

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL  
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Núcleo de Telecomunicação

**ELEMENTO TÉCNICO**

Nº 3/2023 - IGESDF/UCAD/SUCAD/GETIC/NUTEL

**DO OBJETO**

O presente Elemento Técnico tem por finalidade elementos necessários e suficientes para realização do procedimento de contratação de empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação, ou em telecomunicações, que possua outorga na Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, na prestação de serviços de plataforma PABX VIRTUAL em nuvem, para telefonia fixa baseado na tecnologia de Voz IP (Voice over Internet Protocol), com disponibilização de tronco SIP com instalação física ou através de instalação de link de internet, com viabilidade técnica DDR, portabilidade, instalação de números com DDD 61, incluindo os recursos de acesso ao STFC, abrangendo ligações ilimitadas e gratuitas locais, nacionais, ligações internacionais e o 0800, com serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção, treinamento e fornecimento de aparelhos IP e celulares em comodato, conforme especificações constantes neste Elemento Técnico, cujas especificações técnicas, quantidade, localidades e demais condições encontram-se detalhados neste documento.

**ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO A SER CONTRATADO**

O objeto da contratação por locação será composto pelos seguintes itens:

Tabela 1 - Planilha de Segmentação da Solução - SOBDEMANDA						
ITEM	Descrição	Unidade.	Quantidade	Valor Unitário	Valor Unitário	Valor Global (30 meses)
1	Serviços de Instalação, Configuração, Sustentação e Treinamento da implantação do PABX virtual em nuvem	Serviço	1	R\$	R\$	R\$
2	Licença de Ramal de usuário com ligações ilimitadas e gratuitas locais, nacionais, ligações internacionais e 0800, fornecimento de aparelhos IP em comodato	Unidade	900	R\$	R\$	R\$
3	Aparelho Celular Com Plano de Dados Ilimitado.	Unidade	120 unidades	R\$	R\$	R\$
<b>Total</b>				R\$	R\$	R\$

**PLATAFORMA PABX EM NUVEM**

**REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261 para atender as Unidades do IGESDF, para realização de ligações telefônica ilimitadas e gratuitas nas modalidades locais, longa distância nacional, ligações internacionais e 0800;

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

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

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

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

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

Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

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

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

Relatório de chamadas;

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

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

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

Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;

Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI ( Interface Gráfica do Usuário, em português);

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

Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;

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

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

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

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

Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória), se necessário;

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

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

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

Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);

Solução de Softphone, para PC, Celular e tablete com sistemas IOS, Android e Windows PC, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

Segurança da Camada de Transporte (TLS);

Capacidade para no mínimo 700 (setecentos) usuários.

O serviço deverá estar hospedado em ambiente de alta disponibilidade de forma a garantir continuidade do serviço mesmo caso de falhas de componentes que compõe a solução;

O serviço deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação, etc;

A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá fornecer serviço adequado ao uso corporativo deste Instituto;

A CONTRATADA deverá possuir Termo de Direito / Delegação / Autorização / Concessão / Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC), com outorga de operação em todo Brasil ou no Distrito Federal, conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 426, de 09 de dezembro de 2005.

A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá incluir a **PORTABILIDADE** de todos os números telefônicos em uso por este Instituto inclusive caso ocorra término do contrato os números devem permanecer ao Instituto;

Para os casos que não for possível a portabilidade, após a devida justificativa e aceite do IGESDF, a **CONTRATADA** deverá fornecer outra numeração da mesma localidade;

Para os casos que não for possível a portabilidade e nem outra numeração local, a **CONTRATADA** deverá fornecer número 0800 com URA para direcionamento para os ramais. O custo das ligações para o serviço 0800 será da **CONTRATADA**;

A solução contratada deverá permitir a possibilidade de comunicação com o Instituto através de sistema de telefonia tradicional(analogica), ainda de amplo uso;

A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE usuário e senha para acesso de leitura a todos os equipamentos e softwares da solução permitindo visualizar as configurações aplicadas.

A CONTRATADA deverá trocar todas as senhas de administração, juntamente com um representante da CONTRATANTE, após a conclusão dos trabalhos de instalação;

A solução contratada deverá atender a legislação vigente à telefonia, em atenção especial as normas e demais regulamentações da ANATEL;

A manutenção da solução contratada não poderá sobrecarregar operacionalmente a equipe técnica deste Instituto;

A nova solução contratada deverá adequar-se às normas e políticas de segurança da informação estabelecidas por este Regional;

As chamadas de voz deverão ser ilimitadas e gratuitas nas modalidades ramal-ramal, local, longa distância nacional e internacionais, com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro.

A instalação e configuração de quaisquer equipamentos necessários ao serviço devem ser realizadas pela CONTRATADA;

A solução deve estar disponível 24h por dia, 07 (sete) dias por semana, conforme critérios estabelecidos pela regulamentação da Anatel;

A CONTRATADA deverá fornecer portal de serviços para gestão online das linhas telefônicas;

Considerando que a solução contempla o fornecimento de equipamentos, toda a manutenção e/ou substituição deve ser realizada pela CONTRATADA, durante toda a vigência contratual;

A abertura de chamadas de manutenção deve ser realizada por meio da ferramenta de ITSM do Contratante

Todos os ramais poderão realizar chamadas nas modalidades local , longa distância nacional e ligações internacionais, sem nenhuma cobrança ou limitação;

A CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional

A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para as áreas de cobertura dos códigos de área 61, do estado do Distrito Federal, do tipo discagem direta a ramal (DDR);

Manter no mínimo (02 )duas mesas operadoras de telefonia para as telefonistas, nas unidades demandadas pela CONTRATANTE;

Deve possuir suporte a VLAN , para utilização de redes voz e dados separadas;

A Contratada deverá fornecer 0800 com ligações ilimitadas e gratuitas quando solicitado;

## TIPO DE RAMAL DE USUÁRIO

Ramal deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

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

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

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;

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

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

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

Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador PC, Tablet ou Smartphone (Android e IOS), para que não seja necessário a utilização de aparelhos;

Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/saída para um usuário.

Dispositivos por usuários: 2 (permite que o ramal seja vinculado até 5 (cinco) tipos de dispositivos seja aparelhos, softphone mobile ou softphone desktop)

Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz, deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários;

Deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários;

Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas.

Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;

Conferência Nº + 3: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 3 outras linhas;

Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo.

Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera.

Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

Toque simultâneo ou serial: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos logados ou toque primeiro no aparelho, caso não atenda, toque depois no softphone mobile, e caso também não atenda, toque no softphone do desktop.

Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado:

## APARELHO CELULAR COM PLANO DE DADOS ILIMITADO

O aparelho deverá dispor, ao menos, dos seguintes recursos mínimos:

Rede: Sim card nano

Tecnologia: Quad Band (850/900/1800/1900);

Rede 5G

Dual-SIM;

Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, Wi-Fi Direct, Wi-Fi hotspot

Câmera com 50 Mp + 2 Mp

Resolução de: 8165 x 6124 pixel

Memória interna de 128Gb

4Gb de memória RAM;

Processador: 2x 2.2 GHz Kryo 460 + 6x 1.8 GHz Kryo 460

Chipset: Snapdragon 480 Plus Qualcomm SM4350-AC

Tela Polegadas 6.5

Resolução 720 x 1600 pixel  
Densidade de pixels > 270 ppi - Tipo: IPS LCD  
FPS 120hz  
Proteção: Panda Glass  
Video Gravação: Full HD  
FPS DA GRAVAÇÃO: 60 FPS  
Bateria de Lítio de 5000 Mah;  
Display com Visor Colorido de 5.5 polegadas (IPS LCD);  
Peso Máximo 170g;  
Conexões: Bluetooth, Wireless, USB, GPS;  
Sensores: Acelerômetro, Sensor de Proximidade, Giroscópio, Impressão digital;

## URA DE ATENDIMENTO

A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de atendimento automático do tipo URA, que ao receber uma nova chamada telefônica, reproduz um menu de opções para o cliente;  
As mensagens de voz devem ser customizáveis;  
O áudio da fila de espera deve ser customizável;  
Deve permitir a criação de menus e sub-menus até um limite de 120 (menus + sub-menus);  
O serviço de gravação personalizada das mensagens será de responsabilidade da CONTRATANTE;  
Deverá ser disponibilizado o serviço de URA tanto para a solução de PABX em nuvem;

## APARELHOS TELEFÔNICOS

Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, no regime de comodato, devem ser homologados pela ANATEL, deverá ser homologado com solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;  
Deve permitir registro no PABX Virtual utilizando o protocolo SIP;  
Todos os terminais deverão, no mínimo, seguir as seguintes características, sem prejuízo da descrição individual de cada aparelho:

### Aparelho IP:

Tecnologia IP, VOIP;  
Display monocromático LCD de pelo menos 2,3" e 132x64 pixels;  
No mínimo 1 (uma) conta SIP;  
Switch Ethernet 10/100/1000 de duas portas RJ-45, PoE integrado;  
Alto-falante Full-Duplex;  
Controle de volume;  
Função Mute;  
Agenda Remota  
Viva-voz Full-duplex  
Suporte a [VLAN]  
Menu de Navegação  
QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP 4.4.2.13 IEEE802.1X  
Segurança da Camada de Transporte (TLS)  
Plano de discagem;  
Discagem rápida, linha direta  
Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE  
Fonte de alimentação.  
Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;  
Deverá possuir manual em língua portuguesa;  
Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);  
Deverá possuir teclas de funções programáveis;

Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;  
Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação;  
Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;  
Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);  
Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;  
Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2 ;  
Deverá ser possível a montagem em parede;  
Fonte externa e cabo LAN;

#### **Softphone Desktop (telefonista)**

Telefone no formato de software que pode ser instalado em PCs com sistema operacional Windows, linux ou MAC;  
Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia;  
Deve suportar Chamada em Espera;  
Deve suportar Transferência de Chamadas;  
Deve suportar Retenção de Chamada;  
Deve suportar Conferência a 3;  
Deve suportar os codecs G.711, G.722 e G.729;  
Deve suportar lista de contatos;  
Deve permitir integração com LDAP Server para contatos;  
4.6.10 Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);  
Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados;

#### **Aplicativo de Comunicação Unificada PC**

Software para ser instalado em sistema operacional Windows ou MAC, Tablets, Smartphone (Android e IOS);  
Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia.  
Deve suportar Chamada em Espera.  
Deve suportar Transferência de Chamadas.  
Deve suportar Retenção de Chamada.  
Deve suportar Conferência até 15 participantes.  
Deve suportar os codecs G.711, G.722 ou G.729.  
Deve suportar lista de contatos;  
Deve permitir integração com LDAP Server para contatos.  
Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);  
Deve suportar serviços de presença, chat e áudio, compartilhamento de tela, transferência de arquivos.  
Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções mínimas de 720P;  
Todos os dados deverão ser criptografados seja em repouso ou em trânsito, utilizando para AES-128 OU AES-256;

#### **Versão Mobile do Softphone**

O Softphone Mobile para smartphones e tablets (Android e IOS) deve ser do mesmo fabricante da solução de PABX na Nuvem;  
Deve ser compatível com Smartphones que utilizem sistemas operacionais Android e iOS;  
Deve disponibilizar o aplicativo no Marketplace de cada sistema operacional, Google e Apple;  
Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone IP;  
Deve suportar o protocolo SIP e/ou WebRtc;  
Deve possuir listas de contatos;  
Deve permitir acesso a listas externas via padrão LDAP;  
Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas e perdidas;  
Deve suportar a criptografia de AES-128 ou AES-256;  
Deve suportar videoconferências;  
Deve suportar os codecs G.711, G.722;  
Deve suportar os codec H.263 ou H.264, para chamadas de videoconferência;  
Deve permitir a visualização do status de presença dos usuários da plataforma;

Deve permitir a realização de conferências;  
Deve suportar regras para direcionamento das chamadas;  
Deve permitir comutar a chamada em andamento entre dispositivos de forma simples;  
Deve permitir a configuração do dispositivo de preferência para o recebimento de ligações;  
Deve possibilitar acesso aos recursos disponibilizados pela plataforma de comunicação unificada por intermédio de acesso via Smartphone;  
Suportar no mínimo os seguintes idiomas: Português, Inglês e Espanhol.

### **Solução de Gravação**

Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;

Características funcionais do sistema de gravação telefônica:

Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos grupos indicados pelo IGESDF.

Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;

4.9.5 Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;

Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;

Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;

Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano;

Permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica "AND");

Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura;

### **Ferramenta de Gerenciamento**

Permitir a criação de Grupos de Ramais.

Possibilitar a CONTRATANTE alteração de facilidades dos ramais;

Deverá possuir gerência proativa de diagnósticos e relatórios de falhas.

Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.

### **Treinamento:**

A CONTRATADA deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada de central telefônica em nuvem, com duração de até 08h, cujo público alvo escolhido pela CONTRATANTE, a serem realizado remotamente ou nas unidades da CONTRATANTE, com data a combinar, incluindo.

Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA.

Treinamento técnico, nas configurações da central telefônica em nuvem (classe de ramais, grupo de ramais e etc.), atendedor automático, mensagem de espera e operador via desktop.

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

Os Entroncamentos SIP correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de 3 (três) tronco SIP com 100 canais cada, para comunicação de voz na central PABX, e serviço de integração à nova solução de telefonia e instalação;

Juntamente com cada Entroncamento SIP deverão ser fornecidas uma faixa de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) com blocos de 250 ramais em sequência;

No momento da contratação do serviço, caso seja necessária uma quantidade maior de ramais, deverá ser possível a adição de blocos extras;

Após a contratação inicial, a adição de blocos extras de ramais DDR na mesma sequência do bloco originalmente disponibilizado será objeto de consulta da **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**;

Os Entroncamentos SIP deverão possuir franquia ilimitada e gratuitas para ligações locais, longa distância nacional, internacionais e 0800, seja destinadas à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional.

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

Média de uso mensal:

Resumo das ligações feitas pelos usuários de dentro do IGESDF.

LIGAÇÕES SAINTE EM QUANTIDADE		
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Ligações Sainte Atendidas	55.151	(75,18%)
Ligações Sainte Não atendidas	16.717	(22,79%)
Ligações Sainte com falhas	801	(1,09%)
Ligações Sainte Ocupadas	687	(0,94%)
Ligações Congestionadas	0	(0,00%)
<b>TOTAL DE LIGACOES SAINTE</b>	<b>73.356</b>	<b>(100 %)</b>

Resumo das ligações recebidas pelos usuários de dentro do IGESDF.

LIGAÇÕES ENTRANTES EM QUANTIDADE		
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Ligações Entrantes Atendidas	52.070	(58,64%)
Ligações Entrantes não Atendidas	34.088	(38,39%)
Ligações Entrantes com falhas	1.012	(1,14%)
Ligações Entrantes Ocupadas	1.632	(1,99%)
Ligações Congestionadas	0	(0,00%)
<b>TOTAL DE LIGAÇÕES ENTRANTES</b>	<b>88.802</b>	<b>(100 %)</b>

Resumo das ligações internas feitas entre os usuários de dentro do IGESDF.

LIGAÇÕES INTERNAS EM QUANTIDADE		
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Ligações Interno Atendidas	114.173	(68,74%)
Ligações Interno Não atendidas	40.309	(24,27%)
Ligações Interno com falhas	10.633	(6,40%)
Ligações Interno Ocupadas	977	(0,59%)
Ligações Congestionadas	0	(0,00%)
<b>TOTAL DE LIGACOES INTERNAS</b>	<b>166.092</b>	<b>(100 %)</b>



LIGAÇÕES FEITAS EM MINUTAGEM	
Ligações Feitas para Fixo Local	15.801 (min)
Ligações Feitas para Fixo Intra	64 (min)
Ligações Feitas para Fixo DDD	1.256 (min)
Ligações Férias para Móvel VC1	30.023 (min)
Ligações Férias para Móvel VC2	190 (min)
Ligações Férias para Móvel VC3	1.375 (min)
<b>Total de Ligações Feitas</b>	<b>48.709 (min)</b>
Ligações Feitas para Serviços Especiais	1.480 (min)



## IMPLANTAÇÃO DO TERMINAIS

A solução deve ser disponibilizada a partir de conexões com a Internet nas unidades do IGESDF fornecida pela **CONTRATANTE**;

A sinalização deve ser SIP entre o **CONTRATANTE** e o Servidor de Telefonia da Nuvem da **CONTRATADA**, garantindo a qualidade do serviço de voz;

Oferta de terminais inclusos, os aparelhos IP e Celulares em comodato, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

Toda infraestrutura da rede interna, switch, cabeamento UTP, é de responsabilidade da **CONTRATANTE**;

A entrega dos aparelhos IP deve ser feita nos endereços de destino, e os mesmos devem ser instalados e configurados pela **CONTRATADA**;

## DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DA PLATAFORMA

O suporte e a manutenção deverão ser providos durante toda vigência do contrato.

Deverá ter sistema de monitoramento para toda solução de comunicação IP. A **CONTRATANTE**, deve ter acesso de leitura a dashboard de monitoração para fins de acompanhamento da disponibilidade da solução de comunicação IP

Deverá ser fornecido reparo ou troca do equipamento que foi fornecido caso o equipamento venha a apresentar defeito durante seu uso normal.

Todos os custos de mão de obra, frete e troca de equipamentos são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

Durante a vigência do contrato, deve estar incluída a atualização de softwares ou novos releases sem custos adicionais.

O Suporte deverá ser prestado com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) do ano.

Deverá ser disponibilizado pela **CONTRATADA**, os meios necessários para que os técnicos especialistas executem suas atividades (equipamentos, ferramentas e transporte) sem ônus para **CONTRATANTE**.

Deverá possuir SLA mínimo de aceitável de 99,5% (noventa e nove vírgula nove por cento) de disponibilidade da solução de telecomunicação mencionada neste Elemento Técnico.

A **CONTRATADA** deverá garantir que a solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) tenham, no mínimo 99,7% (noventa e nove vírgula nove por cento) de disponibilidade, a ser medida mensalmente por meio de ferramenta disponibilizada, sem custo, pela **CONTRATADA** ou por ferramentas próprias do **CONTRATANTE**.

Todo e qualquer problema detectado na solução de telefonia deverá ser, de forma imediata, relatado à equipe de Gerência do **CONTRATANTE**

Todas as mudanças adotadas por iniciativa da **CONTRATADA** nas configurações deverão ser efetuadas mediante aprovação do **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** deverá emitir uma declaração prévia, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, contendo:

descrição do procedimento que será executado,

horário da mudança,

impacto e eventuais procedimentos de contingência,

bem como relatório posterior sobre os resultados obtido

O atendimento será classificado em 3 (três) níveis, com prazo de início do atendimento e prazo para conclusão conforme **Tabela 2**

Deve possuir SLA para início de atendimento de até 10 minutos para nível de criticidade **Alta** criticidade e até 02 horas de SLA para resolução do problema.

Deve possuir SLA para início de atendimento de até 10 minutos para nível de criticidade **média** e até 03 horas de SLA para resolução do problema.

Deve possuir SLA para início de atendimento de até 10 minutos para nível de criticidade **Baixa** e até 04 horas de SLA para resolução do problema.

Deveremos entender como nível de criticidade Alta indisponibilidade totalmente fora de operação

Deveremos entender como nível de criticidade **Média** incidentes que possam degradar o serviço de telecomunicações e que não impeçam o uso do equipamento ou consultas em geral.

Deveremos entender como nível de criticidade **Baixa** os testes funcionais e consultas gerais do equipamento.

A cada visita para suporte e/ou manutenção deverão ser gerados relatórios técnicos de todo o serviço feito e qual foi o tempo de duração deste serviço.

A Disponibilidade mínima garantido para solução de telefonia é de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).

**Tabela 02 – SLA de atendimento da solução de telefonia:**

Tabela 02 – SLA de atendimento da solução de telefonia				
Nível de severidade	Descrição	Prazo para início de atendimento	Prazo para conclusão de atendimento	Desconto por não atendimento no prazo
<b>Alta</b>	Deveremos entender como Severidade <b>Alta</b> um serviço totalmente fora de operação	10 minutos após abertura do chamado	2 horas após abertura do chamado	5%



<b>Média</b>	Deveremos entender como Severidade <b>Média</b> incidentes que não impeçam o uso do equipamento ou consultas em geral sobre o uso dos equipamentos	10 minutos após abertura do chamado	3 horas após abertura do chamado	2,50%
<b>Baixa</b>	Deveremos entender como Severidade <b>Baixa</b> os testes funcionais e consultas gerais do equipamento.	10 minutos após abertura do chamado	4 horas após abertura do chamado	1,50%
<b>Observação</b>	Troca de Equipamento defeituoso	30 minutos após abertura do chamado	24 Horas corridas.	5%

Indicador	Descrição	Meta	Meta (Período de Adaptação Operacional) (3 Meses)	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumentos de Medição		
IAC - Início de Atendimento de Chamado	Mede o tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início de tratamento, ou seja, tempo decorrido da abertura até o chamado ser colocado em atendimento	Para cada nível de prioridade, 99.7% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:		Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:		CONTRATADA	Mensal	Expresso na Tabela 02	Solução de ITSM
		<b>Nível de severidade</b>	SLA	<b>Nível de severidade</b>	SLA				
		Alta	120 minutos	Alta	120 minutos				
		Média	180 minutos	Média	180 minutos				
		Baixa	240 minutos	Baixa	240 minutos				
PRC - Prazo de Resolução de Chamado	Mede o tempo de recebimento de chamado e a efetiva conclusão, ou seja, tempo decorrido a partir de quando o chamado é colocado em atendimento até ser solucionado	99.7% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado	70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado	CONTRATADA	Mensal	Expresso na Tabela 02	Solução de ITSM		

#### OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Após a contratação, a empresa deverá:

Assumir a responsabilidade e ônus pelo recolhimento de todos os impostos e taxas federais, estaduais e municipais que incidem sobre os serviços prestados;

Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão dolosa, incluindo os danos decorrentes de sinistros havidos nas redes de comunicação, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo inteiramente o ônus decorrente;

Levar ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;

Garantir o sigilo e a inviolabilidade das conversações realizados por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela **CONTRATANTE** na execução do presente contrato, devendo providenciar a regularização no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) horas da solicitação;

Quando se fizer necessário à realização de substituição dos aparelhos fornecidos em regime de comodato devido à falha no equipamento, defeito de fabricação ou situações semelhantes, excluído os defeitos decorrentes de mau uso, a empresa a ser contratada deverá substituí-los no prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas;

Apresentar e disponibilizar à **CONTRATANTE**, soluções que mantenham atualizadas a segurança, a qualidade em comunicações e modernidade de equipamentos;

Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços objeto deste contrato, de forma a garantir que continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;

Fornecer, mensalmente, e quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços;

Designar consultor para acompanhamento do objeto contratado, o qual deverá ter poderes para representá-la e adotar medidas imprescindíveis à boa execução dos serviços;

Fornecer equipamentos novos e em perfeitas condições de uso, não serão aceitos aparelhos usados ou remanufaturados;

Apresentar Fatura/Nota Fiscal de serviço, com prazo não inferior a 30 (trinta) dias para o vencimento;

Manter comunicação formal com a instituição por meio de endereço eletrônico, o qual deve ser verificado diariamente e acusado o recebimento. Não o fazendo, no decurso de 5 (cinco) dias corridos, o seu silêncio será reputado como comunicação/notificação recebida;

Executar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas, manuais de operação (quando couber) e demais condições consignadas nas propostas técnicas e/ou de preços, de acordo com Elemento Técnico.

Comunicar à contratante, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis que antecedam o prazo de vencimento da execução, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento;

Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, inclusive transporte e de pessoal, necessários à adequada e regular entrega dos materiais/bens contratados, em plena conformidade com os termos e especificações, inclusive prazos, horários e local de entrega, previstos neste Elemento Técnico e anexos;

Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os produtos vendidos, bem como eventual custo de frete e entrega, inclusive seguro;

Assumir todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução contratual, bem como por eventuais demandas de caráter cível ou penal;

Manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação correspondente, devendo comunicar à Administração, por escrito, qualquer normalidade de caráter urgente e prestar esclarecimentos julgados necessários;

Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite legalmente permitido;

Designar 01 (um) preposto com poderes de decisão para representar a **CONTRATADA**, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços objeto da contratação, além das atribuições abaixo elencadas, devendo utilizar a Central de Atendimento da **CONTRATANTE** e interagir na mesma:

Substituir equipamentos;

Configurar equipamentos CPE's;

Prestar manutenções preventivas em acessos de dados;

Dirimir dúvidas em relação às funcionalidades dos equipamentos e serviços da **CONTRATADA**, diretamente com os gestores da conta da **CONTRATANTE**;

Disponibilizar treinamento aos gestores da **CONTRATANTE**, acerca da ferramenta de gerenciamento dos serviços de dados, a ser disponibilizada pela **CONTRATADA**, sem custos para a **CONTRATANTE**;

Auxiliar no processo de verificação das faturas (tarifas acordadas, identificação de valores, metodologia de cobrança), bem como operacionalização do programa disponibilizado, via WEB, pela **CONTRATADA** para controle do faturamento;

Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;

Permitir comunicação com a **CONTRATADA** através do Gestor do Contrato na **CONTRATANTE**.

Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos serviços e materiais necessários à sua execução, nos prazos, nas quantidades e nos padrões de qualidade exigidos.

Providenciar a correção das falhas ou irregularidades constatadas pela **CONTRATANTE** na execução dos serviços, de acordo com os exigidos pela **CONTRATANTE**;

Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;

Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

Facilitar a interação com o Consultor de Relacionamentos da **CONTRATADA**;

Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;

Permitir comunicação com a **CONTRATADA** através do Gestor do Contrato na **CONTRATANTE**;

Projetar, dimensionar (hardwares, softwares e recursos humanos), implantar (instalar, ativar, configurar e ajustar), operacionalizar, gerenciar e manter os equipamentos de conectividade, telecomunicações e segurança utilizados na prestação de todos os serviços contratados;

Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;

Fornecer mensalmente à **CONTRATANTE** as faturas com detalhamento individual de cada serviço contendo todas as despesas realizadas previstas no Contrato, cobrando os serviços efetivamente utilizados;

Comunicar à **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar todos os esclarecimentos julgados necessários;

Não veicular em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**;

Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, atendendo as reclamações formuladas;

Atender prontamente às solicitações de serviços de instalação, mudança de endereço, ampliação ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requisitado;

A contratada se obriga a manter o fornecimento de bens e serviços, nas mesmas condições estabelecidas neste Elemento Técnico e no preço pactuado, caso exista risco a vida dos pacientes, por, no mínimo, 90 dias ou até a celebração de contrato com outro fornecedor.

#### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Para o fiel cumprimento do objeto deste Elemento Técnico, este Instituto se compromete a:

Proporcionar, à empresa a ser contratada, condições necessárias a fim de que possa realizar normalmente os serviços;

Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, as falhas detectadas e comunicando à empresa contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma;

Efetuar o pagamento de acordo com o preço, os prazos e as condições estipuladas no contrato a ser avençado;

Notificar, por escrito, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;

#### **FISCALIZAÇÃO**

A fiscalização e atesto das Nota (s) Fiscal (is) será realizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Conectividade em Saúde, que também será responsável pelo recebimento, controle e distribuição dos equipamentos.

#### **PAGAMENTO**

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, por meio de depósito bancário em conta corrente, contados do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade responsável.

Sendo o pagamento realizado mediante depósito em conta corrente, o Fornecedor não deverá fazer a emissão de boleto bancário, sob pena de haver cobrança indevida.

#### **PENALIDADES**

O atraso injustificado na entrega do(s) serviço(s) e produto(s), objeto do presente Elemento Técnico, sujeitará o fornecedor, sem prejuízo das sanções previstas nos artigos 35, 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, às seguintes multas:

a) 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição, até o limite de 30 (trinta) dias;

b) 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total da aquisição, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o IGESDF, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

O atraso injustificado de entrega dos itens superior a 30 (trinta) dias corridos, será considerado como inexecução total do objeto, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente do IGESDF.

#### **JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO**

O IGESDF possui como missão institucional prestar serviços de alta complexidade em saúde aos usuários do SUS aliados à produção e aplicação de conhecimentos, por meio de uma gestão ágil, efetiva e sustentável. Em decorrência disso, necessita de serviços de comunicação/informações com níveis de excelência ininterruptas para a boa e regular realização e condução das suas atividades.

Considerando que o atual contrato 100/2018 atingiu o limite legal de 60 (sessenta) meses não podendo ter novas renovações.

Os diversos setores do IGESDF necessitam constantemente da troca de informações, pois precisam estar conectados e a telefonia é um recurso imprescindível para execução de suas atividades diárias.

Nesse sentido, os recursos de comunicação devem estar disponíveis de forma ininterrupta de modo a promover a comunicação célere intersetorial, interinstitucional e entre os usuários dos serviços de saúde. Assim, há necessidade tempestiva de implementação da solução de comunicação que acompanhe a evolução tecnológica, no tocante a formas de comunicação e a praticidade de comunicação fixa, que atenda as características e peculiaridades dos serviços prestados pelo IGESDF e suas Unidades Operacionais.

Os serviços de telefonia são essenciais ao IGESDF, pois visa manter a comunicação interna e a disponibilização de canais de comunicação à população usuária da saúde pública do DF. A forma como esses serviços vêm sendo mantidos é a justificativa mais que plausível para a adoção de medidas por parte desta pasta a fim de providenciar a contratação regular e total dos serviços de telefonia objetos deste Elemento Técnico.

Portanto, buscando promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI, a referida contratação pretende-se suprir o órgão com uma solução de telefonia fixa corporativa moderna, eficiente, de alta disponibilidade e com baixo custo.

Considerando a possibilidade de acompanhamento e identificação do uso por Servidor (colaborador) e a necessidade de modernização do sistema de comunicação e telefonia do IGESDF, implantando solução telefonia, que possibilite a utilização de novos recursos e funcionalidades aos usuários, além da possibilidade de gerenciamento das informações estratégicas e maior controle das contas telefônicas por ramal ou por usuário.

Isto posto, a escolha da solução baseada em tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) justifica-se por se tratar de um sistema que exige menor intervenção física, prazos de instalação e maior flexibilidade, frente as soluções de telefonia tradicionais.

Os quantitativos a serem adquiridos foram estimados para atender as necessidades de todo o IGESDF pelo período de 30 meses, sendo que foram levados em consideração também o CONTRATO - 112/2018 - OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA ME vigente com todos os seus

equipamentos em uso, as necessidades suprimidas expressas no estudo de viabilidade, além da possibilidade do crescimento institucional da unidade (Hospitais, prédios administrativos e UPAS).

## DO PARCELAMENTO DO OBJETO

A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de toda solução.

## PRAZO DESEJADO PARA ENTREGA DO BEM E/OU INÍCIO DA PRESTAÇÃO SERVIÇOS E A PREVISÃO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela **CONTRATADA** em todas as localidades previstas conforme as especificações contidas neste Elemento Técnico no prazo de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;

O referido prazo poderá ser estendido pela **CONTRATADA**, mediante solicitação formal à **CONTRATANTE**, desde que justificado;

O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, podendo, no interesse do IGESDF, ser prorrogado por períodos iguais, limitada à vigência de 60 (sessenta) meses.

O contrato terá sua vigência pelo prazo de 30 (trinta) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por acordo entre as partes, mediante a Termo Aditivo e não poderá ultrapassar o limite máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o parágrafo único, do art. 29, do Regulamento Próprio de Compras e Contratação do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde IGESDF.

## DO PRAZO DE INÍCIO DE FORNECIMENTO:

### DA INSTALAÇÃO

O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela **CONTRATADA** em todas as localidades previstas conforme as especificações contidas neste Elemento Técnico no prazo de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;

O referido prazo poderá ser estendido pela **CONTRATADA**, mediante solicitação formal à **CONTRATANTE**, desde que justificado;

Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do **Elemento Técnico**;

A **CONTRATADA** deve elaborar cronograma, com recursos próprios, que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da **CONTRATANTE**.

O cronograma deve ser apresentado pela **CONTRATADA** em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato e deve ser elaborado conforme as diretrizes definidas pela **CONTRATANTE**;

A **CONTRATADA** deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento.

O recebimento do objeto deverá ser realizado por servidor responsável pela unidade técnica devendo ser observado:

**Recebimento provisório:** os serviços objeto deste Elemento Técnico deverão ser aceitos ou rejeitados, no todo ou em parte, a cada execução, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Elemento Técnico e na proposta;

**Recebimento definitivo:** No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato ou Fiscal do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor;

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Elemento Técnico e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

## DOS TESTES DE ACEITAÇÃO

Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários:

Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem executados pela equipe técnica do **CONTRATADA** em conjunto com a equipe técnica da **CONTRATANTE**;

O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aprovação dos seguintes testes:

Aferição, pela equipe da **CONTRATANTE**, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações constantes do Elemento Técnico;

O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação se dará, mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos;

## UNIDADE NA QUAL O BEM DEVERÁ SER ENTREGUE E/OU O SERVIÇO DEVERÁ SER PRESTADO

Os serviços deverão ser prestados nas dependências das unidades do IGESDF.

## INDICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO, E SEU RESPECTIVO SUBSTITUTO

Conforme **Anexo II**.

**DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

Declaração de Capacidade Técnica, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a realização dos serviços relacionados com o objeto do presente Elemento Técnico, na qual deverá constar, também, se o mesmo foi ou está sendo executado de modo satisfatório.

Deve ser comprovada implementação semelhante com pelo menos 50% dos ramais exigidos neste Elemento Técnico.

O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação da licitante; descrição clara dos serviços prestados, permitindo-se o somatório de atestados;

Declaração de que a solução ofertada atende a todos os requisitos técnicos exigidos neste Elemento Técnico. Essa comprovação deverá ser feita por escrito, de forma clara e inteligível, em um atestado de capacidade técnica, emitido pelo licitante vencedor;

O IGESDF reserva-se o direito de solicitar aos participantes que apresentem informações técnicas adicionais para efeito de comprovação técnica/comercial dos serviços ofertados.

Termo de direito delegação, autorização, concessão, extrato ou Declaração de outorga de operação expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação de telefonia fixa comutado – STFC (local, longa distância nacional e internacional);

Certificado do Fabricante homologado pela ANATEL dos equipamentos ofertados.

A qualquer momento durante o processo ou no prazo de vigência do instrumento contratual, o IGESDF poderá solicitar, para fins de comprovação, as cópias autenticadas ou os originais da documentação exigida neste elemento técnico.

**DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:**

No julgamento das propostas será adotado o critério de MENOR PREÇO DO LOTE, que atenda adequadamente à descrição do objeto.

O parecer técnico identificará de forma clara e detalhada os requisitos não atendidos, na proposta reprovada.

**LOCAL E DATA**

Brasília/DF, 26/junho/2023.

Identificação do Responsável pela elaboração do **Elemento Técnico nº 3/2023**:

**ISRAEL DE FREITAS CAVALCANTE**

Chefe do Núcleo de Telecomunicações

00008288

**ANDERSON JUSUS DE MENEZES**

Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação

00014066

**DEILTON LOPES DA SILVA**

Superintendente de Tecnologia da Informação e Conectividade em Saúde

00015400

**ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO A SER CONTRATADO**

O objeto da contratação por locação será composto pelos seguintes itens:

Tabela 1 - Planilha de Segmentação da Solução - SOBDEMANDA						
ITEM	Descrição	Unidade.	Quantidade	Valor Unitário	Valor Unitário	Valor Global (30 meses)
1	Serviços de Instalação, Configuração, Sustentação e Treinamento da implantação do PABX virtual em nuvem	Serviço	1	R\$	R\$	R\$
2	Licença de Ramal de usuário com ligações ilimitadas	Unidade	900	R\$	R\$	R\$

	e gratuitas locais, nacionais, ligações internacionais e 0800, fornecimento de aparelhos IP em comodato					
3	Aparelho Celular Com Plano de Dados Ilimitado.	Unidade	120 unidades	R\$	R\$	R\$
<b>Total</b>				R\$	R\$	R\$

**PLATAFORMA PABX EM NUVEM****REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261 para atender as Unidades do IGESDF, para realização de ligações telefônica ilimitadas e gratuitas nas modalidades locais, longa distância nacional, ligações internacionais e 0800;

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

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

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

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

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

Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

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

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

Relatório de chamadas;

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

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

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

Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;

Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI ( Interface Gráfica do Usuário, em português);

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

Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;

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

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

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

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

Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória), se necessário;

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

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

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

Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);

Solução de Softphone, para PC, Celular e tablete com sistemas IOS, Android e Windows PC, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

Segurança da Camada de Transporte (TLS);

Capacidade para no mínimo 700 (setecentos) usuários.

O serviço deverá estar hospedado em ambiente de alta disponibilidade de forma a garantir continuidade do serviço mesmo caso de falhas de componentes que compõe a solução;

O serviço deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação, etc;

A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá fornecer serviço adequado ao uso corporativo deste Instituto;

A CONTRATADA deverá possuir Termo de Direito / Delegação / Autorização / Concessão / Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC), com outorga de operação em todo Brasil ou no Distrito Federal, conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 426, de 09 de dezembro de 2005.

A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá incluir a **PORTABILIDADE** de todos os números telefônicos em uso por este Instituto inclusive caso ocorra término do contrato os números devem permanecer ao Instituto;

Para os casos que não for possível a portabilidade, após a devida justificativa e aceite do IGESDF, a **CONTRATADA** deverá fornecer outra numeração da mesma localidade;

Para os casos que não for possível a portabilidade e nem outra numeração local, a **CONTRATADA** deverá fornecer número 0800 com URA para direcionamento para os ramais. O custo das ligações para o serviço 0800 será da **CONTRATADA**;

A solução contratada deverá permitir a possibilidade de comunicação com o Instituto através de sistema de telefonia tradicional(analogica), ainda de amplo uso;

A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE usuário e senha para acesso de leitura a todos os equipamentos e softwares da solução permitindo visualizar as configurações aplicadas.

A CONTRATADA deverá trocar todas as senhas de administração, juntamente com um representante da CONTRATANTE, após a conclusão dos trabalhos de instalação;

A solução contratada deverá atender a legislação vigente à telefonia, em atenção especial as normas e demais regulamentações da ANATEL;

A manutenção da solução contratada não poderá sobrecarregar operacionalmente a equipe técnica deste Instituto;

A nova solução contratada deverá adequar-se às normas e políticas de segurança da informação estabelecidas por este Regional;

As chamadas de voz deverão ser ilimitadas e gratuitas nas modalidades ramal-ramal, local, longa distância nacional e internacionais, com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro.

A instalação e configuração de quaisquer equipamentos necessários ao serviço devem ser realizadas pela CONTRATADA;

A solução deve estar disponível 24h por dia, 07 (sete) dias por semana, conforme critérios estabelecidos pela regulamentação da Anatel;

A CONTRATADA deverá fornecer portal de serviços para gestão online das linhas telefônicas;

Considerando que a solução contempla o fornecimento de equipamentos, toda a manutenção e/ou substituição deve ser realizada pela CONTRATADA, durante toda a vigência contratual;

A abertura de chamadas de manutenção deve ser realizada por meio da ferramenta de ITSM do Contratante

Todos os ramais poderão realizar chamadas nas modalidades local , longa distância nacional e ligações internacionais, sem nenhuma cobrança ou limitação;

A CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional

A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para as áreas de cobertura dos códigos de área 61, do estado do Distrito Federal, do tipo discagem direta a ramal (DDR);

Manter no mínimo (02 )duas mesas operadoras de telefonia para as telefonistas, nas unidades demandadas pela CONTRATANTE;

Deve possuir suporte a VLAN , para utilização de redes voz e dados separadas;

A Contratada deverá fornecer 0800 com ligações ilimitadas e gratuitas quando solicitado;

## TIPO DE RAMAL DE USUÁRIO

Ramal deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

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

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

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;

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

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

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

Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador PC, Tablet ou Smartphone (Android e IOS), para que não seja necessário a utilização de aparelhos;

Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/saída para um usuário.

Dispositivos por usuários: 2 (permite que o ramal seja vinculado até 5 (cinco) tipos de dispositivos seja aparelhos, softphone mobile ou softphone desktop)

Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz, deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários;

Deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários;

Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas.

Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;

Conferência Nº + 3: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 3 outras linhas;

Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo.

Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera.

Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

Toque simultâneo ou serial: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos logados ou toque primeiro no aparelho, caso não atenda, toque depois no softphone mobile, e caso também não atenda, toque no softphone do desktop.

Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado:

#### **APARELHO CELULAR COM PLANO DE DADOS ILIMITADO**

O aparelho deverá dispor, ao menos, dos seguintes recursos mínimos:

Rede: Sim card nano

Tecnologia: Quad Band (850/900/1800/1900);

Rede 5G

Dual-SIM;

Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, Wi-Fi Direct, Wi-Fi hotspot

Câmera com 50 Mp + 2 Mp

Resolução de: 8165 x 6124 pixel

Memória interna de 128Gb

4Gb de memória RAM;

Processador: 2x 2.2 GHz Kryo 460 + 6x 1.8 GHz Kryo 460

Chipset: Snapdragon 480 Plus Qualcomm SM4350-AC

Tela Polegadas 6.5

Resolução 720 x 1600 pixel

Densidade de pixels > 270 ppi - Tipo: IPS LCD

FPS 120hz

Proteção: Panda Glass

Video Gravação: Full HD

FPS DA GRAVAÇÃO: 60 FPS

Bateria de Lítio de 5000 Mah;

Display com Visor Colorido de 5.5 polegadas (IPS LCD);

Peso Máximo 170g;

Conexões: Bluetooth, Wireless, USB, GPS;

Sensores: Acelerômetro, Sensor de Proximidade, Giroscópio, Impressão digital;

#### **URA DE ATENDIMENTO**

A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de atendimento automático do tipo URA, que ao receber uma nova chamada telefônica, reproduz um menu de opções para o cliente;

As mensagens de voz devem ser customizáveis;

O áudio da fila de espera deve ser customizável;

Deve permitir a criação de menus e sub-menus até um limite de 120 (menus + sub-menus);

O serviço de gravação personalizada das mensagens será de responsabilidade da CONTRATANTE;

Deverá ser disponibilizado o serviço de URA tanto para a solução de PABX em nuvem;

#### **APARELHOS TELEFÔNICOS**

Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, no regime de comodato, devem ser homologados pela ANATEL, deverá ser homologado com solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

Deve permitir registro no PABX Virtual utilizando o protocolo SIP;

Todos os terminais deverão, no mínimo, seguir as seguintes características, sem prejuízo da descrição individual de cada aparelho:

#### **Aparelho IP:**



Tecnologia IP, VOIP;

Display monocromático LCD de pelo menos 2,3" e 132x64 pixels;

No mínimo 1 (uma) conta SIP;

Switch Ethernet 10/100/1000 de duas portas RJ-45, PoE integrado;

Alto-falante Full-Duplex;

Controle de volume;

Função Mute;

Agenda Remota

Viva-voz Full-duplex

Suporte a [VLAN]

Menu de Navegação

QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP

4.4.2.13 IEEE802.1X

Segurança da Camada de Transporte (TLS)

Plano de discagem;

Discagem rápida, linha direta

Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE

Fonte de alimentação.

Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

Deverá possuir manual em língua portuguesa;

Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);

Deverá possuir teclas de funções programáveis;

Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;

Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação;

Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;

Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);

Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;

Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2 ;

Deverá ser possível a montagem em parede;

Fonte externa e cabo LAN;

### **Softphone Desktop (telefonista)**

Telefone no formato de software que pode ser instalado em PCs com sistema operacional Windows, linux ou MAC;

Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia;

Deve suportar Chamada em Espera;

Deve suportar Transferência de Chamadas;

Deve suportar Retenção de Chamada;

Deve suportar Conferência a 3;

Deve suportar os codecs G.711, G.722 e G.729;

Deve suportar lista de contatos;

Deve permitir integração com LDAP Server para contatos;

4.6.10 Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);

Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados;

### **Aplicativo de Comunicação Unificada PC**

Software para ser instalado em sistema operacional Windows ou MAC, Tablets, Smartphone (Android e IOS);

Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia.

Deve suportar Chamada em Espera.

Deve suportar Transferência de Chamadas.

Deve suportar Retenção de Chamada.

Deve suportar Conferência até 15 participantes.

Deve suportar os codecs G.711, G.722 ou G.729.

- Deve suportar lista de contatos;
- Deve permitir integração com LDAP Server para contatos.
- Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);
- Deve suportar serviços de presença, chat e áudio, compartilhamento de tela, transferência de arquivos.
- Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções mínimas de 720P;
- Todos os dados deverão ser criptografados seja em repouso ou em trânsito, utilizando para AES-128 OU AES-256;

### **Versão Mobile do Softphone**

- O Softphone Mobile para smartphones e tablets (Android e IOS) deve ser do mesmo fabricante da solução de PABX na Nuvem;
- Deve ser compatível com Smartphones que utilizem sistemas operacionais Android e iOS;
- Deve disponibilizar o aplicativo no Marketplace de cada sistema operacional, Google e Apple;
- Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone IP;
- Deve suportar o protocolo SIP e/ou WebRtc;
- Deve possuir listas de contatos;
- Deve permitir acesso a listas externas via padrão LDAP;
- Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas e perdidas;
- Deve suportar a criptografia de AES-128 ou AES-256;
- Deve suportar videoconferências;
- Deve suportar os codecs G.711, G.722;
- Deve suportar os codec H.263 ou H.264, para chamadas de videoconferência;
- Deve permitir a visualização do status de presença dos usuários da plataforma;
- Deve permitir a realização de conferências;
- Deve suportar regras para direcionamento das chamadas;
- Deve permitir comutar a chamada em andamento entre dispositivos de forma simples;
- Deve permitir a configuração do dispositivo de preferência para o recebimento de ligações;
- Deve possibilitar acesso aos recursos disponibilizados pela plataforma de comunicação unificada por intermédio de acesso via Smartphone;
- Suportar no mínimo os seguintes idiomas: Português, Inglês e Espanhol.

### **Solução de Gravação**

- Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;
- Características funcionais do sistema de gravação telefônica:
- Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos grupos indicados pelo IGESDF.
- Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;
- 4.9.5 Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;
- Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;
- Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;
- Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano;
- Permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica "AND");
- Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura;

### **Ferramenta de Gerenciamento**

- Permitir a criação de Grupos de Ramais.
- Possibilitar a CONTRATANTE alteração de facilidades dos ramais;
- Deverá possuir gerência proativa de diagnósticos e relatórios de falhas.
- Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.

### **Treinamento:**

A CONTRATADA deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada de central telefônica em nuvem, com duração de até 08h, cujo público alvo escolhido pela CONTRATANTE, a serem realizado remotamente ou nas unidades da CONTRATANTE, com data a combinar, incluindo.

Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA.

Treinamento técnico, nas configurações da central telefônica em nuvem (classe de ramais, grupo de ramais e etc.), atendedor automático, mensagem de espera e operador via desktop.

#### ENTRONCAMENTOS DIGITAIS DE ACESSO AO STFC

Os Entroncamentos SIP correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de 3 (três) tronco SIP com 100 canais cada, para comunicação de voz na central PABX, e serviço de integração à nova solução de telefonia e instalação;

Juntamente com cada Entroncamento SIP deverão ser fornecidas uma faixa de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) com blocos de 250 ramais em sequência;

No momento da contratação do serviço, caso seja necessária uma quantidade maior de ramais, deverá ser possível a adição de blocos extras;

Após a contratação inicial, a adição de blocos extras de ramais DDR na mesma sequência do bloco originalmente disponibilizado será objeto de consulta da **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**;

Os Entroncamentos SIP deverão possuir franquia ilimitada e gratuitas para ligações locais, longa distância nacional, internacionais e 0800, seja destinadas à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional.

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

Média de uso mensal:

Resumo das ligações feitas pelos usuários de dentro do IGESDF.

LIGAÇÕES SAINTE EM QUANTIDADE		
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Ligações Sainte Atendidas	55.151	(75,18%)
Ligações Sainte Não atendidas	16.717	(22,79%)
Ligações Sainte com falhas	801	(1,09%)
Ligações Sainte Ocupadas	687	(0,94%)
Ligações Congestionadas	0	(0,00%)
<b>TOTAL DE LIGACOES SAINTE</b>	<b>73.356</b>	<b>(100 %)</b>

Resumo das ligações recebidas pelos usuários de dentro do IGESDF.

LIGAÇÕES ENTRANTES EM QUANTIDADE		
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Ligações Entrantes Atendidas	52.070	(58,64%)
Ligações Entrantes não Atendidas	34.088	(38,39%)
Ligações Entrantes com falhas	1.012	(1,14%)
Ligações Entrantes Ocupadas	1.632	(1,99%)
Ligações Congestionadas	0	(0,00%)
<b>TOTAL DE LIGAÇÕES ENTRANTES</b>	<b>88.802</b>	<b>(100 %)</b>

Resumo das ligações internas feitas entre os usuários de dentro do IGESDF.

LIGAÇÕES INTERNAS EM QUANTIDADE		
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Ligações Interno Atendidas	114.173	(68,74%)
Ligações Interno Não atendidas	40.309	(24,27%)
Ligações Interno com falhas	10.633	(6,40%)
Ligações Interno Ocupadas	977	(0,59%)
Ligações Congestionadas	0	(0,00%)
<b>TOTAL DE LIGACOES INTERNAS</b>	<b>166.092</b>	<b>(100 %)</b>



LIGAÇÕES FEITAS EM MINUTAGEM	
Ligações Feitas para Fixo Local	15.801 (min)
Ligações Feitas para Fixo Intra	64 (min)
Ligações Feitas para Fixo DDD	1.256 (min)
Ligações Feitas para Móvel VC1	30.023 (min)
Ligações Feitas para Móvel VC2	190 (min)
Ligações Feitas para Móvel VC3	1.375 (min)
<b>Total de Ligações Feitas</b>	<b>48.709 (min)</b>
Ligações Feitas para Serviços Especiais	1.480 (min)



## IMPLANTAÇÃO DO TERMINAIS

A solução deve ser disponibilizada a partir de conexões com a Internet nas unidades do IGESDF fornecida pela **CONTRATANTE**;

A sinalização deve ser SIP entre o **CONTRATANTE** e o Servidor de Telefonia da Nuvem da **CONTRATADA**, garantindo a qualidade do serviço de voz;

Oferta de terminais inclusos, os aparelhos IP e Celulares em comodato, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

Toda infraestrutura da rede interna, switch, cabeamento UTP, é de responsabilidade da **CONTRATANTE**;

A entrega dos aparelhos IP deve ser feita nos endereços de destino, e os mesmos devem ser instalados e configurados pela **CONTRATADA**;

## DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DA PLATAFORMA

O suporte e a manutenção deverão ser providos durante toda vigência do contrato.

Deverá ter sistema de monitoramento para toda solução de comunicação IP. A **CONTRATANTE**, deve ter acesso de leitura a dashboard de monitoração para fins de acompanhamento da disponibilidade da solução de comunicação IP

Deverá ser fornecido reparo ou troca do equipamento que foi fornecido caso o equipamento venha a apresentar defeito durante seu uso normal.

Todos os custos de mão de obra, frete e troca de equipamentos são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

Durante a vigência do contrato, deve estar incluída a atualização de softwares ou novos releases sem custos adicionais.

O Suporte deverá ser prestado com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) do ano.

Deverá ser disponibilizado pela **CONTRATADA**, os meios necessários para que os técnicos especialistas executem suas atividades (equipamentos, ferramentas e transporte) sem ônus para **CONTRATANTE**.

Deverá possuir SLA mínimo de aceitável de 99,5% (noventa e nove vírgula nove por cento) de disponibilidade da solução de telecomunicação mencionada neste Elemento Técnico.

A **CONTRATADA** deverá garantir que a solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) tenham, no mínimo 99,7% (noventa e nove vírgula nove por cento) de disponibilidade, a ser medida mensalmente por meio de ferramenta disponibilizada, sem custo, pela **CONTRATADA** ou por ferramentas próprias do **CONTRATANTE**.

Todo e qualquer problema detectado na solução de telefonia deverá ser, de forma imediata, relatado à equipe de Gerência do **CONTRATANTE**

Todas as mudanças adotadas por iniciativa da **CONTRATADA** nas configurações deverão ser efetuadas mediante aprovação do **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** deverá emitir uma declaração prévia, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, contendo:

descrição do procedimento que será executado,

horário da mudança,

impacto e eventuais procedimentos de contingência,

bem como relatório posterior sobre os resultados obtido

O atendimento será classificado em 3 (três) níveis, com prazo de início do atendimento e prazo para conclusão conforme **Tabela 2**

Deve possuir SLA para início de atendimento de até 10 minutos para nível de criticidade **Alta** criticidade e até 02 horas de SLA para resolução do problema.

Deve possuir SLA para início de atendimento de até 10 minutos para nível de criticidade **média** e até 03 horas de SLA para resolução do problema.

Deve possuir SLA para início de atendimento de até 10 minutos para nível de criticidade **Baixa** e até 04 horas de SLA para resolução do problema.

Deveremos entender como nível de criticidade Alta indisponibilidade totalmente fora de operação

Deveremos entender como nível de criticidade **Média** incidentes que possam degradar o serviço de telecomunicações e que não impeçam o uso do equipamento ou consultas em geral.

Deveremos entender como nível de criticidade **Baixa** os testes funcionais e consultas gerais do equipamento.

A cada visita para suporte e/ou manutenção deverão ser gerados relatórios técnicos de todo o serviço feito e qual foi o tempo de duração deste serviço.

A Disponibilidade mínima garantido para solução de telefonia é de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).

**Tabela 02 – SLA de atendimento da solução de telefonia:**

Tabela 02 – SLA de atendimento da solução de telefonia				
Nível de severidade	Descrição	Prazo para início de atendimento	Prazo para conclusão de atendimento	Desconto por não atendimento no prazo
<b>Alta</b>	Deveremos entender como Severidade <b>Alta</b> um serviço totalmente fora de operação	10 minutos após abertura do chamado	2 horas após abertura do chamado	5%
<b>Média</b>	Deveremos entender como Severidade <b>Média</b> incidentes que não impeçam o uso do equipamento ou consultas em geral sobre o uso dos equipamentos	10 minutos após abertura do chamado	3 horas após abertura do chamado	2,50%
<b>Baixa</b>	Deveremos entender como Severidade <b>Baixa</b> os testes funcionais e consultas gerais do equipamento.	10 minutos após abertura do chamado	4 horas após abertura do chamado	1,50%
<b>Observação</b>	Troca de Equipamento defeituoso	30 minutos após abertura do chamado	24 Horas corridas.	5%

Indicador	Descrição	Meta		Meta (Período de Adaptação Operacional) (3 Meses)		Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumentos de Medição
IAC - Início de Atendimento de Chamado	Mede o tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início de tratamento, ou seja, tempo decorrido da abertura até o chamado ser colocado em atendimento	Para cada nível de prioridade, 99.7% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:		Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:		CONTRATADA	Mensal	Expresso na Tabela 02	Solução de ITSM
		Nível de severidade	SLA	Nível de severidade	SLA				
		Alta	120 minutos	Alta	120 minutos				
		Média	180 minutos	Média	180 minutos				
		Baixa	240 minutos	Baixa	240 minutos				

Indicador	Descrição	Meta	Meta (Período de Adaptação Operacional) (3 Meses)	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumentos de Medição
PRC - Prazo de Resolução de Chamado	Mede o tempo de recebimento de chamado e a efetiva conclusão, ou seja, tempo decorrido a partir de quando o chamado é colocado em atendimento até ser solucionado	99.7% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado	70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado	CONTRATADA	Mensal	Expresso na Tabela 02	Solução de ITSM

### OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Após a contratação, a empresa deverá:

Assumir a responsabilidade e ônus pelo recolhimento de todos os impostos e taxas federais, estaduais e municipais que incidem sobre os serviços prestados;

Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão dolosa, incluindo os danos decorrentes de sinistros havidos nas redes de comunicação, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo inteiramente o ônus decorrente;

Levar ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;

Garantir o sigilo e a inviolabilidade das conversações realizados por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela **CONTRATANTE** na execução do presente contrato, devendo providenciar a regularização no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) horas da solicitação;

Quando se fizer necessário à realização de substituição dos aparelhos fornecidos em regime de comodato devido à falha no equipamento, defeito de fabricação ou situações semelhantes, excluído os defeitos decorrentes de mau uso, a empresa a ser contratada deverá substituí-los no prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas;

Apresentar e disponibilizar à **CONTRATANTE**, soluções que mantenham atualizadas a segurança, a qualidade em comunicações e modernidade de equipamentos;

Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços objeto deste contrato, de forma a garantir que continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;

Fornecer, mensalmente, e quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços;

Designar consultor para acompanhamento do objeto contratado, o qual deverá ter poderes para representá-la e adotar medidas imprescindíveis à boa execução dos serviços;

Fornecer equipamentos novos e em perfeitas condições de uso, não serão aceitos aparelhos usados ou remanufaturados;

Apresentar Fatura/Nota Fiscal de serviço, com prazo não inferior a 30 (trinta) dias para o vencimento;

Manter comunicação formal com a instituição por meio de endereço eletrônico, o qual deve ser verificado diariamente e acusado o recebimento. Não o fazendo, no decurso de 5 (cinco) dias corridos, o seu silêncio será reputado como comunicação/notificação recebida;

Executar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas, manuais de operação (quando couber) e demais condições consignadas nas propostas técnicas e/ou de preços, de acordo com Elemento Técnico.

Comunicar à contratante, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis que antecedam o prazo de vencimento da execução, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento;

Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, inclusive transporte e de pessoal, necessários à adequada e regular entrega dos materiais/bens contratados, em plena conformidade com os termos e especificações, inclusive prazos, horários e local de entrega, previstos neste Elemento Técnico e anexos;

Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os produtos vendidos, bem como eventual custo de frete e entrega, inclusive seguro;

Assumir todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução contratual, bem como por eventuais demandas de caráter cível ou penal;

Manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação correspondente, devendo comunicar à Administração, por escrito, qualquer normalidade de caráter urgente e prestar esclarecimentos julgados necessários;

Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite legalmente permitido;

Designar 01 (um) preposto com poderes de decisão para representar a **CONTRATADA**, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços objeto da contratação, além das atribuições abaixo elencadas, devendo utilizar a Central de Atendimento da **CONTRATANTE** e interagir na mesma:

Substituir equipamentos;

Configurar equipamentos CPE's;

Prestar manutenções preventivas em acessos de dados;

Dirimir dúvidas em relação às funcionalidades dos equipamentos e serviços da **CONTRATADA**, diretamente com os gestores da conta da **CONTRATANTE**;

Disponibilizar treinamento aos gestores da **CONTRATANTE**, acerca da ferramenta de gerenciamento dos serviços de dados, a ser disponibilizada pela **CONTRATADA**, sem custos para a **CONTRATANTE**;

Auxiliar no processo de verificação das faturas (tarifas acordadas, identificação de valores, metodologia de cobrança), bem como operacionalização do programa disponibilizado, via WEB, pela **CONTRATADA** para controle do faturamento;

Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;

Permitir comunicação com a **CONTRATADA** através do Gestor do Contrato na **CONTRATANTE**.

Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos serviços e materiais necessários à sua execução, nos prazos, nas quantidades e nos padrões de qualidade exigidos.

Providenciar a correção das falhas ou irregularidades constatadas pela **CONTRATANTE** na execução dos serviços, de acordo com os exigidos pela **CONTRATANTE**;

Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;

Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

Facilitar a interação com o Consultor de Relacionamentos da **CONTRATADA**;

Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;

Permitir comunicação com a **CONTRATADA** através do Gestor do Contrato na **CONTRATANTE**;

Projetar, dimensionar (hardwares, softwares e recursos humanos), implantar (instalar, ativar, configurar e ajustar), operacionalizar, gerenciar e manter os equipamentos de conectividade, telecomunicações e segurança utilizados na prestação de todos os serviços contratados;

Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;

Fornecer mensalmente à **CONTRATANTE** as faturas com detalhamento individual de cada serviço contendo todas as despesas realizadas previstas no Contrato, cobrando os serviços efetivamente utilizados;

Comunicar à **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar todos os esclarecimentos julgados necessários;

Não veicular em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**;

Acatar as orientações da **CONTRATANTE**, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, atendendo as reclamações formuladas;

Atender prontamente às solicitações de serviços de instalação, mudança de endereço, ampliação ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requisitado;

Ao final do contrato, caso ainda não tenha concluído a implantação do serviço, a contratada deve continuar a prestação do serviço em sua totalidade até que a implantação seja concluída, não podendo o Órgão ficar sem o serviço, o **CONTRATANTE** deverá realizar todos os pagamentos dos serviços prestados obedecendo os valores pactuados no Contrato.

## **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Para o fiel cumprimento do objeto deste Elemento Técnico, este Instituto se compromete a:

Proporcionar, à empresa a ser contratada, condições necessárias a fim de que possa realizar normalmente os serviços;

Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, as falhas detectadas e comunicando à empresa contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma;

Efetuar o pagamento de acordo com o preço, os prazos e as condições estipuladas no contrato a ser avençado;

Notificar, por escrito, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;

## **FISCALIZAÇÃO**

A fiscalização e atesto das Nota (s) Fiscal (is) será realizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Conectividade em Saúde, que também será responsável pelo recebimento, controle e distribuição dos equipamentos.

## **PAGAMENTO**

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, por meio de depósito bancário em conta corrente, contados do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade responsável.

Sendo o pagamento realizado mediante depósito em conta corrente, o Fornecedor não deverá fazer a emissão de boleto bancário, sob pena de haver cobrança indevida.

**PENALIDADES**

O atraso injustificado na entrega do(s) serviço(s) e produto(s), objeto do presente Elemento Técnico, sujeitará o fornecedor, sem prejuízo das sanções previstas nos artigos 35, 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, às seguintes multas:

a) 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição, até o limite de 30 (trinta) dias;

b) 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total da aquisição, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o IGESDF, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

O atraso injustificado de entrega dos itens superior a 30 (trinta) dias corridos, será considerado como inexecução total do objeto, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente do IGESDF.

**ANEXO II - FISCAL DO CONTRATO, E SEU RESPECTIVO SUBSTITUTO**

\*As informações relacionadas aos responsáveis pela elaboração e aprovação do Elemento Técnico, ao fiscal do contrato e substituto não deverão ser publicadas na fase de cotação e seleção de fornecedores.

INDICAÇÃO	NOME	CPF	CARGO	MATRÍCULA
Fiscal do Contrato	Glenio Balduino Dos Santos	64638596134	NUTHB	11806
Fiscal do Contrato	Filipe Santos Rodrigues	03383070107	NUTUH	12360
Fiscal do Contrato	Vinicius Mota do Nascimento	01679441183	NUTSM	5801

INDICAÇÃO	NOME	CPF	CARGO	MATRÍCULA
Substituto	Filipe Santos Rodrigues	03383070107	NUTUH	12360
Substituto	Vinicius Mota do Nascimento	01679441183	NUTSM	5801
Substituto	Glenio Balduino Dos Santos	64638596134	NUTHB	11806

**ANEXO III – ORDEM DE FORNECIMENTO/SERVIÇO/PROPOSTA COMERCIAL**

ORDEM DE FORNECIMENTO/SERVIÇO Nº \_\_\_\_\_

Solicitamos à Empresa \_\_\_\_\_, fornecer os itens especificados abaixo nos locais especificados, em conformidade com o objeto do Contrato Nº \_\_\_\_\_, Ato Convocatório Mercado Digital Nº \_\_\_\_\_ - IGESDF

Tabela 1 - Planilha de Segmentação da Solução - SOBDEMANDA						
ITEM	Descrição	Unidade.	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global (30 meses)
1	Serviços de Instalação, Configuração, Sustentação e Treinamento da implantação do PABX virtual em nuvem	Serviço		R\$	R\$	R\$
2	Licença de Ramal de usuário com ligações ilimitadas e gratuitas locais, nacionais, ligações internacionais e 0800, fornecimento de aparelhos IP em comodato	Unidade		R\$	R\$	R\$
3	Aparelho Celular - Com Plano de Dados Ilimitado.	Unidade		R\$	R\$	R\$
<b>Total</b>				R\$	R\$	R\$

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
NOME:



Cargo:

Matrícula:

**PROPOSTA COMERCIAL**

As propostas deverão conter os valores unitários e totais, tomando-se por base as especificações dos modelos disponibilizados por este Instituto.

Nos preços apresentados pela empresa a ser contratada deverão estar inclusas todas as despesas relacionadas com o produto, tais como frete, impostos, seguro, taxas e demais encargos financeiros.

5.1. A proposta deverá ser apresentada em planilha discriminativa, que deverá conter, no mínimo:

- a) nome do representante legal da empresa e dados;
  - b) detalhamento do objeto;
  - c) as quantidades;
  - d) valores unitários e totais por unidade, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;
  - e) prazo de validade da proposta não inferior a 90 (noventa) dias;
  - f) prazo para entrega;
  - g) dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do Banco da mesma;
  - h) CNPJ, telefone/fac-símile, endereço e e-mail;
  - i) marca e modelo do objeto;
  - j) garantia do objeto; e
- k) Nos preços já deverão estar consideradas todas as despesas com tributos, fretes, transportes, seguros e demais despesas que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto deste Elemento Técnico.

Tabela 1 - Planilha de Segmentação da Solução - SOBDEMANDA						
ITEM	Descrição	Unidade.	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global (30 meses)
1	Serviços de Instalação, Configuração, Sustentação e Treinamento da implantação do PABX virtual em nuvem	Serviço	1	R\$	R\$	R\$
2	Licença de Ramal de usuário com ligações ilimitadas e gratuitas locais, nacionais, ligações internacionais e 0800, fornecimento de aparelhos IP em comodato	Unidade	900	R\$	R\$	R\$
3	Aparelho Celular - Com Plano de Dados Ilimitado.	Unidade	120	R\$	R\$	R\$
<b>Total</b>				R\$	R\$	R\$



Documento assinado eletronicamente por **ISRAEL DE FREITAS CAVALCANTE - Matr.0000828-8, Chefe de Núcleo - Corporativo(a)**, em 28/08/2023, às 12:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.