



TERMO DE REFERÊNCIA

JUCISRS – Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

OBJETO: Prestação de serviços de Telefonia IP (ToIP) hospedada em nuvem.

LOTE 1: Prestação de serviços de telefonia IP hospedada em nuvem, conforme especificações a seguir:

Item 1 – Realização de implantação do Serviço de Telefonia IP na nuvem, incluindo a migração do atual modelo para o modelo objeto deste edital. Também inclui instalação e configuração dos aparelhos IP, em locação/comodato.

Quantidade: 1 (um) serviço. (Uma única vez). Faturamento realizado após o JUCISRS dar aceite na etapa de implantação/migração.

Item 2 – Fornecimento de suporte e manutenção para toda solução de telefonia IP

Quantidade: 1 (um) serviço. Faturamento mensal.

Item 3 – Fornecimento de ramais, para uso através de softphone (Desktop e Smartphone) e telefone de mesa, cujas especificações são:

Quantidade: 100 (cem) ramais. Faturamento mensal

3.1 Quantidade de 16 (dezesesseis) ramais com plano ilimitado para ligações externas

3.2 Quantidade de 84 (oitenta e quatro) ramais com plano para ligações internas

Item 4 – Fornecimento de aparelhos telefônicos IP de mesa “tipo 1”, em regime de comodato/locação, cujas características são:

Quantidade: 100 (cem) aparelhos. Faturamento mensal.

4.1 Possuir 2 (duas) portas Ethernet;

4.2 Possuir tecla com opção “mudo”;

4.3 Permitir ajuste de volume com teclas + e -;

4.4 Permitir chamadas por “Viva-voz”;

4.5 Ter qualidade de Voz *High Definition* (HD) ou, no mínimo, *High Fidelity*;

4.6 Ter teclado de 12 (doze) teclas;

4.7 Ser autorizado pela Anatel;

4.8 Contratação imediata de 100 telefones IP de mesa já licenciados para funcionamento imediato na instalação.



1 ESPECIFICAÇÕES GERAIS

- 1.1. A CONTRATADA deverá cumprir e executar os serviços objeto deste edital de acordo com as metas e procedimentos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;
- 1.2. A implantação da telefonia IP em nuvem deverá ser realizada no prazo máximo de 90 dias (a contar da assinatura do contrato), sendo que os locais já migrados a partir do 1º dia deverão passar a utilizar as telecomunicações imediatamente.
- 1.3. Após a implantação, a CONTRATADA ministrará treinamento de ambientação e suporte à solução de telefonia. Os participantes do referido treinamento serão escolhidos pela CONTRATANTE;
- 1.4. A migração que integra a etapa de implantação consiste sobretudo na portabilidade dos ramais atualmente em uso pela JUCISRS.
- 1.5. As quantidades inicialmente estimadas, servem, tão somente, de subsídio à licitante na formulação da proposta mais vantajosa para a JUCISRS. Todavia, não se constitui em qualquer compromisso futuro de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Portanto, a redução do consumo estimado não implicará, sob hipótese alguma, reajustes de tarifas, diminuição ou eliminação de descontos concedidos;

Item	Descrição	Quantidade
1	Implantação - Cobrada apenas 1 vez	/
2	Suporte e manutenção	/
3	Aparelhos Telefônicos IP de mesa	100

- 1.6. As chamadas telefônicas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados de volume, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações nos termos da regulamentação pertinente;
- 1.7. Os custos de instalação referentes ao objeto deste edital se darão por conta da CONTRATADA, bem como todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões, serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE;
- 1.8. Os serviços objetos desta contratação deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados e finais de semana, salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela ANATEL. Havendo indisponibilidade, dada a importância do contato da JUCISRS com a sociedade rio-grandense, haverá sanções previstas neste edital;
- 1.9. Ocorrendo mudanças no endereço da JUCISRS, ficará a CONTRATADA obrigada a realizar eventuais adequações sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, salvaguardados a ausência comprovada de viabilidade técnica de instalação;

2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:



- 2.1 Os aparelhos telefônicos adquiridos por comodato/aluguel devem estar devidamente com as licenças respectivas e prontos para serem utilizados
- 2.2 Toda solução deve ser disponibilizada na nuvem em DataCenter e estar sediado em território nacional, o que deverá ser comprovado.
- 2.3 A solução deverá ser do tipo “única e distribuída”, ou seja, um sistema composto de inteligência central com recursos distribuídos.
- 2.4 As unidades de processamento deverão atuar de forma sincronizada, permitindo que o chaveamento do processamento ocorra de forma transparente aos usuários, sem que exista interrupção dos serviços de telefonia.
- 2.5 Deve suportar a quantidade de ramais IP SIP quantificada na especificação do objeto do termo de referência, permitindo a ampliação de ramais (até o limite de 25% estipulado por lei) sem a necessidade de aquisição ou troca de hardware. A ampliação deverá ocorrer por meio de adição de licenças.
- 2.6 Deve controlar as sessões SIP, as facilidades de telefonia, as funções de roteamento, a seleção e busca de gateways e tradução de endereços, ou seja, a tradução de nomes/números de telefones em endereços IP.
- 2.7 Deve tratar toda a sinalização SIP, de tal forma que haja o controle da sinalização SIP, podendo desta forma controlar o fluxo de chamadas, controlar os Codecs utilizados em cada chamada e obter o controle total da bilhetagem da plataforma.
- 2.8 Deve possuir transparência total de facilidades entre todos os sites remotos. Não poderão existir restrições de quaisquer facilidades entre ramais de sites diferentes. Ou seja, deve ser fornecido o licenciamento necessário para que todas as funcionalidades estejam disponíveis independente da localidade onde esteja o ramal, como por exemplo o status de presença de ramais entre sites diferentes, mantendo assim a coerência de um sistema de licenciamento e controle centralizado.
- 2.9 Deve ser um sistema de telefonia IP com arquitetura puramente IP.
- 2.10 Deve suportar dispositivos de comunicação IP: Aparelhos telefônicos com fio ou sem fio, Softphones em Desktop multimídia, Softphones em Smartphones, telefones e softphones SIP.
- 2.11 Deve conectar linhas analógicas e circuitos/troncos digitais E1 com suporte às sinalizações ISDN e R2 (para todos os troncos de tal modo que estes possam ser realocados quando houver necessidade), por meio do equipamento de Gateway de Voz, para conexão com a Rede Pública de Voz.
- 2.12 O Sistema de Telefonia IP deve prover, no mínimo, as seguintes funcionalidades para os usuários:
 - 2.12.1 Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).
 - 2.12.2 Chamadas de saída através de código de acesso.
 - 2.12.3 Transferência de chamada (com e sem consulta).
 - 2.12.4 Consulta em espera, ou seja, o usuário poderá realizar uma chamada enquanto outra está em modo de espera.
 - 2.12.5 Deverá permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversação, o ramal deverá receber uma



sinalização informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera.

2.12.6 Deverá permitir que, no caso de uma chamada de entrada DDR para um ramal ocupado, possa ser enviado para outro ramal. A chamada somente deverá ser encaminhada para outro ramal do mesmo grupo após intervalo configurável de espera.

2.12.7 Grupos de captura.

2.12.8 Captura direta de chamadas.

2.12.9 Identificação do número do chamador.

2.12.10 Identificação do nome do chamador.

2.12.11 Apresentação de identificação.

2.12.12 Restrição de identificação de chamadas.

2.12.13 Supressão do número do chamador.

2.12.14 Supressão do nome do chamador.

2.12.15 Toques distintos para chamadas internas e externas.

2.12.16 Rechamada em caso de ocupado.

2.12.17 Histórico de chamadas (discadas, perdidas, recebidas), informando data, hora, duração e número de destino/origem.

2.12.18 Modo Não Perturbe.

2.12.19 Encaminhamento de chamada por status: ocupado, sem resposta ou Não Perturbe.

2.12.20 Deverá possuir a facilidade 'siga-me'.

2.12.21 A solução de Telefonia IP deverá implementar o protocolo SIP, podendo adicionalmente utilizar outros protocolos.

2.12.22 O Sistema de Telefonia IP deverá suportar, no mínimo, protocolo de roteamento estático para roteamento de tráfego IP sobre rotas alternativas.

2.12.23 O Sistema de Telefonia IP deverá realizar de forma automática e transparente ao usuário qualquer função de roteamento de chamada.

2.12.24 O Sistema de Telefonia IP deverá possuir Identificador de Chamadas para 100% dos atendimentos, apresentando o número do cliente no display dos aparelhos telefônicos.

2.13 Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados

2.14 Tratamento simultâneo de múltiplas chamadas.

2.15 O sistema de telefonia deverá bloquear a entrada de chamadas originadas de números externos específicos, sendo possível ao administrador do sistema bloquear um número específico ou uma faixa de números.

2.16 O Sistema de Telefonia IP deve possuir a programação dos recursos de operação do usuário e facilidades disponíveis, tais como teclas para discagem rápida, pelo próprio usuário, por meio das teclas programáveis dos aparelhos telefônicos IP ou interface web.

2.17 Deve possuir distinção de classes de autorização de chamadas por ramal, quando for o caso, como por exemplo: Chamadas Locais, DDD, DDI, Celular e Internacionais, conforme a autorização dada a cada usuário.



2.18 As ligações entre terminais de mesma localidade deverão ocorrer com discagem direta de ramal a ramal, sendo a sinalização e o controle da chamada administrada pelo Sistema de Telefonia IP centralizado disponibilizado.

2.19 Os bilhetes gerados nas chamadas telefônicas deverão ser armazenados centralmente no site principal.

2.20 A solução de Telefonia IP deverá implementar o protocolo SIP, podendo adicionalmente utilizar outros protocolos.

2.21 A CONTRATANTE poderá utilizar a qualquer momento telefones ou softwares, no nível de compatibilidade para qualquer fabricante, integrados ao sistema de telefonia IP, incluindo smartphones, tablet, etc. desde que operando protocolo oferecido e mantendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

2.21.1 Comunicação de áudio;

2.21.2 Transferência;

2.21.3 Conferência;

2.21.4 Chamada em espera;

2.22 Gerenciamento:

2.22.1 O Sistema de Gerenciamento deve ser fornecido juntamente com o Sistema de Telefonia IP.

2.22.2 Deve ser do mesmo fabricante ou compatível com o do item Solução de Telefonia IP em nuvem para perfeita interoperabilidade e gerência.

2.22.3 Deverá ser permitida a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços.

2.22.4 Os acessos ao sistema por motivo de gerenciamento devem ser protegidos por um registro (login) com senha disponível pelo serviço de diretório (LDAP) ou outra forma fornecida pela empresa prestadora do serviço.

2.22.5 A interface de gerenciamento dedicada deve permitir: criar, alterar, pesquisar, configurar e excluir ramais e telefones, individualmente e em lote.

2.22.6 A interface de gerenciamento deverá permitir, no mínimo:

2.22.6.1 Criar, alterar, pesquisar, configurar e excluir ramais e telefones, individualmente e em lote;

2.22.6.2 Criar, alterar, excluir, pesquisar e popular grupos de captura de chamadas;

2.22.6.3 Criar grupos de usuários/ramais e permitir a inclusão dos usuários nos grupos de ramais habilitados à captura de chamadas;

2.22.6.4 Deverá permitir formação de grupos de ramais em busca automática;

2.22.6.5 Para os ramais pertencentes aos grupos de busca automática deverão manter também seus números individuais.

2.23 O Sistema de Telefonia IP deverá permitir a adição de permissões personalizadas pelo administrador do sistema.



2.24 As interfaces do Sistema de Gerenciamento devem prover a configuração de modelos de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como tipo de ring, IP's do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço tenham que ser configuradas telefone a telefone.

2.25 O Sistema de Telefonia IP deve possuir recursos para salvar e restaurar as configurações de usuários, ramais e plano de numeração.

2.26 A CONTRATADA deverá repassar a equipe técnica da CONTRATANTE os acessos ao sistema. Ficará a critério da equipe da CONTRATANTE alterá-los, quando necessário.

2.27 O Sistema de Telefonia IP deverá permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

2.28 A gerência do Sistema de Telefonia IP deverá possuir ferramenta de detecção de falhas, sinalizando aos administradores do sistema a ocorrência.

2.29 O Sistema de Telefonia IP deverá permitir a configuração dos equipamentos terminais e programação das teclas dos aparelhos.

2.30 Os recursos de software e licenciamento para a aplicação de gerência do Sistema de Telefonia IP deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA.

2.31 Da Implantação da Solução:

2.31.1 A implantação da telefonia IP em nuvem deverá ser realizada no prazo máximo de 90 dias, sendo que o local já migrado, a partir do 1º dia, deverá passar a utilizar as telecomunicações imediatamente. O prazo de 90 dias passa a contar a partir da assinatura do contrato.

2.31.2 Após a realização dos testes e pleno funcionamento dos serviços telefônicos, objeto deste Termo de Referência, considerar-se-á implantada a solução. Mediante aceite do Setor Administrativo e de Tecnologia da Informação da JUCISRS, esta etapa será considerada concluída e o pagamento pela implantação será ordenado.

2.32 Do Treinamento:

2.32.1 A CONTRATADA deverá ministrar treinamento para integrantes do corpo técnico da CONTRATANTE, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos:

2.32.1.1 Configuração básica e avançada.

2.32.1.2 Operação básica e avançada.

2.32.1.3 Gerenciamento

2.32.1.4 Solução de problemas (troubleshooting).

2.32.2 O conteúdo programático do treinamento deverá ser aprovado pela CONTRATANTE. O treinamento (virtual ou presencial) será realizado em até 45 dias da assinatura do contrato. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar as atividades de Gerenciamento da solução, as quais estarão liberadas aos mesmos.



Quaisquer custos relacionados ao treinamento serão arcados pela CONTRATADA.

2.32.3 Após 20 dias da assinatura do contrato, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA um material em meio eletrônico que sirva de manual aos usuários finais da solução. Este material deverá ser editável de modo a oportunizar customização por parte da CONTRATANTE.

2.33 Do Suporte à Solução:

2.33.1 O suporte aos serviços objeto desta contratação são de responsabilidade da CONTRATADA e dizem respeito a todos os chamados relacionados às dúvidas dos usuários, aos problemas de funcionamento de ramais instalados, à configuração de novos ramais ou qualquer outra ocorrência relacionada ao pleno funcionamento da telefonia da JUCISRS.

2.33.2 Para prestar o suporte, a CONTRATADA receberá a demanda por meio do Canal de Atendimento oferecido para a CONTRATANTE. Somente por esta plataforma será realizado o monitoramento do status do chamado pela CONTRATANTE.

2.33.3 O suporte oferecido será eminentemente remoto, mas, havendo necessidade, a CONTRATADA deverá destacar pessoal para visita técnica presencial, caso necessário. Os atendimentos aos chamados serão padronizados de acordo com as práticas vigentes procedidas pelo Atendimento ao Usuário da JUCISRS.

2.33.4 O custo de eventual deslocamento dos funcionários da CONTRATADA e demais custos já devem estar inclusos na solução.

3 SIGILO DAS INFORMAÇÕES:

3.1 Deverá ser garantido pela CONTRATADA, por tempo indeterminado, o sigilo das informações coletadas e/ou registradas na plataforma da CONTRATANTE.

3.2 Deverá ser garantida a privacidade das informações/dados das pessoas envolvidos nos atendimentos prestados, por tempo indeterminado, durante e após o término do contrato.

3.3 As pessoas ligadas à CONTRATADA que tiverem acesso a informações referentes aos ambientes físico, computacional e de infraestrutura da Plataforma utilizada pela CONTRATANTE, bem como a informações sobre as operações da CONTRATANTE, e a dados dos cidadãos, prestadores de serviço e colaboradores, assinarão termo de confidencialidade comprometendo-se a não copiar, reproduzir, transferir ou divulgar os referidos dados e informações.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

4.1 A CONTRATADA deverá possuir licença junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço de prestação de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem.

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE



- 5.1 Fiscalizar o presente contrato;
- 5.2 Realizar os respectivos pagamentos cfe legislação;
- 5.3 Franquear o acesso à contrada às instalações necessárias às instalações da solução;
- 5.4 Franquear à contratada o canal de acesso à internet para a solução
- 5.5 Atender integralmente a Instrução Normativa CAGE nº 3 de 25/05/2023.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

1 Qualificação Técnica:

- 1.1 Deverá possuir licença/autorização da ANATEL para o fornecimento de Telefonia em Nuvem.
- 2 O contrato entre CONTRATADA e CONTRATANTE terá duração de 12 (doze) meses, contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.
- 3 Na formulação da proposta o licitante deve observar as especificações mínimas do objeto em todos os itens e as características solicitadas, sob pena de desclassificação de sua proposta e aplicação das sanções e penalidades administrativas previstas no edital e na Lei de Licitações.
- 4 Na execução do objeto o contratado deverá observar todas as exigências constantes no Edital, bem como as condições apresentadas em sua proposta de preços e demais documentos, sob pena de sofrer as punições e sanções constantes no Edital, na Lei de Licitações e legislações complementares.
- 5 O CONTRATADO deverá responsabilizar-se pela execução do objeto no(s) local(is) especificados no edital.