A **CONTRATANTE** dará ciência no documento após análise e aceitação do seu conteúdo;

**4.6.1.6** Indicação do tipo de serviço de suporte e manutenção realizada, bem como toda a verificação e descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução do chamado;

## 4.7 REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

**4.7.1** Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

**4.7.1.1** Durante a fase de implementação 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 a **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas, durante o período de implantação da Solução de Comunicação;

**4.7.1.2** 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;

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

**4.7.1.4** As ativações físicas de todo conjunto de Hardware, Terminais IP e testes com o usuário final, deverão ser executadas presencialmente pela equipe técnica da **CONTRATADA**.

**4.7.1.5** A **CONTRATADA** deverá apresentar no ato da assinatura do contrato, Certificado Técnico junto ao fabricante da solução de PABX em nuvem ofertada da equipe responsável pela implantação da solução.

**4.7.1.6** 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 **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas.

## 4.8 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.8.1** Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

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

**4.8.3** Neste processo será definido, em conjunto com a **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas e a **CONTRATADA**, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

**4.8.4** Os recursos da solução deverão ser configurados pela **CONTRATADA**, conforme as orientações e informações fornecidas pela **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas durante a implantação;

**4.8.5** Para o levantamento dos requisitos a **CONTRATADA** deverá inspecionar a rede da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.

## **4.9 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO**

**4.9.1** O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

## **4.10 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

**4.10.1** A prestação dos serviços requer que o **CONTRATANTE** registre a solicitação de atendimento através da plataforma da **CONTRATADA**, podendo utilizar e-mail, telefone ou Whatsapp;

**4.10.2** A OS indicará o serviço e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

**4.10.3** A **CONTRATADA** deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

**4.10.4** A execução do serviço deve ser acompanhada pelo **CONTRATADA**, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

## **4.11 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

**4.11.1** A **CONTRATADA** deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir: [

**4.11.2** É de responsabilidade da **CONTRATADA** garantir a integridade e o sigilo das informações porventura contidas em equipamentos que sejam retirados das dependências da **CONTRATANTE** para realização de serviços de suporte técnico.

**4.11.3** A **CONTRATADA** é responsável civil, penal e administrativa quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.

**4.11.4** É de responsabilidade da **CONTRATADA** garantir que as informações por ela obtidas em decorrência da execução desta contratação sejam mantidas em sigilo, não podendo ser divulgadas, exceto se previamente acordado, por escrito, entre as partes **CONTRATANTES**.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**4.11.5** As informações constantes nos Relatórios de Chamados Técnicos e Relatórios de Nível de Serviço (RNS) serão de propriedade intelectual da **CONTRATANTE**, não devendo estas serem divulgadas sem o seu respectivo consentimento.

## 4.12 VISTORIA

**4.12.1** Para o levantamento dos requisitos a **CONTRATADA** deverá inspecionar a rede da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.

## 4.13 GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

**4.13.1** Não haverá exigência da garantia da contratação dos **artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.**

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 5.1 SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

**5.1.1** Acompanhar e fiscalizar a entrega do material/produto contratado;

**5.1.2** Zelar pela segurança dos materiais/produtos / materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;

**5.1.3** Comprovar e relatar por escrito as eventuais irregularidades na entrega do objeto contratado;

**5.1.4** Sustar a aquisição do material/produto por estar em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

**5.1.5** Não permitir assistência técnica, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela prestadora de serviços;

**5.1.6** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências dos setores.

**5.1.7** Emitir formalmente Ordem de Fornecimento / Serviço para a **CONTRATADA**;

**5.1.8** Elaborar juntamente com os fiscais técnico, requisitante e administrativo, o Plano de Inserção;

**5.1.9** Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;

**5.1.10** Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

**5.1.11** Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços;

**5.1.12** Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

**5.1.13** Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

**5.1.14** Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**5.1.15** Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços;

**5.1.16** Se o equipamento for danificado ou inutilizado por emprego inadequado, mau uso, negligência ou extravio, a **CONTRATANTE** fornecerá novo equipamento ou pagará o valor de um equipamento da mesma marca ou equivalente ao da praça.

## 5.2 SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**5.2.1** A **CONTRATADA** deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço e deverá apresentar junto com os documentos de habilitação;

**5.2.2** Fornecer os materiais/produtos de acordo com as especificações e condições expressas neste termo e no edital.

**5.2.3** O material/produto deverá estar devidamente embalado, acompanhado da nota de empenho e da respectiva nota fiscal, para conferência, e conter em seu rótulo ou embalagem, quando for o caso, além do prazo de validade, as demais exigências legais.

**5.2.4** Assumir integral responsabilidade pela qualidade dos equipamentos fornecidos, bem como por todo transporte e deslocamentos necessários à entrega dos mesmos, não se admitindo, sob nenhum pretexto, que sejam atribuídos a empresas subcontratadas ou a fabricantes os ônus de qualquer problema que porventura venha a ocorrer.

**5.2.5** Entregar os materiais/produtos e executar os serviços constantes deste Termo de Referência respeitando, sempre, as normas da ABNT, bem como as portarias do INMETRO, em vigor, no que couber.

**5.2.6** Comprovar a origem dos bens importados oferecidos e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, se houver, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa;

**5.2.7** Não transferir a terceiros, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade na execução do contrato;

**5.2.8** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12,13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990);

**5.2.9** Substituir o material/produto que apresentar alteração, deterioração, imperfeição, ou quaisquer outros vícios, ainda que constatados após o seu recebimento e/ou pagamento;

**5.2.10** Retirar, após notificação, o material/produto rejeitado no prazo máximo de 10 dias corridos, sendo que o Contratante não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo que venha a ocorrer após esse prazo, podendo dar a destinação que julgar conveniente ao material/produto abandonado em suas dependências;

**5.2.11** Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências dos setores devidamente identificados com uniforme e crachá;

**5.2.12** Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho;

**5.2.13** Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;

**5.2.14** Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**5.2.15** Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses;

**5.2.16** Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;

**5.2.17** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente à **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas, ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

**5.2.18** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com a **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas;

**5.2.19** Considerar que a ação de fiscalização da Administração da **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO** e suas unidades externas não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais;

**5.2.20** Comunicar ao Contratante, no limite máximo de 48 (quarenta e oito) horas da data que antecede a entrega ou a retirada do produto/etapa, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo, com a devida comprovação;

**5.2.21** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

**5.2.22** Fornecer telefone e e-mail operantes para comunicação entre as partes;

**5.2.23** Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

## **5.3 LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **5.3.1 LOCAL DE ENTREGA:**

**5.3.1.1** Os produtos deverão ser entregues na **PREFEITURA DE SANTANA DO DESERTO**, localizado na Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro – e nas diversas localidades onde serão instalados os ramais conforme ANEXO IX;

### **5.3.2 LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**5.3.2.1** Conforme locais e endereços informados no Anexo IX;

### **5.3.3 RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:**

**5.3.3.1** A responsabilidade pelo acompanhamento da instalação ficará a cargo do funcionário da T.I e um funcionário fornecido pela administração para acompanhamento.

## **5.4 MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

**5.4.1** Para a perfeita execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

**5.4.1.1** Fornecer os materiais/produtos de acordo com as especificações e condições expressas neste termo e no edital.

**5.4.1.2** O material/produto deverá estar devidamente embalado, acompanhado da nota de empenho e da respectiva nota fiscal, para conferência, e conter em seu rótulo ou embalagem, quando for o caso, além do prazo de validade, as demais exigências legais.

**5.4.1.3** Assumir integral responsabilidade pela qualidade dos equipamentos fornecidos, bem como por todo transporte e deslocamentos necessários à entrega dos mesmos, não se admitindo, sob nenhum pretexto, que sejam atribuídos a empresas subcontratadas ou a fabricantes os ônus de qualquer problema que porventura venha a ocorrer.

## **5.5 DA REINSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM CASOS DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:**

**5.5.1** Nos casos de mudança de endereço, ou local de instalação dos equipamentos, fica a **CONTRATADA** responsabilizada em realizar o desligamento, transferência e a reinstalação dos referidos equipamentos no novo endereço ou novo local, sem ônus para o **CONTRATANTE**;

**5.5.2** Em caso de transferência de endereço ou mudança de local de funcionamento, o desligamento, a transferência e a reinstalação dos equipamentos da solução **CONTRATADA** poderão ser realizados em dia não útil, comprometendo-se a **CONTRATADA** a restaurar o pleno funcionamento de todos os equipamentos, serviços e funções, no próximo dia útil à data agendada para o seu desligamento;

**5.5.3** Fica estipulado que a infraestrutura interna, cabeamento e rede (switches), serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**

## **5.6 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

**5.6.1** Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

**5.6.1.1** Teste de chamadas internas e externas;

**5.6.1.2** Teste de conferência de transferências de chamadas;

**5.6.1.3** Teste de mensagens instantâneas e colaboração;

**5.6.1.4** Teste das salas de reunião virtual e seus limites e recursos especificados neste termo de referência.

**5.6.1.5** Compatibilidade do softphone mobile com Android e IOS e do softphone desktop com Windows, MAC e Linux.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO

ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

## CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 153/2024

### ANEXO IX

#### LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (RAMAIS)

##### PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO (ADMINISTRAÇÃO)

LOCAL	ENDEREÇO	RAMAIS
SEDE PREFEITURA	PRAÇA MAURO ROQUETE PINTO, 01, CENTRO	20
POLÍCIA MILITAR	RUA CÂNDIDO FERREIRA, 26, CENTRO	01

##### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

LOCAL	ENDEREÇO	RAMAIS
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	RUA BENÍCIO CHAVES, 125, CENTRO	01
ESCOLA MUNICIPAL JÚLIA DE LIMA	RUA ALEXANDRE MACHADO, S/N, BAIRRO DAS FLORES	01
ESCOLA MUNICIPAL JUSCELINO KUBITSCHK	RUA MAL. FRANCISCO DAMASCENO PORTUGAL, 225 - CENTRO	01
CRECHE CASULO VOVÓ STELA	RUA ALEXANDRE MACHADO, S/N – BAIRRO DAS FLORES	01

##### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

LOCAL	ENDEREÇO	RAMAIS
SECRETARIA DE SAÚDE	PRAÇA MAURO ROQUETE PINTO, 262, CENTRO	01
POSTO DE SAÚDE DE SOSSEGO	SOSSEGO	01
POSTO DE SAÚDE DE ERICEIRA	ERICEIRA	01
POSTO DE SAÚDE DE SILVEIRA LOBO	SILVEIRA LOBO	01
POSTO DE SAÚDE DE SERRARIA	SERRARIA	01
POSTO DE SAÚDE DE BAIRRO DAS FLORES	BAIRRO DAS FLORES	01
UBS CENTRO	RUA DR. MELO BRANDÃO, 92, CENTRO	05

##### SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

LOCAL	ENDEREÇO	RAMAIS
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	RUA CÂNDIDO FERREIRA, 166, CENTRO	01
CONSELHO TUTELAR	RUA CÂNDIDO FERREIRA, 26, CENTRO	01



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO DESERTO**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

e-mail: [compras@santanadodeserto.mg.gov.br](mailto:compras@santanadodeserto.mg.gov.br)

TEL: (32) 3275-1052 / 3275-1094 / 3275-1150

Praça Mauro Roquete Pinto, 01 – Centro - CEP: 36.620-000 – Santana do Deserto - MG

CRAS	RUA BENÍCIO CHAVES, 125, CENTRO	01
------	---------------------------------	----

TOTAL DE RAMAIS
39*
*Os ramais não listados foram solicitados em virtude da possibilidade de novas demandas, considerando que serão pagas apenas as licenças dos ramais ativos