

SUMÁRIO

ANEXO I – PROJETO BÁSICO	6
1. OBJETO	6
2. JUSTIFICATIVA	7
3. DA VISTORIA	8
4. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO	9
5. GLOSSÁRIO	9
6. LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO OBJETO	15
7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO	15
8. DA AVALIAÇÃO DO SISTEMA	18
9. DAS SOLICITAÇÕES, PRAZO DE ENTREGA E VIGÊNCIA	19
10. HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	20
11. DO RECEBIMENTO	21
12. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	21
13. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	21
14. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:	21
15. GARANTIAS DOS PRODUTOS	22
16. DOS PAGAMENTOS A SEREM REALIZADOS	22
16.10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:	24
17. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)	24
17.1. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:	24
17.2. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO NO AMBIENTE DE REDE DO CRA- SP DE TODOS OS EQUIPAMENTOS, SOFTWARES E DEMAIS RECURSOS QUE COMPÕEM AS SOLUÇÕES:	25
17.3. DOCUMENTAÇÃO PÓS IMPLANTAÇÃO:	29
17.4. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS:	29
17.5. SERVIÇO DE TREINAMENTO DAS SOLUÇÕES CONTRATADAS:	31
17.6. ACOMPANHAMENTO PÓS IMPLANTAÇÃO (OPERAÇÃO ASSISTIDA):	33
18. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO CONTINUO, ESPECIALIZADO, "ON SITE" 34	
19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	34
20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	35
21. DA SUBCONTRATAÇÃO	37

22.	ALTERAÇÃO SUBJETIVA	37
23.	PROPOSTA COMERCIAL	37
24.	FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO.....	39
25.	DA CONFIDENCIALIDADE	40
26.	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	41
27.	DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO.....	41
28.	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	41
ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DAS SOLUÇÕES CONTRATADAS.....		44
1.	ENTRONCAMENTO DIGITAL (E1 OU SIP), COM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS ILIMITADAS (SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC).	44
1.1.	REQUISITOS GERAIS DO ENTRONCAMENTO DIGITAL (E1 OU SIP):. 44	
1.2.	TIPOS DE LIGAÇÕES E PERFIL DE TRÁFEGO:.....	45
1.3.	RAMAIS DDR	46
1.4.	FAIXA DE NUMERAÇÃO DDR E PORTABILIDADE NUMÉRICA.....	46
2.	CENTRAL TELEFÔNICA (PABX), BASEADA EM TECNOLOGIA IP, COM LICENCIAMENTO DE TODOS OS SOFTWARES E RECURSOS ACERCA DA SOLUÇÃO.....	47
2.1.	QUANTIDADE	47
2.2.	DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE TI E DEFINIÇÕES BÁSICAS.....	47
2.3.	REQUISITOS GERAIS.....	47
2.4.	FUNCIONALIDADES GERAIS DE TELEFONIA.....	49
2.5.	REQUISITOS DE CAPACIDADE.....	50
2.6.	REQUISITOS DE HARDWARE E PERFORMANCE.....	51
2.7.	FUNCIONALIDADES DE REDE	51
2.8.	ADMINISTRAÇÃO E RELATÓRIOS.....	52
2.9.	GERENCIAMENTO DO SISTEMA	53
2.10.	SISTEMA DE ALIMENTAÇÃO.....	54
2.11.	ACESSÓRIOS	54
3.	SERVIÇO DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL) PARA FUNCIONAMENTO JUNTO COM O PABX OFERTADO;	54
3.1.	REQUISITOS GERAIS.....	54
3.2.	RECURSOS TÉCNICOS	55
4.	APARELHOS TELEFÔNICOS IP - TIPO 1;.....	56
4.1.	REQUISITOS GERAIS:	56

4.2.	ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA:	56
4.3.	REQUISITOS DE SEGURANÇA E REDE:	56
4.4.	FUNCIONALIDADES:	57
4.5.	TECLADOS:	57
4.6.	REQUISITOS DO DISPLAY:	58
4.7.	CONECTIVIDADE:	58
4.8.	OUTROS REQUISITOS:	58
5.	APARELHOS TELEFÔNICOS IP - TIPO 2;	59
5.1.	REQUISITOS GERAIS:	59
5.2.	ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA:	59
5.3.	REQUISITOS DE SEGURANÇA E REDE:	59
5.4.	FUNCIONALIDADES:	60
5.5.	TECLADOS:	60
5.6.	REQUISITOS DO DISPLAY:	61
5.7.	CONECTIVIDADE:	61
5.8.	OUTROS REQUISITOS:	61
6.	APARELHOS TELEFÔNICOS IP - TIPO 3;	62
6.1.	REQUISITOS GERAIS:	62
6.2.	ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA:	62
6.3.	REQUISITOS DE SEGURANÇA E REDE:	62
6.4.	FUNCIONALIDADES:	62
6.5.	TECLADOS:	63
6.6.	REQUISITOS DO DISPLAY:	64
6.7.	CONECTIVIDADE:	64
6.8.	OUTROS REQUISITOS:	64
7.	SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER	65
7.1.	REQUISITOS GERAIS:	65
7.2.	FUNCIONALIDADES:	65
7.3.	SOFTWARE ESTATÍSTICO DE UTILIZAÇÃO PARA O CONTACT CENTER	67
8.	SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE VOZ (PARA TODOS OS PAÍS)	68
8.1.	REQUISITOS GERAIS:	68
8.2.	FUNCIONALIDADES:	69
8.3.	REQUISITOS DE CAPACIDADE:	71

8.4.	TEMPO DE RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO DAS GRAVAÇÕES DE VOZ	72
9.	SOLUÇÃO DE TARIFAÇÃO (PARA TODOS OS RAMAIS CONECTADOS AO PABX E QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO)	72
9.1.	REQUISITOS GERAIS:	72
9.2.	FUNCIONALIDADES:	72
9.3.	FACILIDADES OPERACIONAIS	75
10.	SOFTPHONE	76
10.1.	REQUISITOS GERAIS:	76
10.2.	OUTROS RECURSOS:	76
11.	CONJUNTO DE HEADSET PARA OS PAÍS	77
11.1.	REQUISITOS GERAIS:	77
12.	SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	77
12.1.	REQUISITOS GERAIS:	77
12.2.	CHAMADA DE ÁUDIO E INTEGRAÇÃO COM PLATAFORMA DE TELEFONIA IP:	80
12.3.	CHAMADA DE VOZ E VÍDEO	82
12.4.	COMPARTILHAMENTO DE TELA E APLICAÇÕES	83
12.5.	CONFERÊNCIA MULTIMÍDIA E <i>WEBCONFERENCE</i>	83
	ANEXO III - AMBIENTE COMPUTACIONAL DO CONSELHO	85
	ANEXO IV - COMPLEXO CRA-SP	87
	ANEXO V – TESTE DE CONFORMIDADE	88
	ANEXO VI – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS	90
1.	REQUISITOS GERAIS:	90
2.	CONDIÇÕES PARA HOMOLOGAÇÃO:	90
3.	ROTEIRO DE AFERIÇÕES E TESTES PARA HOMOLOGAÇÃO DA AMOSTRA DE SERVIÇOS:	91
4.	HOMOLOGAÇÃO DO ENTRONCAMENTO DIGITAL, DDR E PORTABILIDADE	92
5.	Relação de testes para aceitação do RAMAL DDR (LOTE 1: TRONCO E1 - DDD 011)	94
	ANEXO VII - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES	95
1.	REQUISITOS GERAIS:	95
1.6.	SERVIÇOS SUPORTE QUE DEVEM SER ATENDIDOS, OBRIGATORIAMENTE, ON SITE:	95
1.8.	CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO <i>ON SITE</i> :	96
2.	SOBRE A CENTRAL DE ATENDIMENTO:	97

3. TROUBLESHOOTING.....	99
4. ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES:.....	99
5. REPOSIÇÃO DE HARDWARE EM CASO DE FALHAS:.....	100
ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA).....	101
1. REQUISITOS GERAIS:.....	101
2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:.....	103
ANEXO IX - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	105
1. DISPOSIÇÕES GERAIS	105
2. COMPROMISSO DE SIGILO	105
3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA APLICAÇÃO	106
4. CÓPIAS DE SEGURANÇA E PLANO DE CONTINUIDADE.....	107
ANEXO X – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.....	109
1. COMPROMISSO DE SIGILO	109
2. DO TRATAMENTO DE DADOS.....	109
ANEXO XI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL	112
ANEXO XII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	114

ANEXO I – PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de Telefonia IP, contemplando o entroncamento digital (E1 ou SIP) e todos os itens de hardware e software, além da prestação de serviços de implantação das soluções, manutenção, suporte e ligações telefônicas ilimitadas (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC), a serem fornecidos na sede do Conselho Regional de Administração de São Paulo, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência;

1.2. O projeto se dará através dos itens abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	SERVIÇO	OUTROS DADOS
1	Serviço de implantação da solução, contemplando: - Instalação e configuração de todos os equipamentos, softwares e demais recursos que compõem a solução, no ambiente de rede do CRA-SP; - Serviço de treinamento das soluções contratadas.	1	Implantação	Serviço apenas no projeto de implantação
2	Central Telefônica (PABX), baseada em tecnologia IP: - Licenciamento dos softwares necessários para o funcionamento de todos os recursos e funcionalidade descritas neste certame; - Entroncamento digital (E1 ou SIP), com ligações telefônicas ilimitadas (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC).	1	Mensal	Comodato
	Serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) para funcionamento junto com o PABX ofertado;	1	Mensal	Comodato
	Serviço de Gravação Vocal para Autoatendimento;	1	7x24	Comodato
	- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 1	90	Mensal	Comodato
	- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 2	10	Mensal	Comodato
	- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 3	10	Mensal	Comodato
	Solução de <i>Contact-Center (CALL Center)</i> , contemplando: Licenciamento para: - 02 (dois) supervisores; - 18 (dezoito) atendentes.	20	Mensal	Comodato
	<i>Softphones</i> e agente home office	10	Mensal	Comodato
	- Headset para as posições de atendimento *modelos para aparelhos telefônicos e / ou <i>softphones</i> .	20	Mensal	Comodato
	Sistema de Gravação de Voz para as posições de atendimento (PA)	1	Mensal	Comodato

Solução de Tarifação (para todos os ramais conectados ao PABX e que compõem a solução)	1	Mensal	Comodato
- Serviço de suporte técnico contínuo, especializado, "on site";	1	Horário Expediente CRA-SP	Durante todo o contrato

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. O Conselho Regional de Administração do Estado de São Paulo (CRA-SP) vem intensificando as suas ações com base nos princípios da Eficiência (Emenda Constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998) e da Economicidade (art. 3º da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 - redação dada pela Medida Provisória n.º 495, de 19 de julho de 2010);
- 2.2. Neste contexto, sobre ótica da Administração Pública, a contratação dos serviços dispostos neste certame tem como objetivo selecionar a proposta mais vantajosa ao CRA-SP, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a diminuição dos gastos governamentais;
- 2.3. Já sobre a sua visão operacional, o CRA-SP tem como objetivo neste projeto, implantar maiores e melhores recursos de telecomunicações em sua infraestrutura tecnológica, de modo, a trazer maiores facilidades e controles aos canais de comunicação do Conselho, aumentando assim a oferta e qualidade do atendimento aos profissionais, empresas e estudantes das áreas da Administração;
- 2.4. Os recursos a serem implementados alterarão toda a atual infraestrutura de telecomunicações, pois serão instalados novos entroncamentos digitais, central telefônica (PABX) com suporte à tecnologia IP, serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) e demais soluções de hardwares e softwares. Estas soluções trarão para as operações do Conselho novos e melhores recursos, como por exemplo, para o processo de trabalho remoto.
- 2.5. Finalmente, o projeto busca também unificar todos os serviços e contratos ligados à telefonia no CRA-SP, de modo, a melhorar a eficiência e gestão destes serviços essenciais à empresa, portanto a licitação será realizada em grupo único;
- 2.6. O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de sua assinatura, prorrogado por períodos iguais ou inferiores, limitado a 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666 de 1993.

3. DA VISTORIA

- 3.1. Todas as vistorias serão realizadas das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00, de 2ª a 6ª feira, **até 02 (dois) dias antes da data estipulada para acontecer o pregão;**
- 3.2. Todas as vistorias **deverão ser agendadas** pelo e-mail: vistoria.tecnica@crasp.gov.br, por meio de mensagem contendo o assunto “Vistoria referente à Solução de Telefonia”, constando da solicitação os seguintes dados: Razão Social, CNPJ, Nome, RG e Cargo da pessoa que fará a vistoria, a fim de que seja agilizada a emissão do Atestado;
- 3.3. No ato da vistoria, o representante da licitante deverá comparecer com o Termo de vistoria técnica devidamente preenchido. O modelo deste documento está disponível no **ANEXO XIV – MODELO DE TERMO DE VISTORIA.**
- 3.4. Ressaltamos que toda despesa decorrente desse ato correrá por conta de cada licitante interessada;
- 3.5. Lembramos observar o prazo legal para a realização de consultas, para os questionamentos;
- 3.6. O agendamento será realizado respeitando-se a ordem de chegada das solicitações;
- 3.7. A vistoria será acompanhada por representante do CRA-SP, designado para esse fim, o qual emitirá a declaração comprobatória da vistoria efetuada;
- 3.8. No ato da vistoria a licitante receberá, entre outras, as seguintes informações sobre as instalações prediais do ambiente do CRA-SP:
- Local onde será instalado o equipamento;
 - Condição logicas para a configuração da rede;
 - Política Corporativa de Segurança da Informação do contratante e normativos correlatos;
 - Estrutura de cabeamento e ligações físicas entre os setores;
 - Informações sobre a área de tecnologia da informação;
 - Informações sobre o ambiente computacional.
- 3.9. Realizada a vistoria e obtida a declaração, deverá a licitante incluí-la entre os documentos obrigatórios para fins de habilitação;
- 3.10. A licitante avaliará, quando da vistoria, a infraestrutura de TI do contratante e os limites tecnológicos e demais elementos de hardware e software, aos quais estará submetida a Solução quando de sua entrega, inclusive quanto ao alcance dos níveis mínimos de serviço exigidos no Edital;

- 3.11. A licitante poderá levantar informações, caso considere pertinente, sobre os softwares do contratante a serem migrados para e integrados com a nova Solução.

4. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1. O objeto a ser contratado é de natureza comum, cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos pelo edital e seus anexos, por meio de especificações usuais no mercado, conforme termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002;
- 4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº9.507 de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos;
- 4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5. GLOSSÁRIO

- 5.1. **ACCESS POINT:** ou ponto de acesso, são dispositivos que permitem interligar uma rede a vários dispositivos. O *access point* se conecta a uma rede cabeada, e fornece acesso sem fio a esta rede para dispositivos móveis no raio de alcance do sinal de rádio;
- 5.2. **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculado ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal;
- 5.3. **ÁREA DE REGISTRO-AR:** área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;
- 5.4. **ÁREA DE SERVIÇO DA PRESTADORA:** conjunto de áreas de cobertura de uma mesma prestadora de SMP;
- 5.5. **BACKBONE:** A parte de uma rede de comunicações projetada para suportar tráfegos elevados. Provê conectividade entre LANS e WANS. Geralmente emprega meios de transmissão mais rápidos e distâncias mais longas;
- 5.6. **CANAL DE VOZ:** Canal que transporta as informações de voz ou de dados provenientes dos Usuários, assim como informações de supervisão e sinalização. [Resolução da ANATEL

nº 575 de 28/10/2011];

- 5.7. **CHAMADAS VC MÓVEL/MÓVEL INTRAGRUPO:** chamadas efetuadas dentro de cada grupo, da mesma Operadora, do mesmo código de área;
- 5.8. **CHAMADAS LOCAIS PARA TELEFONE FIXO:** Linha de produto do negócio de varejo de telefonia fixa caracterizada como originação de chamadas locais para telefone fixo e terminação de chamada a cobrar local oriunda de telefone fixo, excetuando-se a originação de chamadas em telefone de uso público. Devem ser destacados os valores referentes a cada Plano Básico, ao AICE, aos Planos Alternativos e o valor consolidado de todos os planos. [Resolução da ANATEL nº 396, de 31/03/2005];
- 5.9. **CHAMADAS VC-1 PARA TELEFONE MÓVEL SMP/SME:** Linha de produto do negócio de varejo de telefonia fixa caracterizada como originação de chamadas na mesma Área de Registro para telefone móvel e terminação de chamada na mesma Área de Registro a cobrar oriunda de telefone móvel, excetuando-se a originação de chamadas em telefone de uso público. Devem ser destacados os valores referentes a cada Plano Básico, ao AICE, aos Planos Alternativos e o valor consolidado de todos os planos. [Resolução da ANATEL nº 396, de 31/03/2005];
- 5.10. **CLOUD COMPUTING:** ou computação em nuvem é a entrega da computação como um serviço ao invés de um produto, onde recursos compartilhados, software e informações são fornecidas, permitindo o acesso através de qualquer computador, tablet ou celular conectado à Internet;
- 5.11. **CREDENCIAIS DE ACESSO:** A junção entre um nome de usuário e uma senha formam uma credencial que, no mundo online, é a exigência para conceder ao usuário o acesso a contas de e-mail, páginas e perfis em redes sociais, serviços de streaming, sites de compras, etc.;
- 5.12. **CRİPTOGRAFIA:** Criptografia é a prática de codificar e decodificar dados. Quando os dados são criptografados, é aplicado um algoritmo para codificá-los de modo que eles não tenham mais o formato original e, portanto, não possam ser lidos. Os dados só podem ser decodificados ao formato original com o uso de uma chave de decriptografia específica. As técnicas de codificação constituem uma parte importante da segurança dos dados, pois protegem informações confidenciais de ameaças que incluem exploração por *malware* e acesso não autorizado por terceiros. A criptografia de dados é uma solução de segurança versátil: pode ser aplicada a um dado específico (como uma senha) ou, mais amplamente, a todos os dados de um arquivo, ou ainda a todos os dados contidos na mídia de armazenamento;

5.13. **DATACENTER:** é um centro de processamento de dados (CPD) onde são concentrados os equipamentos de processamento e armazenamento de dados de uma empresa ou organização;

5.14. **DISCAGEM DIRETA A RAMAL (DDR):** Processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário chamador tem acesso direto aos ramais de uma CPCT, sem o auxílio do terminal atendedor. [Resolução da ANATEL nº 686 de 13/10/2017];

5.15. **DNS (DOMAIN NAME SYSTEM - SISTEMA DE NOMES DE DOMÍNIOS):** é um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo duas definições:

- Examinar e atualizar seu banco de dados;
- Resolver nomes de domínios em endereços de rede.

5.16. **ENTRONCAMENTO DIGITAL:**

5.16.1. **ENLACE DIGITAL E1:**

- Segundo definição da Anatel em sua Resolução nº 693 de 17/08/2018, o E1 é um *“Circuito operando a 2,048 Mbit/s utilizado para a transmissão de 30 (trinta) canais de voz ou dados a 64 kbit/s, de um canal de 64 kbit/s de sinalização e de um canal de 64 kbit/s de alinhamento de quadro e supervisão”*;
- Canal de telecomunicações entre dois pontos, sendo esses a central pública de voz da operadora de telecomunicações e o PABX do cliente;

5.16.2. **SIP (SESSION INITIATION PROTOCOL):**

- O entroncamento SIP permite que a central telefônica do terminal envie e receba chamadas por meio de uma rede IP, como a Internet ou WAN privada. Como o SIP é aplicado ao protocolo de sinalização para várias aplicações em tempo real, o tronco SIP é capaz de controlar aplicativos de voz, vídeo e mensagens. É também uma tecnologia de *Voice over Internet Protocol (VoIP)* e serviço de *streaming* de mídia baseado no *Session Initiation Protocol (SIP)*, pelo qual os provedores de serviços de telefonia da Internet (ITSPs) fornecem serviços de telefonia e comunicações unificadas.

5.17. **FIREWALL:** É o nome dado ao dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto de controle da rede. Sua função consiste em regular o tráfego de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados de uma rede para outra;

- 5.18. **INFRAESTRUTURA DE TI:** refere-se ao conjunto de hardwares a serem fornecidos pelo contratante para implantação da solução e dos softwares de apoio, levando-se em conta todo o ambiente de execução;
- A infraestrutura de TI está especificada no **ANEXO III – AMBIENTE COMPUTACIONAL**.
- 5.19. **LICENÇAS DE SOFTWARE:** são todos as licenças e componentes de software da solução de telefonia IP e seus recursos como Gravador de Voz, Contact-Center, Tarifador e outros, os quais complementam as funcionalidades da solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que todos os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos no edital sejam atendidos;
- 5.20. **LIGAÇÕES INTRAOPERADORA:** São aquelas que são originadas e terminam na mesma operadora;
- 5.21. **LIGAÇÕES EXTRAOPERADORA:** São aquelas que terminam fora da rede da operadora contratada;
- 5.22. **NORMA ISO 27000:** As normas da família ISO/IEC 27000 convergem para o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), tendo como as normas mais conhecidas as ISO 27001 e ISO 27002. São relacionadas à segurança de dados digitais ou sistemas de armazenamento eletrônico. O conceito de segurança da informação vai além do quesito informático e tecnológico, apesar de andarem bem próximos. O SGSI é uma forma de segurança para todos os tipos de dados e informações, e possui quatro atributos básicos: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade. Mais informações em: <http://www.abnt.org.br/>;
- 5.23. **OPERADORA OU PRESTADORA (SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO):**
- 5.23.1. Pessoa jurídica que mediante concessão, permissão ou autorização presta o STFC.
- [Resolução da ANATEL nº 426/2005)];
 - [Resolução da ANATEL nº 456/2007)].
- 5.23.2. Entidade que detém concessão, permissão ou autorização para prestar serviço de telecomunicações. [Anexo à Resolução da ANATEL nº 388/2004)];
- 5.23.3. Pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC. [Resolução da ANATEL nº 426, de 9/12/2005].
- 5.24. **IMPORTANTE:** caso qualquer documento aqui informado, tenha sido revogado e a

ANATEL tenha publicado um texto mais novo, para o certame valerá a resolução ou norma equivalente mais recente.

- 5.25. **PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS** - é o documento a ser utilizado para demonstrar o detalhamento das variáveis que incidem na formação do preço dos serviços;
- 5.26. **PORTABILIDADE NUMÉRICA** – é a facilidade que possibilita ao cliente de serviços de telefonia fixa e móvel manter o número do telefone (código de acesso) a ele designado, independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado;
- 5.27. **POWER OVER ETHERNET (PoE)**: é uma técnica que possibilita transmitir em um único cabo, energia e dados, eliminando a necessidade de infraestrutura elétrica para energizar dispositivos habilitados para IP;
- 5.28. **ROAMING**: facilidade que permite a uma Estação Móvel visitante acessar ou ser acessada pelo Serviço de Telefonia Móvel, em um sistema visitado;
- 5.29. **ROAMING INTERNACIONAL**: o sistema roaming internacional possibilita a seus clientes receber e efetuar ligações no exterior;
- 5.30. **SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA** - é o serviço de telecomunicações fixo terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre estações locais de todas as concessionárias de telefonia fixa e de Estações Móveis, caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área e de outras áreas, assim como a rede internacional de telecomunicações;
- 5.31. **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - ACRÔNIMO: SCI**: Serviço de valor adicionado, que possibilita o acesso à INTERNET a Usuários e Provedores de Serviços de Informações. Nome genérico que designa Serviço de Valor Adicionado, que possibilita o acesso à Internet a Usuários e Provedores de Serviços de Informações;
- 5.32. **SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)**: é o serviço de telecomunicações destinado ao uso público em geral e prestado nos regimes público e privado, nos termos dos arts.18, inciso I, 64 e 65, inciso II, da Lei n.º 9.472, de 16/07/1997, e conforme o Plano Geral de Outorgas (PGO), aprovado pelo Decreto nº 6654 de 20/12/08, bem como de acordo com regulamentos específicos e normas aplicáveis a tal serviço derivados dos contratos ou termos de concessão, permissão ou autorização, celebrados entre as prestadoras do STFC e a ANATEL;
- 5.33. **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**:

5.33.1. SLA é um documento formal, negociado entre as partes, na contratação de um

serviço de TI ou Telecomunicações. O SLA é colocado geralmente como anexo do contrato e tem por objetivo especificar os requisitos mínimos aceitáveis para o serviço proposto. O não cumprimento do SLA implica em penalidades, estipuladas no contrato, para o provedor do serviço.

5.33.2. Um SLA pode cobrir itens como qualidade do serviço, critérios de cobrança, provisionamento, processo de atendimento e relatórios fornecidos ao cliente.

5.33.3. Um SLA deve conter parâmetros objetivos e mensuráveis os quais o provedor de serviços se compromete a atender.

5.33.4. Os requisitos típicos que devem fazer parte de um SLA para um serviço de telecomunicações são:

- Disponibilidade do Serviços;
- Compromissos com tempos e prazos;
- Requisitos de desempenho.

5.34. **SMARTPHONES:** Um smartphone (palavra da língua inglesa que significa "telefone inteligente", ainda sem correspondente em português) é um tele móvel (celular, no Brasil) que combina recursos com computadores pessoais, com funcionalidades avançadas que podem ser estendidas por meio de programas executados por seu sistema operacional (OS), chamados de aplicativos ou apps (diminutivo de "*Applications*");

5.35. **NOC - (NETWORK OPERATIONS CENTER):** significando centro de operações de rede em português, é uma ou mais localizações a partir de onde exerce-se gerenciamento de rede, ou controle e monitoramento de rede, sobre uma rede de computadores, de telecomunicações:

5.36. **SOFTWARES DE APOIO:** também conhecidas como *features*, são todos os softwares e componentes que complementam as funcionalidades da solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que todos os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos no edital sejam atendidos;

5.37. **TEMPLATE (OU MODELO DE DOCUMENTO):** é um documento de conteúdo, com apenas a apresentação visual (apenas cabeçalhos por exemplo) e instruções sobre onde e qual tipo de conteúdo deve entrar a cada parcela da apresentação — por exemplos conteúdos que podem aparecer no início e conteúdo que só podem aparecer no final. No contexto de portais, os *templates* podem ser modelos de temas, de páginas ou de posts;

5.38. **VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK):** trata-se de uma rede privada construída sobre a infraestrutura de uma rede pública. Essa é uma forma de conectar dois computadores

através de uma rede pública, como a Internet. Ao invés de realizar esse procedimento por meio de links dedicados ou redes de pacotes, como Frame Relay e X.25, utiliza-se a infraestrutura da internet para conectar redes distantes e remotas.

6. LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO OBJETO

6.1. Este projeto está alinhado a Lei Geral de Proteção da Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/2018) e todas as suas exigências, além de demais legislações e normas relacionadas a telecomunicações e serviço telefônico fixo comutado (STFC);

6.2. Seguem abaixo:

- O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014);
- PEC 17/2019 (proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação);
- Lei 12.737/2012 - que promoveu alterações no Código Penal Brasileiro tipificando os chamados delitos ou crimes informáticos;
- Lei Estadual 12.228/2006, que dispõe de acesso à internet a redes sem fio, qualquer empresa que se propõe a fornecer internet em seu ambiente privado, é responsável legalmente (seja na esfera civil ou criminal);
- Normas ISO/IEC 27000 – que convergem para o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI);
- Lei nº 9.472, de 16/07/1997 - Lei Geral de Telecomunicações;
- Decreto nº 6.654, de 20/11/2008 - Plano Geral de Outorgas (PGO);
- Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426, de 09/12/2005;
- Regulamento de Tarificação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 424, de 06/12/2005;
- Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor; e
- Demais normas regulamentares aplicáveis expedidas pela ANATEL;
- E qualquer outra legislação que se aplique aos serviços a serem prestados neste certame.

7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO

7.1. Deverá ser apresentado Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da CONTRATADA, que comprove(m), ter ela

executado ou estar executando serviço(s) pertinente(s) e compatível(is) em características com o objeto da presente licitação;

- 7.2. Entende-se por pertinentes e compatíveis os serviços objetos desta licitação realizados com forma, características e regime de execução semelhante aos constantes do objeto e condições desta licitação, que comprove:

7.2.1. Fornecimento e instalação de sistema de solução de Telefonia IP, contemplando o PABX IP e Aparelhos IP, como também soluções de Call Center, Gravação de Voz, Comunicação Unificada e Tarifação para um ambiente de no mínimo 50 usuários / ramais.

- 7.3. A referida prova de qualificação técnica acima deverá ser fornecida e seu conteúdo deverá ter, no mínimo, as informações constantes **ANEXO XII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.**

OBSERVAÇÃO: este documento deverá estar impresso em papel timbrado da atestante;

- 7.4. A licitante vencedora deverá apresentar declaração, em papel timbrado, emitida diretamente pelo (s) fabricante (s) que compõem a sua solução, de que a mesma possui **credenciamento e capacitação técnica do fabricante** para fornecimento dos equipamentos e licenças e da prestação de serviços de transferência de tecnologia e treinamento e dos serviços de instalação e configuração da solução de todas os recursos tecnológicos que compõem este certame;

- 7.5. Caso a solução ofertada pela licitante, seja composta de produtos de mais de um fabricante, por exemplo o PABX de um fabricante, e as soluções de Gravação e Tarifação de outros fabricantes, a licitante deverá apresentar esta documentação emitida por cada fabricante;

- 7.6. A LICITANTE deverá comprovar que possui em seu quadro de funcionários, no mínimo, **1 (um) profissional com certificação oficial**, devidamente comprovada, pelo fabricante do produto PABX IP ofertado.

7.6.1. Este (s) profissional (s) deve (m) compor a equipe de projeto e participar ativamente durante todo o período de vigência do contrato.

- 7.7. A comprovação no item anterior deverá ser feita através da apresentação dos seguintes documentos:

7.7.1. GFIP, cópias das carteiras de trabalho, onde conste o registro, contrato de

prestação de serviços, ou ainda, o contrato social, comprovando assim o vínculo profissional de todos os profissionais que serão envolvidos no projeto;

7.7.2. Declaração, certificação original ou em cópia autenticada, emitida em papel timbrado pelo fabricante das Soluções Ofertadas (dono da solução), com firma reconhecida, ou certificado emitido e autenticado via site do fabricante, que **atesta que o (s) profissional (is) destacado (s) ao projeto, tem capacidade certificada para prestar os serviços de implantação e suporte do produto ofertado**, de acordo com o Termo de Referência;

7.8. As comprovações acima assegurarão ao CRA-SP, por intermédio de a sua comissão julgadora, que os documentos são autênticos e validos, como também trará a garantia que a LICITANTE possui profissionais com total domínio sobre a solução ofertada;

7.9. A LICITANTE deverá possuir registro da empresa (registro PJ), no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia – CREA, ativo, regular e em sua plena validade;

7.10. A LICITANTE apresentar o registro do profissional responsável pelo (registro PF): Engenheiro de Telecomunicações, Eletricista ou Engenheiro Industrial, responsável técnico pelo objeto licitado, o qual supervisionará todo processo de instalação, até o aceite definitivo da solução;

7.10.1. O registro do profissional descrito acima, deverá estar ativo, regular e em sua plena validade, junto ao Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia – CREA, além de ter o seu vínculo com a empresa LICITANTE.

7.11. Todos os equipamentos listados abaixo, devem ser, impreterivelmente, homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), sendo a sua certificação junto a Agencia **devem estar vigentes** e serão comprovados através de:

7.11.1. Documentos oficiais expedidos pela ANATEL;

7.11.2. Ou através do **Sistema de Gestão de Certificação e Homologação (SGCH)**, disponível no site da ANATEL.

7.12. Itens que deverão ter a certificação devidamente comprovada e descrito no item anterior são:

- Central Telefônica (PABX), baseada em tecnologia IP, com Licenciamento de todos os softwares e recursos acerca da solução;
- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 1;
- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 2;

- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 3.

7.13. Além dos certificados da ANATEL para os equipamentos solicitados, a LICITANTE deverá possuir:

- Outorga de autorização do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) expedida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);
- e Outorga de autorização do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) expedida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

7.14. Deverão ser apresentados todos os catálogos, folders ou datasheets da solução (PABX, aparelhos telefônicos, tarifador, gravador), originais dos fabricantes;

7.15. O CRA-SP, poderá ainda, para efeito da verificação acima, solicitar quaisquer outros documentos pertinentes ao objeto, bem como proceder a diligências, inclusive perante terceiros;

7.16. Todos os atestados e declarações apresentados em língua estrangeira deverão ser traduzidos por tradutor juramentado;

7.17. A LICITANTE deverá **apresentar toda a documentação** descrita neste item na fase de **avaliação técnica, antes da homologação**. A não apresentação ou apresentação não conforme, poderá **desclassificar a licitante**, além de sujeitar às sanções cabíveis.

8. DA AVALIAÇÃO DO SISTEMA

8.1. A Licitante vencedora, a qual lhe foi adjudicado o objeto, deverá providenciar, com recursos próprios e **num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, a apresentação de toda solução de hardware e sistemas descritos neste certame, para a equipe técnica do CRA-SP, a fim de que sejam analisados os requisitos e funcionalidades estabelecidos neste edital;

8.2. **CASO DE NÃO ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DESTE ANEXO OU DOS DEMAIS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS EXIGIDOS NO CERTAME, A LICITANTE SERÁ DESCLASSIFICADA;**

8.3. Apresentação poderá ocorrer na sede do Conselho, em um ambiente próprio da LICITANTE, ou mesmo em outra empresa em que a mesma solução esteja em funcionamento. Entretanto, todos os custos e logística para o deslocamento da equipe técnica do Conselho, será responsabilidade da LICITANTE;

- 8.4. Na apresentação serão avaliados, todos os requisitos mínimos, exigidos no presente edital;
- 8.5. É obrigatório que a solução ofertada contenha, nativamente, todos os recursos descritos no termo de referência;
- 8.6. **O prazo para a emissão do relatório final da avaliação da solução**, por parte da área técnica do CRA-SP, **será até 05 (cinco) dias corridos**, após a apresentação da solução;
- 8.7. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a LICITANTE será declarada vencedora;
- 8.8. Os detalhamentos do processo de avaliação da amostra do sistema estão descritos no **ANEXO VI – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS**.

9. DAS SOLICITAÇÕES, PRAZO DE ENTREGA E VIGÊNCIA

- 9.1. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda a solução descrita no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo **30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS**, contados a partir da data de assinatura do contrato;
- 9.2. Todas as atividades envolvidas serão acompanhadas e validadas por analistas técnicos do Conselho;
- 9.3. **Para a implantação, a contratada deverá alocar o (s) profissional (s) com certificações oficiais nas soluções, informados nos documentos de habilitação, conforme item “CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA”, deste edital;**
- 9.4. Esta documentação será avaliada também antes no início dos trabalhos;
- 9.5. A contratada deverá elaborar um projeto de implantação, em conjunto com as áreas técnicas do Conselho, onde deverão constar o desenho da solução (topologia, configurações, etc.), as atividades de preparação do ambiente, customização, testes e implantação;
- 9.6. A implantação da solução será realizada no ambiente de produção, portanto, se necessário, as atividades deverão ocorrer após o expediente (horários noturnos ou em finais de semana e feriados), a critério do Conselho;
- 9.7. A Contratada será responsável por efetuar as atividades de integração da solução com os ambientes operacionais do Conselho;

- 9.8. A Contratada deverá fornecer, em até **20 (vinte) dias corridos**, após o término da implantação da solução, documentação contendo:
- Especificação de toda solução (características e funcionalidades implantadas);
 - Desenho lógico da implantação;
 - Comentários e configurações executadas.
- 9.9. Essa documentação deverá ser entregue em meio eletrônico;
- 9.10. Quaisquer alterações nas condições acima deverão ser avaliadas e aprovadas pelo Conselho;
- 9.11. Todas as condições de nível de serviço (SLA) para a garantia da qualidade de todos os serviços prestados, estão descritos neste termo de referência e seus anexos.
- 9.12. O tempo e também as condições de nível de serviço para a garantia estão descritas nos itens e anexos deste edital listados abaixo:
- **Serviço de instalação e configuração de todos os equipamentos;**
 - **Serviço de treinamento das soluções contratadas;**
 - **Serviço de suporte técnico;**
 - **ANEXO VII - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES;**
 - **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA).**

10. HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. A entrega do produto final e a prestação dos serviços deverão ser realizadas na sede do CRA-SP, na Rua Estados Unidos, 889 – Jd. América – São Paulo – SP;
- 10.2. Expediente do CRA-SP é de segunda a sexta-feira, das **08h00** às **19h00**. Havendo necessidade, será autorizado à CONTRATADA o acesso às áreas para execução dos serviços fora desse horário;
- 10.3. O processo de implantação do PABX IP, e da maior parte da solução, deverá ocorrer em horário fora do expediente do Conselho, e terá o acompanhamento da equipe técnica do CRA-SP, que efetuará os testes de aceitação para que possa ser lavrado o Termo de Aceite definitivo;

11. DO RECEBIMENTO

- 11.1. No ato da entrega serão conferidos os itens apresentados, e rejeitados, no todo ou em parte, aqueles que estiverem em desacordo com as especificações e com obrigações assumidas pelo fornecedor ou previstas neste Edital e/ou neste anexo;
- 11.2. Caso seja necessário refazer o objeto rejeitado, o novo fornecimento deverá ocorrer no prazo máximo de 72 horas (corridas), sob pena de aplicação das sanções cabíveis;
- 11.3. O CRA-SP se reserva no direito de receber os produtos na condição de posterior conferência caso não tenha condições de fazê-lo no ato da entrega;
- 11.4. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser de última geração, novos e sem uso, devidamente instalados, conforme descrições requisitas deste edital;
- 11.5. A Contratada deverá garantir o fornecimento que todos os componentes (equipamentos, materiais, acessórios e etc.) da solução estejam em pleno funcionamento, conforme contratado, sendo imediatamente substituídos os que não estiverem em conformidade com o solicitado e pleno cumprimento de níveis de acordo de serviço, descritos neste edital;
- 11.6. O fornecimento compreenderá o projeto, transporte, instalação, manutenção de hardware, suporte técnico de software e testes da central telefônica, bem como ativação dos aparelhos telefônicos.

12. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

- 12.1. O Termo de Recebimento Provisório será emitido pela CONTRATANTE a cada entrega de serviço realizado pela CONTRATADA, após ser confirmada a completude da entrega, isto é, após homologado e validado pelo fiscal do contrato.

13. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

- 13.1. A CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Definitivo em conjunto com o Registro de Encerramento da Ordem de Serviço, no máximo 30 (trinta) dias corridos a partir da data da formalização do aceite da mesma pela área técnica e requisitante do serviço.

14. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:

- 14.1. As implementações das soluções deverão ser realizadas sem interrupção do

funcionamento do ambiente operacional do Conselho, admitindo-se apenas paradas programadas em períodos fora do horário de expediente, desde que previamente acordadas com o Conselho, por intermédio da Coordenação Tecnologia da Informação;

- 14.2. Os serviços para a implementação poderão ser executados em regime **24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana)**, sendo que esta condição será acertada entre as partes no planejamento da implantação e será prevista nos cronogramas do projeto básico e aceita pelo Conselho;
- 14.3. As atividades consideradas incômodas ou que gerem qualquer tipo de impacto, perturbação ou desconforto nas atividades normais do Órgão, as quais terão de ser programadas para o período noturno, após as 20h, ou para finais de semana;
- 14.4. Toda e qualquer condição observada pela contratada, e que acarrete em quaisquer custos para o processo de implementação das soluções, deve ser incluída na proposta comercial e totalmente assumida a sua responsabilidade, pela empresa contrata.

15. GARANTIAS DOS PRODUTOS

- 15.1. GARANTIA DOS FABRICANTES DOS PRODUTOS: A empresa CONTRATADA deverá garantir toda a cobertura de suporte e todas as garantias de produto por parte dos FABRICANTES, por igual período ao da vigência do contrato, e suas prorrogações, se houver, sendo o referido prazo contado a partir da entrega, instalação, configuração, teste, implantação e homologação dos produtos;
- 15.2. A empresa CONTRATADA deverá apresentar os CERTIFICADOS DE GARANTIA dos fabricantes dos equipamentos, dispositivos, softwares e demais produtos entregues e que compõem a solução;
- 15.3. Declaração da CONTRATADA, apresentada na fase de habilitação, assumindo a responsabilidade pela complementação da garantia dos equipamentos, dispositivos e produtos, em caso de não atendimento do Fabricante, contados da data do recebimento definitivo da solução.

16. DOS PAGAMENTOS A SEREM REALIZADOS

- 16.1. A CONTRATADA deverá enviar os relatórios necessários juntamente com a fatura para aprovação do Conselho. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir, da aprovação da respectiva nota fiscal/fatura. As notas fiscais/faturas poderão ser

rejeitadas por erros ou incorreções em seu preenchimento, e serão formalmente devolvidas à empresa CONTRATADA para correção;

16.2. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda solução bem como prestar os serviços descritos no objeto deste certame, conforme condições e prazos estabelecidos neste edital e descritos nos itens:

- DAS SOLICITAÇÕES, PRAZO DE ENTREGA E VIGÊNCIA;
- HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DAS SOLUÇÕES CONTRATADAS.

16.3. Todas as atividades envolvidas serão acompanhadas e validadas por analistas técnicos do Conselho;

16.4. Para a implantação, a CONTRATADA deverá alocar profissionais do seu quadro de funcionários, devidamente comprovado o vínculo empregatício, conforme lei trabalhista brasileira. É vedada qualquer tipo de terceirização de mão de obra, salvo apenas em casos de mão de obra específica e devidamente comprovada pela empresa. Esta documentação será avaliada pelo Conselho, antes no início dos trabalhos;

16.5. A CONTRATADA deverá dimensionar em sua proposta, todos os custos relativos a viagens, Descolamento e Diárias, hospedagem e etc., dos seus funcionários;

16.6. Os pagamentos serão efetuados, conforme cronograma e condições descritas nos quadros abaixo;

16.7. Para os custos referente ao projeto de implantação da sua solução, a LICITANTE deverá projetar todos os seus custos com o projeto de implantação da solução, como por exemplo:

- Mão de obra;
- Licenciamento de todos os softwares e recursos acerca das soluções;
- Descolamento;
- Diárias;
- e qualquer outro custo necessário para execução na integra de todos os itens e requisitos descritos neste edital.

16.8. Os pagamentos se darão sempre ao termino de cada atividade e com o devido aceite da área técnica do Conselho, que avaliará se todos os itens projetados estão entregues ou não;

16.9. Abaixo apresentamos cronograma físico/financeiro com a previsão dos pagamentos a serem realizados.

16.10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

ITEM	DESCRIÇÃO	FORMA PAGTO.	DIVISÃO DO ORÇAMENTO EM PORCENTUAIS (%) LIMITES SOBRE VALOR GLOBAL	CUSTOS	OBSERVAÇÕES
1	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A) Serviço de implantação da solução, contemplando: - instalação e configuração de todos os equipamentos, softwares e demais recursos que compõem a solução, no ambiente de rede do CRA-SP; - Serviço de treinamento das soluções contratadas.	Pagamento único ao término da Implantação	20%	R\$ -	Pagamento ao término e aceite das atividades descritas nos itens do edital: - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DAS SOLUÇÕES CONTRATADAS; - ANEXO V – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS; IMPORTANTE: Neste item a licitante deverá relacionar todos os seus custos com o projeto de implantação da solução, como por exemplo: Mão de obra, Licenciamento, Descolamento e Diárias e etc.
2	OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTINUO (B) - Central Telefônica (PABX), baseada em tecnologia IP, com Licenciamento de todos os softwares e recursos acerca da solução; - Serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) para funcionamento junto com o PABX ofertado; - Serviço de Gravação Vocal para Autoatendimento; - Aparelhos telefônicos IP - Tipo 1 - Aparelhos telefônicos IP - Tipo 2 - Aparelhos telefônicos IP - Tipo 3 Solução de Contact-Center (CALL Center) Softphone e agente home office Headset (aparelhos) Sistema de Gravação de Voz para pontos de atendimento (PA) Solução de Traifação(para todos os ramais conectados ao PABX e que compoe a solução) - Serviço de suporte técnico contínuo, especializado, "on site"; (36 meses)	Pagamento Mensal	80%	R\$ -	Percentual dividido conforme número de meses do tempo de contrato, para os serviços da solução em produção descritos nos itens do edital.
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA			100%	R\$ -	

17. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)

17.1. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:

- 17.1.1. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda a solução descrita no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo **30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS**, contados a partir da data de assinatura do contrato;
- 17.1.2. **Todo o processo de instalação, incluindo mão de obra, equipamentos, acessórios ou quaisquer outras adequações necessárias, será de responsabilidade da CONTRATADA, portanto, todos os custos relativos a este item deverão ser contemplados à proposta comercial;**
- 17.1.3. A entrega, a instalação e a configuração dos equipamentos e softwares serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA;
- 17.1.4. Todo processo de implantação das soluções terá o acompanhamento da equipe técnica do Conselho que efetuará os testes de aceitação para que possa ser lavrado o **Termo de Aceite definitivo**;
- 17.1.5. Todo processo de implantação das soluções deverá ser realizado sem interrupção do

funcionamento do ambiente atual de operação da rede e serviços de telefonia, e sem impactos significativos para o ambiente de trabalho do Conselho. Admitindo-se apenas paradas programadas em períodos fora do horário de expediente, desde que previamente acordadas com o Conselho, por intermédio da Coordenação Tecnologia da Informação;

17.1.6. Os serviços para a implementação poderão ser executados em **regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, incluindo sábado, domingos e feriados)**, sendo que esta condição será acertada entre as partes no planejamento da implantação e será prevista nos cronogramas do projeto básico e aceita pelo Conselho;

17.1.7. As atividades consideradas incômodas ou que gerem qualquer tipo de impacto, perturbação ou desconforto nas atividades normais do Órgão, deverão ser programadas para os períodos noturnos, após as 18h ou em finais de semana e feriados;

17.1.8. A equipe técnica do CRA-SP indicará o ambiente onde deverão ser instalados os equipamentos, assim como os pontos de rede cabeados. Diante disto, caberá à Contratada definir o posicionamento dos pontos de acesso de forma a obter as melhores condições de funcionamento da solução (desempenho e área de cobertura) e fazer a conexão dos pontos de acesso às tomadas lógicas existentes, fornecendo os materiais e a mão de obra necessários para tanto;

17.1.9. Todos os dados atuais sobre Infraestrutura de rede e topologia do CONSELHO, que por ventura, não estiverem declarados neste edital, deverão ser levantados pela CONTRATADA, durante as fases: **“DA VISTORIA”**;

17.2. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO NO AMBIENTE DE REDE DO CRA-SP DE TODOS OS EQUIPAMENTOS, SOFTWARES E DEMAIS RECURSOS QUE COMPÕEM AS SOLUÇÕES:

17.2.1. O projeto de implantação, trata-se do conjunto de atividades a serem executadas e necessárias para entregar as soluções descritas neste certame, adaptadas às necessidades do Conselho e plenamente operacional, em todo o ambiente de execução;

17.2.2. As atividades desta etapa serão divididas em fases de execução e estão descritas abaixo:

ITEM	ATIVIDADE
1	Levantamento de requisitos, planejamento e elaboração do projeto para implantação;

2	Desenho da solução, incluindo, no mínimo, a topologia, as configurações de rede e Switches. Além de levantamentos dos endereçamentos IP's e regras de VLAN's atuais;
3	Levantamento das regras e políticas de segurança atualmente em uso no Conselho;
4	Levantamento das regras e políticas do PABX e demais soluções de telefonia atualmente em uso no Conselho;
5	Migração de dados das atuais soluções em uso no CRA-SP;
6	Levantamento dos requisitos para Portabilidade das linhas e números DDR atualmente em uso pelo CRA-SP;
7	Simulação dos procedimentos operacionais do conselho na solução ofertada;
8	Execução da implantação;
9	Treinamento;
10	Acompanhamento pós implantação (operação assistida).

17.2.3. A tabela acima, serve apenas como referência para os trabalhos que serão conduzidos, isto quer dizer, que caso haja qualquer atividade necessária para o projeto e que não esteja listada acima, a atividade deve ser contemplada ao projeto;

17.2.4. Todo o planejamento das fases de Instalação, Homologação e Implantação em produção deverão ser realizados pela CONTRATADA, sendo necessária a aprovação do CONSELHO;

17.2.5. Todo o processo de instalação, configuração e toda e qualquer atividade necessária para a implantação das soluções de hardware e software contratadas, incluindo mão de obra, acessórios ou quaisquer outras adequações necessárias, **serão de responsabilidade da CONTRATADA**, portanto, todos os **custos relativos a este item deverão ser contemplados à proposta comercial**;

17.2.6. A entrega, a instalação e a configuração dos equipamentos e softwares serão de inteira responsabilidade da Contratada;

17.2.7. Para perfeita implantação das soluções, todos os trabalhos deverão ser feitos, obrigatoriamente, nas dependências da sede do Conselho.

17.2.8. O PROJETO DE IMPLANTAÇÃO CONTEMPLA:

ITEM	ATIVIDADE
1	Execução dos Procedimentos para Portabilidade da linha principal do CRA-SP;
2	Instalação física, Configuração e ativação do Entroncamento digital (E1 ou SIP), com ligações telefônicas ilimitadas (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC).
3	Configuração do serviço DDR;

4	Instalação física e lógica, além da configuração do PABX IP e todos os demais equipamentos, softwares e demais recursos que compõem a solução, no ambiente de rede do CRA-SP;
	Todo tipo de montagem e conexões necessárias para instalação e o uso dos equipamentos em rack de rede, localizado no CPD do Conselho;
5	Configurações, se necessário, dos Switches e demais equipamentos atualmente instalados na rede do CRA-SP, de modo, que estes funcionem com as soluções deste certame. - Inclui-se também, configurações de VLAN's, portas de Switch e outros, estão incluindo nesta etapa e serão de responsabilidade da contratada;
6	Migração (configuração do zero) das configurações do PABX IP em uso atualmente no CRA-SP, incluindo regras dos ramais, como: - ligações internas e externas; - Entrada de ligações de diversas formas, como fixo, celular, interurbano e outros; - grupos de captura; - e demais itens do dispositivo; - Programação do sistema; - Testes de aceitação de campo do sistema PABX e todos os sistemas suplementares.
7	Configuração dos ramais que funcionarão com Softphone;
8	Configuração do Serviço de Gravação Vocal para Autoatendimento, incluindo a instalação do software cliente nos computadores dos atendentes do setor de Call Center;
9	Migração de dados do atual sistema de gravação de voz, denomino de "Vocale";
10	Realizar todo processo de configuração, instalação e distribuição física dos aparelhos telefônicos entre os adeptos. do CRA-SP, incluindo as instalações das fontes de alimentação elétrica;
11	Configuração do Serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) integrado ao PABX, incluindo o fluxo atual para "Pesquisa de Satisfação";
12	Configuração da Solução de Contact-Center, contemplando as estações dos supervisores e de todos os atendentes;
13	Configuração da Solução de Tarifação, com base nos ramais e custos de tarifação;
14	Simulação dos procedimentos operacionais do conselho na solução ofertada;
15	Validação e testes de todas os recursos implantados;
16	Treinamento de todas as soluções que compõem o certame;
17	Acompanhamento pós implantação (operação assistida).

17.2.9. Caso não esteja listada acima, mas ainda for uma atividade importante para a implantação e funcionamento completo da solução deste certame, a Contratada deverá informar a equipe técnica do Conselho;

17.2.10. O profissional indicado pela licitante que for contratada para gerenciar o projeto será responsável pela elaboração e condução do cronograma dos trabalhos junto às equipes internas do CONSELHO, observada a especificação das fases de Instalação, Customização, Homologação e implantação da Solução em produção;

17.2.11. A Contratada também deverá, se necessário, configurar os equipamentos switches do parque atual do CRA-SP, para que funcionem com a sua solução;

- 17.2.12. A descrição dos Switches, marca e modelo, estão descritas no **ANEXO III – AMBIENTE DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO**, deste edital;
- 17.2.13. Durante a etapa de instalação deverão ser efetuados, em conjunto com técnicos da CONTRATANTE, testes e ajustamento da qualidade, devendo ser entregues, ao final, toda a documentação da instalação, incluindo os detalhes de configuração dos produtos;
- 17.2.14. Ao finalizar todo o processo de implantação, a CONTRATADA deverá entregar relatório informando as atividades realizadas, contemplando:
- Configurações lógicas efetuadas em cada equipamento;
 - Telefones de contato e procedimento para abertura de chamados em garantia.
- 17.2.15. A Contratada deverá garantir a manutenção preventiva e corretiva do hardware ofertado, pelo prazo mínimo da vigência do contrato. A contratada deverá promover a atualização dos hardwares ofertados quando for detectado problema de desempenho que interfiram nos serviços prestados, sem ônus ao CONSELHO;
- 17.2.16. As versões dos softwares ofertados devem estar com **a versão mais atual disponível no mercado**. A versão anterior não poderá permanecer instalada mais do que 03 (três) meses, após o lançamento da última versão homologada ou poderá permanecer instalada por tempo maior, desde que acordado com a equipe técnica do CONSELHO;
- 17.2.17. As novas versões disponibilizadas deverão ser instaladas pela Contratada, sem nenhum custo para CONSELHO;
- 17.2.18. Fornecimento contínuo de updates e releases, contemplando novos recursos e defesas contra falhas de segurança disponibilizadas, com atualização automática pelo período de vigência do contrato;
- 17.2.19. Toda e qualquer alteração na configuração da solução (atualização de versões, aplicações de “patches”, etc.) devem ocorrer mediante autorização formal do CONSELHO;
- 17.2.20. Durante o período de instalação da solução, os técnicos da CONTRATADA deverão ser mantidos à disposição do CONSELHO para o atendimento de dúvidas e correções.
- 17.2.21. **Para a implantação, a CONTRATADA deverá alocar profissionais com certificação oficial da solução. Esta documentação será avaliada antes no início dos trabalhos;**

17.2.22. As alterações das configurações deverão ocorrer em horários determinados pelo CONSELHO.

17.3. DOCUMENTAÇÃO PÓS IMPLANTAÇÃO:

17.3.1. A documentação a ser fornecida pela contratada deverá ser composta de projetos conceituais, documentação *AS BUILT* (conforme implementado) e documentos técnicos, tais como os relacionados abaixo, em meio digital, como condição necessária para o recebimento definitivo da solução:

- Cronogramas de planejamento e de execução;
- Métodos de execução ou de implementação.

17.3.2. Juntamente com a documentação *AS BUILT*, a contratada deverá entregar os seguintes documentos:

- Documentação do sistema com descrição geral do sistema e funcional PABX IP e demais soluções que compõem o certame;
- Deverão ser apresentados todos os catálogos, folders ou *datasheets* das soluções, originais dos fabricantes;
- Documentação de operação e manutenção, que contenha as especificações físicas, operacionais e de manutenção; descrição funcional de comandos e alarmes; procedimentos de carga, inicialização e localização de defeitos; manual de diagnósticos para interpretação de falhas, manual de operação dos sistemas de gerenciamento e etc.;

17.4. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS:

17.4.1. A CONTRATADA deverá realizar a migração de todos os dados dos sistemas para a sua solução ofertada, principalmente do atual Sistema de Gravação Vocal para Autoatendimento, denominado "VOCALE";

17.4.2. Todos os arquivos de áudio do atual sistema do Conselho deverão ser migrados para a solução ofertada pela contratada, de modo, que seja possível ouvir qualquer áudio. Com o processo de migração, a contratada deverá garantir que qualquer áudio seja encontrado através de pesquisas com base em dados que identifiquem o cliente do CRA-SP, como por exemplo, nº do telefone do cliente, data, hora.

17.4.3. Todo este processo de busca e escuta dos áudios, deverão ser feitos via aplicação a ser implantada;

17.4.4. **A RESPONSABILIDADE PARA A MIGRAÇÃO DO ATUAL CONTEÚDO PARA A NOVA PLATAFORMA SERÁ DA EMPRESA CONTRATADA;**

17.4.5. Este trabalho será realizado para a publicação do ambiente de homologação, e após validado, será replicado em produção;

17.4.6. As principais características das aplicações em uso são as seguintes:

TECNOLOGIA DE BANCO DE DADOS:	MS SQL Server 2008.
TAMANHO DA BASE DE DADOS:	20Gb
TAMANHO DA ESTRUTURA DE ARQUIVOS E DIRETÓRIOS:	200 Gb
PERIODICIDADE DOS DADOS:	2010 a 2020

17.4.7. As demais informações serão passadas pela empresa dona do produto e supervisionado pela Coordenação de Tecnológica do Conselho;

17.4.8. A CONTRATADA deverá fazer o **dimensionado de esforço e custo** desta etapa, em sua planilha de custos, não podendo incluir valores adicionais ao longo do projeto;

17.4.9. **O PROCESSO DE MIGRAÇÃO FARÁ PARTE DO PROJETO EM SUA FASE DE IMPLANTAÇÃO E A EMPRESA DEVERÁ REALIZAR A ANÁLISE IN LOCO PARA A PROJEÇÃO DE HORAS DE TRABALHO E CUSTOS TOTAIS, QUE DEVERÃO ESTAR PROJETADOS NA PROPOSTA COMERCIAL APLICADA NA LICITAÇÃO. A CONTRATADA SERÁ TOTALMENTE RESPONSÁVEL POR ESTA ATIVIDADE;**

17.4.10. **Caso sejam necessárias visitas técnicas a sede do Conselho, para a execução deste item, a CONTRATADA deverá dimensionar todos os custos na sua proposta comercial, não podendo futuramente apresentar qualquer custo adicional;**

17.4.11. As principais informações técnicas referentes aos atuais sistemas do Conselho, bem como o seu banco de dados, estão descritas neste termo de referência e demais informações serão passadas pela empresa dona do produto e supervisionado pela Coordenação de Tecnológica do CRA-SP;

17.4.12. A empresa CONTRATADA deverá apresentar a sua solução, que poderá ser mista, não deve impactar em manutenção nos sistemas do CRA-SP e deverá ser aprovada pela Coordenação de Tecnológica do CRA-SP;

17.4.13. A CONTRATADA deverá realizar a extração dos dados de todos os sistemas que forem substituídos, garantindo a integridade do sistema de informação do Conselho;

17.4.14. A CONTRATADA ficará responsável por todas as etapas de extração, tais como:

- Conhecer o banco de dados;
- Efetuar rotinas de extração;
- Gravação;
- Teste; e
- Conferência dos resultados.

17.4.15. O Conselho disponibilizará técnicos e usuários conhecedores dos dados, para subsidiar a CONTRATADA na elaboração do “DE-PARA” de campos, origem e destino;

17.4.16. A CONTRATADA orientará o Conselho, através da sua equipe técnica, quanto a recomendações para tratamento de inconsistências físicas ou lógicas identificadas nos dados dos sistemas atualmente em uso, na fase do “DE-PARA”, permitindo o Conselho definir os procedimentos a serem tomados para solucioná-los;

17.4.17. O Conselho, através da sua equipe técnica, fará verificação final do resultado da implementação, migração e integração realizadas pela CONTRATADA, visando constatar a preservação da informação do Conselho em nível sistêmico;

17.4.18. Para a validação e homologação do processo de migração pelo Conselho, a CONTRATADA deverá treinar usuários chaves de cada módulo, na sede do Conselho, para que estes verifiquem a integridade dos dados migrados;

17.4.19. O Conselho, por intermédio da sua Coordenação de TI, será o responsável por prover a integração entre as equipes da empresa a ser CONTRATADA para o projeto, com as equipes das empresas donas dos sistemas legados.

17.5. **SERVIÇO DE TREINAMENTO DAS SOLUÇÕES CONTRATADAS:**

17.5.1. Treinamento inclui instruções técnicas e da boa operação de todos os itens que compõem o certame;

17.5.2. Os treinamentos aplicam-se as soluções descritas neste certame e os seus principais recursos, como:

- Central Telefônica (PABX), baseada em tecnologia IP;
- URA (Unidade de Resposta Audível);
- Sistema de Gravação Vocal para Autoatendimento;
- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 1, 2 e 3;
- Solução de Contact-Center (CALL Center) - supervisores e atendentes;
- Solução de Tarifação.

- 17.5.3. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento relativo à toda a solução implementada instalação, administração, operacionalização, manuseio, configuração e utilização da solução e seus componentes, visando garantir a transferência de conhecimento para as pessoas indicadas pelo CONSELHO;
- 17.5.4. Os treinamentos dos itens que envolvem o Call Center, com a solução de *Contact-Center* e Gravação Vocal, serão aplicados diretamente às equipes de atendimento telefônico. Enquanto os treinamentos das demais soluções, estes serão aplicados aos membros da equipe técnica do Conselho, que terá como objetivo garantir a transferência de conhecimento para as pessoas indicadas pelo Contratante;
- 17.5.5. A contratada será responsável por ministrar os treinamentos relativos à toda a solução, sendo que o conteúdo programático a ser aplicado será definido, detalhadamente, na fase de Planejamento do Projeto de Implantação, entre o Gestor de TI do Conselho e Gerente do Projeto por parte da contratada;
- 17.5.6. O conteúdo programático, dentre outras coisas, deve cobrir itens como: instalação, administração, operacionalização, manuseio, configuração e utilização da solução e seus componentes;
- 17.5.7. Os técnicos do Conselho deverão estar capacitados a visualizar o sistema ofertado e saber interpretar as informações do sistema. Desta forma, o fornecedor deverá ainda prover treinamento, a fim de capacitar a equipe técnica do Conselho na execução das seguintes tarefas:
- Detecção de problemas dos equipamentos relacionados;
 - Abertura de chamados junto à operadora e acompanhamento dos mesmos;
 - Suporte a usuários quanto à utilização e configuração dos aparelhos
 - Administração da sala de Telecomunicações: manter o controle de todas as atividades realizadas na sala relacionadas a telecomunicações;
 - Atendimento aos usuários via telefone;
 - Atuar proativamente, monitorando e reportando qualquer evento que afete qualquer componente da solução: PABX, aparelhos IP;
 - Acionar o fornecedor para que o mesmo se encarregue de todas as ações necessárias para um atendimento imediato sobre um evento de falha na plataforma que foi identificado pelo sistema de monitoramento.
 - O fornecedor deverá ainda fornecer treinamento sobre o Sistema de Tarifação ofertado, capacitando a equipe na Administração, Controle e Geração de relatórios.
- 17.5.8. A carga horária, mínima, deverá ser de **16 (dezesseis) horas**;

17.5.9. Os treinamentos deverão ocorrer nas dependências do CRA-SP e a CONTRATADA será responsável por todo e qualquer material, equipamento ou ferramenta de apoio para o treinamento.

- Poderão ser utilizados os equipamentos a serem fornecidos;

17.5.10. O treinamento deverá ocorrer ao termino da implantação (instalação e configuração) da solução;

17.5.11. Contratada deverá arcar com despesas de transporte, hospedagem, alimentação e qualquer outro custo associado aos seus colaboradores.

17.6. **ACOMPANHAMENTO PÓS IMPLANTAÇÃO (OPERAÇÃO ASSISTIDA):**

17.6.1. Após a entrada em operação das soluções, iniciará o acompanhamento do uso, de forma presencial na sede do Conselho;

17.6.2. O período de operação assistida, terá duração mínima de **02 (duas) semanas**, podendo ser reduzida ou estendida, conforme forem apresentados os resultados positivos da implantação, ou seja, performance das soluções conforme esperado e ambiente estabilizado sem problemas e impactos aos usuários e serviços do Conselho;

17.6.3. O período de operação assistida, tem como objetivo minimizar todo e qualquer impacto que possa ocorrer no uso das novas aplicações, através do acompanhamento dos técnicos da CONTRATADA, de modo a responder de forma rápida e assertiva, questões como:

- Correção de erros;
- Solução de dúvidas dos usuários gestores e de TI;
- Verificação do desempenho, Otimização e disponibilidade da Solução;
- Atualização da documentação e scripts de atendimento de *help desk*;
- Auxilio a equipe da CONTRATADA no atendimento de segundo e terceiro nível;
- Entre outras atividades necessárias para estabilização do software.

17.6.4. A operação assistida abrange todo o ambiente de execução das soluções;

17.6.5. Objetivando o menor impacto para as operações do órgão, inicialmente, a equipe técnica do Conselho, **estima** que será necessário, **pelo menos, 01 (um) profissional alocado na sede do Conselho** durante esta etapa;

17.6.6. O conjunto de atividades que envolvem esta etapa serão executados, **obrigatoriamente, in loco**, ou seja, na sede do Conselho, durante todo o período

estipulado para esta fase. Entretanto, o período e a quantidade de profissionais da CONTRATADA alocados na sede do Conselho para esta atividade, poderá sofrer alterações conforme o andamento do projeto e anuência da equipe técnica do Conselho;

- 17.6.7. **O FORMATO DE EXECUÇÃO DESTA ATIVIDADE, SÓ PODERÁ SER ALTERADO DE PRESENCIAL PARA QUALQUER OUTRO FORMATO, COM A AUTORIZAÇÃO DO CONSELHO, POR INTERMÉDIO DE SEUS AGENTES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO;**
- 17.6.8. **A RESPONSABILIDADE PELA GESTÃO DE SEUS FUNCIONÁRIOS, COMO TAMBÉM TODOS OS CUSTOS ENVOLVIDOS NESTE PROCESSO (EXEMPLO: DIÁRIAS, DESLOCAMENTOS, HOSPEDAGENS, ALIMENTAÇÃO E ETC.) E DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA ESTA ATIVIDADE, SERÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA;**
- 17.6.9. Intervenções programadas que necessitem de paralisações da Solução deverão ser realizadas fora do horário de expediente, devendo ser agendadas pela CONTRATADA com o Conselho.

18. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO CONTINUO, ESPECIALIZADO, "ON SITE"

- 18.1. Ao término da operação assistida em produção, inicia a fase de operação, propriamente dita, ou seja, uso do sistema em produção por parte dos usuários de forma independente;
- 18.2. Neste momento iniciam os serviços de suporte técnico, como todos os seus detalhes, conforme descrito nos seguintes anexos:
- **ANEXO VII - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES;**
 - **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA);**
 - **ANEXO IX - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;**
 - **ANEXO X – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.**

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 19.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 19.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os

apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

- 19.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 19.4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;
- 19.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 19.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008.
- 19.7. A Administração realizará pesquisa de preços periodicamente, em prazo não superior a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados em Ata.
- 19.8. Ficará a critério do departamento fiscalizador do CRA-SP impugnar qualquer fornecimento executado que não satisfaça as condições aqui prescritas.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 20.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 20.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 20.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 20.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem

executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

- 20.5. Apresentar os empregados devidamente trajados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 20.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 20.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 20.8. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 20.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 20.10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 20.11. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 20.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 20.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 20.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 20.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

21. DA SUBCONTRATAÇÃO

21.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

22. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

1.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

23. PROPOSTA COMERCIAL

23.1. Todos os custos de hardware, softwares, mão de obra, materiais ou quaisquer outros itens necessários para a implantação e operação de todas as funcionalidades e serviços da solução descritos neste edital, **sem nenhuma exceção**, serão de responsabilidade da contratada e deverão estar disponíveis durante toda a vigência contratual;

23.2. A CONTRATADA deverá dimensionar em sua proposta, todos os custos relativos a viagens, descolamento e diárias, hospedagem e etc., dos seus funcionários que participarão da prestação dos serviços descritos neste certame;

23.3. Para os custos referente ao projeto de implantação da sua solução, a LICITANTE deverá projetar todos os seus custos com o projeto de implantação da solução, como por exemplo:

- Mão de obra;
- Licenciamento de todos os softwares e recursos acerca das soluções;
- Descolamento;
- Diárias;
- e quaisquer outros custos necessários para execução na integra de todos os itens e requisitos descritos neste edital.

23.4. A LICITANTE deverá declarar de forma clara e detalhada as especificações dos itens ofertados, inclusive no que se refere ao:

- Nome do fabricante do produto;
- Softwares de apoio;
- Política de licenciamento do produto;
- Nome do Produto / Serviço;
- Quantidade, preço unitário e preço total de cada item que compõe a solução.

- 23.5. **IMPORTANTE:** para o item PABX IP, não serão permitidas soluções baseadas em sistemas operacionais rodando sobre um **HARDWARE QUE NÃO SEJA DEDICADO E DESENVOLVIDO PARA A SOLUÇÃO, E CONSEQUENTEMENTE NÃO HOMOLOGADO PELO FABRICANTE;**
- 23.6. Observar, quando da formulação da proposta, as especificações e características obrigatórias, **não sendo permitida a oferta de preços alternativos ou a inclusão de condições que impeçam o julgamento objetivo;**
- 23.7. Estar de acordo, e se necessário incluir na proposta comercial todos os custos e recursos, necessários para **aceite integral de todos os prazos e exigências** descritas no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**, e demais itens deste edital;
- 23.8. Declarar que a infraestrutura fornecida pelo CONSELHO, em relação aos itens de hardware, às soluções e aos softwares de apoio fornecidos pelo CONSELHO e de uso obrigatório pela CONTRATADA permitem a execução da Solução dentro dos níveis de serviço exigidos, conforme descrito no item “**DA VISTORIA**”, deste edital;
- 23.9. Todos os custos representados na proposta comercial, integralmente, devem estar em moeda corrente nacional (Real);
- 23.10. Todos os servidores (hardware) e softwares necessários para o perfeito funcionamento da solução, devem ser descritos e contemplados na proposta;
- 23.11. As licitantes, em suas propostas, deverão observar, além do estabelecido no Edital, os requisitos listados a seguir:
- Declarar de forma clara e detalhada as especificações dos itens ofertados, o nome da solução, às quantidades, preços unitários e preço total;
 - Declarar que atenderá a todos os requisitos estabelecidos no Edital, nas condições, prazos e níveis de serviço informados;
 - Declarar que está capacitada a apresentar e cumprir, durante a Avaliação Técnica, com o atendimento aos requisitos obrigatórios selecionados no Termo de Referência;
 - Deverá ainda declarar que está capacitada a apresentar, na Avaliação Técnica, todos os requisitos não funcionais e os de gestão estabelecidos neste Instrumento.
- 23.12. **Quanto aos serviços e materiais, a aprovação da proposta por parte do Conselho, não desobriga o fornecedor de sua plena responsabilidade quanto ao emprego de materiais e serviços de acordo com as normas e padrões ANATEL, além do**

atendimento à requisitos técnicos da concessionária telefônica local;

23.13.A LICITANTE que apresentar declaração falsa será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas no Termo de Referência;

23.14.A proposta comercial deverá considerar todos os custos relativos à realização do objeto.

23.15.Junto à proposta, a LICITANTE deverá apresentar planilha contendo todos os requisitos apresentados neste Instrumento, devendo identificar quais destes requisitos sua solução atende integral e nativamente.

23.16.A LICITANTE deverá utilizar como referência o endereço do CONTRATANTE, para prever no valor global de sua proposta, quaisquer custos extraordinários, que se fizerem necessários para realização do objeto ao longo da vigência do contrato, a exemplo de, mas não se limitando a:

- Diárias, hospedagem e horas extras de seus funcionários;
- Recursos tecnológicos diversos, como: Licenciamento de softwares, link de dados dedicado, aquisição de certificados digitais, alocação de plataforma de TI, recursos de segurança e continuidade; e
- Pessoal técnico qualificado para cada tipo de serviço previsto neste Instrumento.

23.17.Declarar que atenderá a todos os requisitos estabelecidos no Edital, nas condições, prazos e níveis de serviço informados;

23.18.O licitante que apresentar declaração falsa será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas no Edital.

24. FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

24.1. Toda execução dos serviços deverá ser administrada pelo FISCAL do contrato, do lado do CONTRATANTE, e pelo PREPOSTO, do lado da CONTRATADA.

24.2. O PREPOSTO deverá ser designado formalmente ao CONTRATANTE, assim que o contrato for firmado.

24.3. Caberá ao FISCAL fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das Ordens de Serviço (OS).

24.4. O FISCAL deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas,

conforme o nível mínimo de serviço exigido, primando pela qualidade dos serviços prestados.

- 24.5. Todas as ORDENS DE SERVIÇO emitidas pelo CONTRATANTE serão única e exclusivamente dirigidas ao PREPOSTO, que deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.
- 24.6. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais do CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços, deverão sempre ter o conhecimento do FISCAL e do PREPOSTO, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade e custo pelo deslocamento dos profissionais envolvidos, quando tais interações ocorrem presencialmente na sede do CONTRATANTE.
- 24.7. A comunicação entre CONTRATADA e a CONTRATANTE deverá ser sempre por escrito (carta, ofício, e-mail), ressalvados os casos de urgência, cujos entendimentos verbais e informais deverão ser ratificados por escrito, para fins de formalização do assunto.

25. DA CONFIDENCIALIDADE

- 25.1. A Contratada não poderá, sob pena de aplicação das penalidades legais cabíveis, utilizar informações fornecidas pelo Conselho para qualquer outro tipo de uso que não os específicos para a execução do objeto deste certame;
- 25.2. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção do sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos junto a CONTRATANTE, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, torná-los públicos, reproduzir ou utilizá-los; descumprindo este comando, poderá ser acionada judicialmente, especialmente no cumprimento da lei 13.709/18;
- 25.3. Será firmado Termo de Confidencialidade entre a CONTRATADA e os seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência;
- 25.4. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer às políticas e às normas de Segurança da Informação adotadas pela CONTRATANTE.
- 25.5. Demais detalhamentos e informações sobre confidencialidade, estão descritos no **ANEXO IX – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**;
- 25.6. Demais detalhamentos sobre as pessoas e as obrigações da contratada e de seus

funcionários, estão descritos nos:

- **ANEXO VII - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES;**
- **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA).**

26. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 26.1. A CONTRATADA deverá manter, em seu quadro funcional, corpo técnico com experiência profissional compatível com as atividades previstas para a execução dos serviços.
- 26.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

27. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

- 27.1. A execução do objeto deste Contrato será acompanhada e fiscalizada pela **Coordenação do Departamento de TI**, em conformidade com o artigo 67 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e com o artigo 6º do Decreto n.º 9.507 de 2018.
- 27.2. O representante da referida Coordenação anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, quando aplicável;
- 27.3. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (artigo 70 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993);
- 27.4. Responsáveis pelo Termo de Referência:

WELTON MARQUES – COORDENADOR DEPTO. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

28. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 28.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- Inexecução total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Fraudar na execução do contrato;
- Comportar-se de modo inidôneo;
- Cometer fraude fiscal;
- Não mantiver a proposta.

28.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- Multa moratória de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
- Multa compensatória de até 50% (cinquenta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

28.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

28.4. Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

28.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

28.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

- Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

- 28.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;
- 28.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade;
- 28.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

São Paulo, SP, de 02 outubro de 2020.

WELTON MARQUES
Coordenador do Setor de Tecnologia da Informação

ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DAS SOLUÇÕES CONTRATADAS

1. ENTRONCAMENTO DIGITAL (E1 OU SIP), COM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS ILIMITADAS (SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC).

1.1. REQUISITOS GERAIS DO ENTRONCAMENTO DIGITAL (E1 OU SIP):

- 1.1.1. O Enlace Digital E1 e / ou SIP Trunk será utilizado no PABX do CONTRATANTE para seu uso administrativo, apenas com tráfego de voz;
- 1.1.2. Segundo definição da Anatel em sua RESOLUÇÃO nº693 DE 17/07/18, o E1 é um “Circuito operando a 2,048 Mbit/s utilizado para a transmissão de 30 (trinta) canais de voz ou dados a 64 kbit/s, de um canal de 64 kbit/s de sinalização e de um canal de 64 kbit/s de alinhamento de quadro e supervisão”;
- 1.1.3. Canal de telecomunicações entre dois pontos, sendo esses a central pública de voz da operadora de telecomunicações e o PABX do cliente;
- 1.1.4. Para este processo, pede-se que o Enlace Digital E1 seja conforme descrito acima, na velocidade de 2,048 Mbit/s, estruturado em 30 canais de 64 Kbit/s, neste caso para uso exclusivo de voz, e 2 canais de 64 Kbit/s para transporte de sinalização, alinhamento de quadro e supervisão;
- 1.1.5. Deve ser estruturado de tal forma que cumpra o previsto nas normas ITU-T G.703 e G.704. Neste caso, o acesso (ou última milha) é sem redundância e deve ser da própria operadora de telecomunicações.
- 1.1.6. No que diz respeito ao acesso no sítio do CONTRATANTE, a Prestadora de Serviços de Telecomunicações deverá prover a última milha entre o ponto de acesso do *backbone* de sua rede, até o ponto de interconexão com o PABX do CONTRATANTE. No caso, este último ponto deve ser indicado pelo CONTRATANTE.
- 1.1.7. O meio de acesso deve seguir a ordem de preferência de meios conforme segue: cabo óptico, cabo de par metálico ou fibra óptica. Caberá a Prestadora de Serviços de Telecomunicações definir o meio conforme sua disponibilidade técnica;
- 1.1.8. Ainda, conforme § 2º do Art. 70º da Resolução Anatel 426, cabe a Prestadora de Serviços de Telecomunicações (...) assegurar a realização das instalações necessárias à prestação do serviço, nos termos da regulamentação.
- 1.1.9. O ponto indicado pelo CONTRATANTE pode ser um bastidor de distribuição ou a própria interface de seu PABX. Essa especificação pode variar conforme normas e padrões

locais do CONTRATANTE ou por recomendação da equipe de instalação da Prestadora de Serviços de Telecomunicações;

1.1.10. Para o Enlace Digital E1, o acesso deverá ser fornecido com abordagem simples, sem a necessidade de última milha redundante ou dupla abordagem de acesso no sítio do contratante;

1.1.11. A sinalização padrão para o fornecimento do Enlace Digital E1 deve ser, para todos os pedidos, a CAS R2 Digital com o quadro CRC4 desabilitado;

1.1.12. No caso do entroncamento SIP, deve permitir que a central telefônica do terminal envie e receba chamadas por meio de uma rede IP, como a Internet ou WAN privada;

1.1.13. Outras informações sobre o Entroncamento SIP:

- Como o SIP é aplicado ao protocolo de sinalização para várias aplicações em tempo real, o tronco SIP deverá ser capaz de controlar aplicativos de voz, vídeo e mensagens;
- Tecnologia de *Voice over Internet Protocol* (VoIP) e serviço de *streaming* de mídia baseado no *Session Initiation Protocol* (SIP), pelo qual os provedores de serviços de telefonia da Internet (ITSPs) fornecem serviços de telefonia e comunicações unificadas.

1.2. TIPOS DE LIGAÇÕES E PERFIL DE TRÁFEGO:

1.2.1. O entroncamento digital a ser contratado e que será utilizado junto ao PABX fornecido, deverá estar apto para os seguintes tipos de ligações, sendo todas sem limite de minutagem (ou seja, ligações ilimitadas):

- Minutagem para ligação LOCAL;
- Minutagem para ligação VC1 - local para móvel;
- Minutagem para ligação VC2 - fixo ou móvel código DDD;
- Minutagem para ligação VC3 - fixo ou móvel código DDD fora 11;
- Minutagem para ligação INTRA - DENTRO DO ESTADO;
- Minutagem para ligação INTRA - FORA DO ESTADO;

1.2.2. O Perfil de Tráfego do CRA-SP corresponde ao **quantitativo médio mensal estimado**, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência, nos municípios onde os serviços serão contratos;

PRODUTO/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE / MÊS
-----------------	-------------------	------------------

Ramais DDR	UNIDADE/MÊS	200
Minutagem para ligação LOCAL;	MINUTOS	25.000
Minutagem para ligação VC1 - local para móvel;	MINUTOS	10.000
Minutagem para ligação VC2 - fixo ou móvel código DDD;	MINUTOS	10.000
Minutagem para ligação VC3 - fixo ou móvel código DDD fora 11;	MINUTOS	10.000
Minutagem para ligação INTRA - DENTRO DO ESTADO;	MINUTOS	10.000
Minutagem para ligação INTRA - FORA DO ESTADO;	MINUTOS	10.000

1.2.3. O Perfil de Tráfego das ligações telefônicas efetuadas servirá tão-somente de subsídio às licitantes da formulação da proposta;

1.2.4. O perfil de tráfego indicado não constitui, em hipótese alguma, em qualquer compromisso futuro para o Contratante.

1.3. RAMAIS DDR

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

1.3.2. Todos os números contidos nas faixas de numeração DDR serão implementados e funcionarão junto ao PABX IP a ser implementado para tráfego de voz;

1.3.3. Segundo definição da Anatel, no Anexo de sua Resolução nº 686 13/10/2017, Discagem Direta a Ramal, ou DDR, é o “Processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário chamador tem acesso direto aos ramais de uma CPCT (ou PABX), sem o auxílio do terminal atendedor”.

1.3.4. Assim, pede-se ao Prestador de Serviços de Telecomunicações o fornecimento de Ramais DDR, de tal forma que as ligações entrantes sejam diretamente encaminhadas ao seu ramal de destino;

1.3.5. Com relação ao plano de numeração, a Prestadora de Serviços de Telecomunicações deverá manter o mesmo plano de numeração.

1.4. FAIXA DE NUMERAÇÃO DDR E PORTABILIDADE NUMÉRICA

1.4.1. A licitante vencedora deverá disponibilizar, mediante assinatura básica do serviço, as faixas de numeração DDR para o contrato decorrente deste processo licitatório;

1.4.2. As faixas da numeração (DDR) do Conselho, compreendem aos seguintes intervalos:

(11) 3087- 3200 a 3087-3299;

(11) 3087- 3400 a 3087-3499.

- 1.4.3. **Todo processo de portabilidade das faixas numéricas destas acima, será de responsabilidade da CONTRATADA, De acordo com o Anexo da Resolução Nº 460, de 20/03/2007 da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL (REGULAMENTO GERAL DE PORTABILIDADE) é assegurado ao Conselho Regional de Administração de São Paulo a manutenção, sem qualquer ônus.**

2. CENTRAL TELEFÔNICA (PABX), BASEADA EM TECNOLOGIA IP, COM LICENCIAMENTO DE TODOS OS SOFTWARES E RECURSOS ACERCA DA SOLUÇÃO.

2.1. QUANTIDADE

- 2.1.1. Será instalado um **01 (UM) EQUIPAMENTO**, dedicado para a sua solução, também denominado de PABX, que será responsável por gerenciar todo o tráfego de dados, interno e externo. Este equipamento deverá ser instalado no ambiente e em regime de comodato.

2.2. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE TI E DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 2.2.1. Os softwares de apoio, também conhecidas como *features*, são todos os softwares e componentes de software do PABX IP ou aparelhos IP, os quais complementam as funcionalidades da solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que todos os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos no edital sejam atendidos;
- 2.2.2. Infraestrutura de TI refere-se ao conjunto de hardware, software, rede e outros, a serem fornecidos pelo CONSELHO para implantação da solução, levando-se em conta todo o ambiente de execução. A infraestrutura de TI está especificada no **ANEXO III – AMBIENTE COMPUTACIONAL e ANEXO IV – COMPLEXO CRA-SP.**

2.3. REQUISITOS GERAIS

- 2.3.1. O equipamento deve ser novo, sem uso, de última geração e em linha atual de produção do seu fabricante, com todos os cabos, conectores e demais peças necessárias para seu perfeito funcionamento;

- 2.3.2. O fornecimento dos produtos e seus licenciamentos devem ser entregues através de empresa credenciada e autorizada pelo fabricante. Isto deve ser comprovada através de declaração ou documentos do fabricante do produto;
- 2.3.3. O equipamento deverá ser baseado em hardware dedicado (**Appliance**) e desenvolvido com esta finalidade;
- **IMPORTANTE: não serão permitidas soluções baseadas em sistemas operacionais rodando sobre um HARDWARE NÃO DEDICADO, DESENVOLVIDO PARA A SOLUÇÃO E NÃO HOMOLOGADO PELO FABRICANTE;**
- 2.3.4. Dispositivo baseado em Central Privada de Comutação Telefônica - CPCT, controlada por programa armazenado - CPA, com tecnologia Digital/Temporal sob codificação SIP ou PCM para o estágio de comutação Digital/Analógica para transmissão e comutação IP em concordância com as normas da ANATEL para a especificação de Centrais Privadas de Comutação Telefônica;
- 2.3.5. Software e Hardware na versão mais atual, comprovado pela fabricante do equipamento;
- 2.3.6. A CPU do equipamento deverá possuir processador de no mínimo 32 bits.
- 2.3.7. Para assegurar a continuidade dos serviços, ou seja, todo o conjunto de soluções ofertado, deve possuir mecanismos tecnológicos que garantam todos níveis de SLA (acordo de nível de serviço) descritos no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**, classificados como “Emergencial – Falha no sistema, fora de operação e necessidade de troca do equipamento”, ou seja, **04 (quatro) horas para atendimento e 24 (vinte e quatro) horas para solução.**
- 2.3.8. Outro item importante, em caso de substituição do equipamento, o processo de continuidade deve assegurar que todos os dados e configurações do equipamento defeituoso, sejam transportados, na íntegra para o novo aparelho, sem que haja danos ao ambiente do CRA-SP;
- 2.3.9. Os prazos e condições de atendimento e prioridade estão descritos na tabela de **CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO;**
- 2.3.10. Esta regra é aplicada a indisponibilidade de qualquer item que compõe a solução;
- 2.3.11. O Sistema de alimentação deverá ser composto por retificador e baterias seladas e estacionárias incorporadas ou externas ao gabinete, que permita a alimentação da

Central em caso de falta de energia por, no mínimo, **03 (três) horas** na hora de maior movimento (HMM) na capacidade final;

- 2.3.12. Sistema de alimentação anti-surto;
- 2.3.13. Programação do sistema protegida contra a falta de energia elétrica;
- 2.3.14. Conexão de telefones analógicos multifrequenciais, com reconhecimento automático do modo de operação;
- 2.3.15. Bloqueio para ligações celulares, DDD (Discagem Direta a Distância) e DDI (Discagem Direta Internacional), chamadas a cobrar através de programação específica por ramal;
- 2.3.16. A Solução deve utilizar sistema operacional dedicado, rodando em dispositivo de memória específico, não sendo aceitos sistemas operacionais baseados solução não homologadas pelos fabricantes;
- 2.3.17. Deverá possuir sistema de atendimento automático, incorporado à central, sendo possível a criação de pelos menos 20 menus de atendimento.
- 2.3.18. O hardware deve ser dedicado ao Sistema de Telefonia IP não sendo aceitos sistemas de computador emulando centrais telefônicas, software livre de código aberto ou soluções baseadas em plataforma tipo PC

2.4. FUNCIONALIDADES GERAIS DE TELEFONIA

- 2.4.1. Cadeado eletrônico;
- 2.4.2. Caixa postal (voice mail);
- 2.4.3. Grupo de captura;
- 2.4.4. Captura individual;
- 2.4.5. Chefe-secretária;
- 2.4.6. Conferência com 6 participantes;
- 2.4.7. Consulta pendular;
- 2.4.8. Grupo de busca;
- 2.4.9. Música de espera padrão;

- 2.4.10. Rechamada por não atendimento;
- 2.4.11. Rechamada por Ocupação;
- 2.4.12. Restrição de chamadas saintes;
- 2.4.13. Siga-me;
- 2.4.14. Transferência de chamadas;
- 2.4.15. Serviço noturno;
- 2.4.16. Discagem abreviada;
- 2.4.17. Criação de grupos de ramais, com posições nos dois Sites;
- 2.4.18. Recursos de gravação e sistema de recuperação de ligações gravadas;
- 2.4.19. URA;
- 2.4.20. Recursos de pesquisa, para acionamento como última etapa da conversa telefônica;
- 2.4.21. Acesso a ramal ou departamento por discagem de um dígito, com a possibilidade de especificar diferentes mensagens de acordo com o período (noturno/diurno) e dias (feriados/finais de semana);
- 2.4.22. Possibilidade de gravar uma mensagem geral disponibilizada para todos os usuários do sistema.

2.5. REQUISITOS DE CAPACIDADE

- 2.5.1. O hardware deve ser flexível em termos de capacidade, atualização do sistema e sua habilidade para suportar IP e TDM sem interfaces externas. A capacidade final do sistema deverá ser no mínimo de 1000 usuários, em um grupo de rede virtual e multisserviços;
- 2.5.2. Suportar, no mínimo, **02 (dois) links E1 (30 canais digitais DDR) ou 60 ligações simultâneas através de canais entroncamentos SIP públicos;**
- 2.5.3. No mínimo, **1000 ramais IP**, conectados com aparelhos de mesma tecnologia e fabricante;

- 2.5.4. Deverá permitir que os aparelhos IP's sejam instalados a uma distância de 800 metros, sem a necessidade de equipamentos regeneradores.

2.6. REQUISITOS DE HARDWARE E PERFORMANCE

- 2.6.1. Mínimo de **2GB de memória RAM** para maior confiabilidade do sistema;
- 2.6.2. No máximo **3U de altura**, com kit de montagem em **rack de 19"**;
- 2.6.3. Fonte de alimentação interna, com operação automática entre **110/220V**;
- 2.6.4. A recarga do PABX deverá ser feita de forma automática, sem qualquer intervenção manual;
- 2.6.5. O PABX deverá possuir um tempo de **recarga de no máximo 15 (quinze) minutos**;
- 2.6.6. O sistema deverá possuir memória de massa em Hard Disk, interna ou externa ao PABX, para recarga automática da base de dados quando necessário;
- 2.6.7. Deve ser acompanhado de todos os acessórios necessários para operacionalização do equipamento, tais como: softwares, cabos, adaptadores, documentação técnica e manuais;
- 2.6.8. Deve possuir *leds* ou indicação através de display LCD;
- 2.6.9. Possuir estrutura que permita fixação do equipamento em teto e parede e fornecer acessórios para que possa ser feita a fixação.

2.7. FUNCIONALIDADES DE REDE

- 2.7.1. Dispositivos de comunicação IP (IP desktop, Wireless IP, PCs multimídia, telefones SIP ou dispositivos H323);
- 2.7.2. Dispositivos de comunicação de redes legadas TDM (terminais digitais, terminais analógicos);
- 2.7.3. Sistemas de gerenciamento de rede local e remota.
- 2.7.4. O sistema proposto deverá suportar comunicações em IP nativo de forma direta ou "*peer-to-peer*", onde somente a sinalização telefônica transita de volta, em direção ao servidor

de comunicação que faz o controle. A voz deverá ser comutada através da rede IP e trocada diretamente entre os clientes. Os quadros de voz e sinalização devem ser marcados [*tagged*] de maneira a serem reconhecidos e classificados pela rede. Os padrões de marcação suportados são os seguintes:

- Nível 2: IEEE 802.1p /Q
- Nível 3: TOS/DiffServ

2.7.5. O PABX deverá possibilitar a utilização de portas LAN's integradas ao sistema;

2.7.6. O PABX deverá possibilitar a compressão de voz sobre IP utilizando *codecs* de compressão G. 722, G.711, G.723.1 e G.729A;

2.7.7. O PABX deve possuir suporte a Ipv4 e Ipv6;

2.7.8. O PABX deve possuir suporte a T.38.

2.8. ADMINISTRAÇÃO E RELATÓRIOS

2.8.1. O PABX deverá permitir gerenciamento e manutenção local ou remota (via modem ou através de VPN ou ainda RAS pela rede LAN ou WAN);

2.8.2. O sistema PABX deve possibilitar o controle do acesso remoto vindo da PSTN ou ISDN. Em um ambiente ISDN (CLIP), o sistema deve possibilitar a autenticação da identificação do requisitante, enviada através da rede. Se o número não corresponder ao de um acesso autorizado, a solicitação é negada e é gerado um alarme, informando o número que solicitou uma conexão não autorizada.

2.8.3. Em um ambiente PSTN, onde a rede não transporta esta informação, o requisitante (CLIP) deverá introduzir seu nome de usuário e senha para a conexão. Se a identificação estiver correta, o sistema deverá desligar a chamada e chamar um número pré-definido em sua memória, que corresponde ao do nome do usuário;

2.8.4. Em outro caso, uma vez que a conexão é autorizada, o sistema deve identificar o servidor de gerenciamento bem como o usuário, como descrito na seção Segurança do Acesso ao Gerenciamento;

2.8.5. Fornecer gerência remota, com interface gráfica nativa, através interface WEB;

2.8.6. Fornecer interface gráfica para, no mínimo, **05 (cinco) usuários**;

2.8.7. O gerenciamento da solução deve possibilitar a coleta de estatísticas de todo o tráfego

que passar pelos gateways de segurança;

- 2.8.8. Gerar alertas automáticos via: E-mails e SNMP;
- 2.8.9. Possuir mecanismo que permita a realização de cópias de segurança (backups) e sua posterior restauração remotamente, através da interface gráfica, sem necessidade de se reinicializar o sistema;
- 2.8.10. Permitir a geração de gráficos em tempo real, representando os serviços mais utilizados e as máquinas mais acessadas em um dado momento;
- 2.8.11. Possuir interface orientada a linha de comando para a administração do PABX a partir do console ou conexão SSH sendo está múltiplas sessões simultâneas;
- 2.8.12. Possibilitar a geração dos relatórios sob demanda e através de agendamento diário, semanal e mensal. No caso de agendamento, os relatórios deverão ser publicados de forma automática em pelo menos três servidores web diferentes, através do protocolo FTP.

2.9. GERENCIAMENTO DO SISTEMA

- 2.9.1. Deverá ser fornecido e instalado um sistema de gerenciamento da central telefônica, executando sistemas operacionais de mercado tais como: Windows Server ou Linux, provendo múltiplos aplicativos gráficos que ofereçam uma interface de usuário consistente e de fácil utilização;
- 2.9.2. Esta estação deve integrar todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento do sistema;
- 2.9.3. Para maior flexibilidade, as estações de gerenciamento devem ter acesso ao sistema telefônico através do protocolo TCP-IP da rede LAN da empresa;
- 2.9.4. Este sistema deve contar com aplicativos de configuração e alarmes de todas as centrais telefônicas, com criticidade definida em camada OSI;
- 2.9.5. Para simplificar o gerenciamento, os nomes de usuários são associados com os números dos terminais na base de dados da chamada pelo nome. A associação do nome e do número não é restrita aos serviços de chamada, mas a todos os serviços de gerenciamento e conta com terminal específico. A base de dados deve suportar até 1.000 nomes;
- 2.9.6. O sistema deve contemplar a funcionalidade de auditabilidade, de forma que as

alterações no sistema sejam registradas com: quem, quando, onde e o que foi alterado;

2.9.7. O sistema de ser capaz de permitir a criação de perfis de gestão e configuração de acesso;

2.9.8. Se houver a necessidade de servidor o mesmo deverá ser contemplado pelo fornecedor.

2.10. SISTEMA DE ALIMENTAÇÃO

2.10.1. Sistema de prevenção contra falta de energia que permita o funcionamento da Central em caso de falta de energia por, no mínimo, **03 (três) horas na hora** de maior movimento (HMM) na capacidade final, composto por NO-BREAK e / ou baterias seladas e estacionárias incorporadas ou externas ao gabinete;

2.10.2. Alimentação automática com tensão de entrada de 110 e 220, v, tolerância de +/- 15% e proteção contra sobre tensão e sobre corrente de acordo com a capacidade do equipamento;

2.10.3. Possibilitar a carga completa das baterias e ser dotado de dispositivos automáticos para retorno à carga de flutuação quando atingida a tensão nominal;

2.10.4. O caso de baterias externas deverá estas possuir gabinete próprio para acondicionamento e proteção das mesmas;

2.10.5. Possuir circuitos internos de proteção contra variação de energia elétrica;

2.10.6. Possuir dispositivo externo para visualização do estado geral de funcionamento.

2.11. ACESSÓRIOS

2.11.1. A CONTRATADA deverá no ato da VITÓRIA TÉCNICA realizar levantamento de todos os acessórios necessários para o fornecimento da SOLUÇÃO e contemplá-los dentro da proposta de formação de preços.

3. SERVIÇO DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL) PARA FUNCIONAMENTO JUNTO COM O PABX OFERTADO;

3.1. REQUISITOS GERAIS

3.1.1. A URA deverá estar habilitada para executar o atendimento do *Call Center* e da Pesquisa de Satisfação sendo scripts diferentes para cada um deles.

3.2. RECURSOS TÉCNICOS

3.2.1. A plataforma deverá prever a possibilidade de entrega de uma URA (Unidade de Resposta Audível), no Core da Plataforma, que no mínimo atenda as especificações abaixo:

- Deve possibilitar o atendimento de várias chamadas simultâneas;
- Distribuir automática de chamadas;
- Deve possuir Menus interativos com mensagens vocalizadas;
- Deve possuir fila interativa, no qual seria vocalizado o tempo de espera;
- Enquanto o chamador espera ele deve ter a escolha de usar outras aplicações automáticas (URA ou Audiotexto) sem perder sua posição na fila de espera. Dependendo da duração estimada do tempo de espera, diferentes serviços (de diferentes durações) devem ser oferecidos sistematicamente;
- Assim que o agente se torna livre, o chamador (na fila) deve ser conectado diretamente ao agente;
- Deve possibilitar para o chamador decidir entre permanecer na aplicação automática atual ou ser transferido para um agente;
- Deve permitir a criação de várias árvores de atendimento;
- Deve possuir recursos para escolha de opção sem o término da reprodução do áudio das opções;
- Deve possuir os principais tipos de textos utilizados em Pesquisa de Satisfação pré-gravados;
- Deve registrar várias pesquisas simultaneamente;
- Deve possuir ambiente de desenvolvimento flexível com interface gráfica (GUI), orientado a blocos que permitem a criação das árvores de menus de forma intuitiva;
- Deve possibilitar o compartilhamento do Hardware entre múltiplos clientes;
- Deve possuir Banco de Dados com as informações coletadas, tais como: Data, Hora, Canal, Número Chamador, Opções digitadas, entre outros.
- Deve possibilitar a criação de relatórios estatísticos consolidados e detalhados diversos, exportáveis.
- Deve permitir a implementação de Reconhecimento de Voz ASR (*Automatic Speech Recognition*), ASV (*Automatic Speaker Verification*) e Vocalização de Textos (TTS);
- Deve possibilitar a programação de horários, dias da semana e feriados para funções ou fluxos específicos;
- Deve possibilitar a digitação de opções configuradas para emissão de *beep*, modo senha ou vocalização do número da opção digitada;

- Deve permitir alteração de scripts e fluxos de atendimento sem necessidade de indisponibilizar o sistema;
- Deve possibilitar a integração com Banco de dados diversos tais como Microsoft SQL Server, Oracle, dentre outros;
- Deve permitir a integração com outras aplicações tais como CRM, ERP e WFM.

4. APARELHOS TELEFÔNICOS IP - TIPO 1;

4.1. REQUISITOS GERAIS:

- 4.1.1. Todos os aparelhos serão do padrão IP, ou seja, com tecnologia IP (*Internet Protocol*), a serem instalados na rede interna do CRA-SP;
- 4.1.2. Devem atender, pelo menos, um dos seguintes padrões: H.323 - ITU-T (*International Telecommunication Union Telecommunication Standardization sector*), suporte ao protocolo proprietário, e SIP.
- 4.1.3. Suporte a *Dual stack IP* e *SIP protocol*.

4.2. ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA:

- 4.2.1. Possuir suporte integrado PoE (*Power over Ethernet*) de acordo com a norma IEEE (*Institute of Electrical and Electronics Engineers*) 802.3af, para alimentação elétrica via cabo de rede no padrão UTP Cat. 5;
- 4.2.2. Possuir também fonte / adaptador de alimentação externa de energia, no padrão AC/DC: 100 V AC to 240 V AC/48 V DC.
- 4.2.3. Possuir adaptador Power jack plug socket for external AC/DC.

OBS.: TODOS OS APARELHOS DEVEM SER ENTREGUES COM AS SUAS FONTES DE ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA.

4.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA E REDE:

- 4.3.1. Suportar recursos de criptografia;
- 4.3.2. Possuir recursos para autenticação básica 802.1x.
- 4.3.3. Deve suportar VPN IP Sec.

- 4.3.4. Possuir proteção contra ataques (DoS),
- 4.3.5. Possuir proteção contra falsificação (ARP).
- 4.3.6. Atender, no mínimo, as RFC 3550, 2833, 3261,3263, 3264, 3265, 3515, 3892, 3960, 4566, 5359, 6086.

4.4. **FUNCIONALIDADES:**

- 4.4.1. Deve possuir viva voz Full-Duplex;
- 4.4.2. Deve possuir cancelamento de eco acústico;
- 4.4.3. Suportar os codec de voz OPUS, G711, G729 e G722;
- 4.4.4. Permitir visualização do controle de volume do monofone e de viva-voz, com autofalante externo;
- 4.4.5. Possibilitar acesso às facilidades de conferência a três, não perturbe, desvio de chamadas, chamada em espera, cadeado eletrônico e correio de voz;
- 4.4.6. Possibilitar a utilização de *headset*;
- 4.4.7. Possibilitar participação em grupo de captura;
- 4.4.8. Possibilitar operação chefe-secretária;
- 4.4.9. Possuir sinalização visual e sonora para as chamadas entrantes;
- 4.4.10. Possuir opções de toques de campainha;
- 4.4.11. Possuir menu Multi-linguagens, com suporte ao idioma Português (Brasil).

4.5. **TECLADOS:**

- 4.5.1. Dispor de, no mínimo, 60 (sessenta) teclas programáveis pelo usuário para acesso as facilidades da SOLUÇÃO, independentes das teclas com programações fixas. Também será admitido a tecla adjacente ao display (*softkey*);
- 4.5.2. Teclado numérico com no mínimo 12 teclas, com * e #;
- 4.5.3. Possuir ao menos 3 teclas fixas programáveis, com LED e etiquetas indicadoras;
- 4.5.4. Possuir teclado magnético alfabético;

4.5.5. Possuir no mínimo, as seguintes teclas com programação fixa:

- Viva voz,
- Mudo;
- Mensagem;
- Teclas de + e – para ajustes.

4.6. **REQUISITOS DO DISPLAY:**

4.6.1. Indicar, no mínimo, 2 (duas) ligações entrantes em teclas distintas com sinalização visual e exibição do número chamador no visor;

4.6.2. Possuir visor monocromático ou colorido (LCD) alfanumérico, em língua portuguesa, com Ajuste do contraste do display;

4.6.3. Resolução, mínima, do display:

- **60 x 124 ou 124 x 60 pixels.**

4.6.4. Permitir programação para exibição da data/hora no visor;

4.6.5. Permitir exibição no visor do número chamado e do número chamador nas ligações externas;

4.6.6. Permitir exibição no visor do nome/número do ramal chamado e do chamador;

4.7. **CONECTIVIDADE:**

4.7.1. Possuir 2 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps (Gigabit Ethernet), auto-sense (switch interno integrado);

4.7.2. Possuir conector USB;

4.7.3. Permitir configuração de rede estática (IP fixo) e DHCP;

4.7.4. Suporte a Ipv4 e Ipv6;

4.7.5. Possuir interface incorporada para headset.

4.8. **OUTROS REQUISITOS:**

4.8.1. Suporte para montagem em parede;

4.8.2. Todos os aparelhos telefônicos deverão ser do mesmo modelo e cor;

- 4.8.3. Entregar manual de operação do aparelho em português.

5. APARELHOS TELEFÔNICOS IP - TIPO 2;

5.1. REQUISITOS GERAIS:

- 5.1.1. Todos os aparelhos serão do padrão IP, ou seja, com tecnologia IP (*Internet Protocol*), a serem instalados na rede interna do CRA-SP;
- 5.1.2. Devem atender, pelo menos, um dos seguintes padrões: H.323 - ITU-T (*International Telecommunication Union Telecommunication Standardization sector*), suporte ao protocolo proprietário, e SIP.
- 5.1.3. Suporte a *Dual stack IP* e *SIP protocol*.

5.2. ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA:

- 5.2.1. Possuir suporte integrado PoE (*Power over Ethernet*) de acordo com a norma IEEE (*Institute of Electrical and Electronics Engineers*) 802.3af, para alimentação elétrica via cabo de rede no padrão UTP Cat. 5;
- 5.2.2. Possuir também fonte / adaptador de alimentação externa de energia, no padrão AC/DC: 100 V AC to 240 V AC/48 V DC.
- 5.2.3. Possuir adaptador Power jack plug socket for external AC/DC.

OBS.: TODOS OS APARELHOS DEVEM SER ENTREGUES COM AS SUAS FONTES DE ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA.

5.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA E REDE:

- 5.3.1. Suportar recursos de criptografia;
- 5.3.2. Possuir recursos para autenticação básica 802.1x.
- 5.3.3. Deve suportar VPN IP Sec.
- 5.3.4. Possuir proteção contra ataques (DoS),
- 5.3.5. Possuir proteção contra falsificação (ARP).
- 5.3.6. Atender, no mínimo, as RFC 3550, 2833, 3261,3263, 3264, 3265, 3515, 3892, 3960,

4566, 5359, 6086.

5.4. **FUNCIONALIDADES:**

- 5.4.1. Deve possuir viva voz Full-Duplex;
- 5.4.2. Deve possuir cancelamento de eco acústico;
- 5.4.3. Suportar os codec de voz OPUS, G711, G729 e G722;
- 5.4.4. Permitir visualização do controle de volume do monofone e de viva-voz, com autofalante externo;
- 5.4.5. Possibilitar acesso às facilidades de conferência a três, não perturbe, desvio de chamadas, chamada em espera, cadeado eletrônico e correio de voz;
- 5.4.6. Possibilitar a utilização de headset;
- 5.4.7. Possibilitar participação em grupo de captura;
- 5.4.8. Possibilitar operação chefe-secretária;
- 5.4.9. Possuir sinalização visual e sonora para as chamadas entrantes;
- 5.4.10. Indicar, no mínimo, 2 (duas) ligações entrantes em teclas distintas com sinalização visual e exibição do número chamador no visor;
- 5.4.11. Possuir opções de toques de campainha;
- 5.4.12. Possuir menu Multi-linguagens, com suporte ao idioma Português (Brasil).

5.5. **TECLADOS:**

- 5.5.1. Dispor de, no mínimo, 60 (sessenta) teclas programáveis pelo usuário para acesso as facilidades da SOLUÇÃO, independentes das teclas com programações fixas. Também será admitido a tecla adjacente ao display (*softkey*);
- 5.5.2. Teclado numérico com no mínimo 12 teclas, com * e #;
- 5.5.3. Possuir ao menos 03 teclas fixas iluminadas programáveis;
- 5.5.4. Possuir teclado magnético alfabético;
- 5.5.5. Possuir no mínimo, as seguintes teclas com programação fixa:

- Viva voz,
- Mudo;
- Mensagem;
- Teclas de + e – para ajustes.

5.6. REQUISITOS DO DISPLAY:

5.6.1. Possuir visor colorido (LCD) alfanumérico, em língua portuguesa;

5.6.2. Resolução, mínima, do display:

- **240 x 320 ou 320 x 240 pixels.**

5.6.3. Permitir programação para exibição da data/hora no visor;

5.6.4. Permitir exibição no visor do número chamado e do número chamador nas ligações externas;

5.6.5. Permitir exibição no visor do nome/número do ramal chamado e do chamador;

5.6.6. Deve possuir barra de ferramentas associadas ao *Display*.

5.7. CONECTIVIDADE:

5.7.1. Possuir 2 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps *auto-sense* (switch interno integrado);

5.7.2. Possuir conector USB.

5.7.3. Permitir configuração de rede estática (IP fixo) e DHCP.

5.7.4. Suporte a Ipv4 e Ipv6.

5.7.5. Possuir interface incorporada para headset;

5.8. OUTROS REQUISITOS:

5.8.1. Todos os aparelhos telefônicos deverão ser do mesmo modelo e cor;

5.8.2. Entregar manual de operação do aparelho em português.

6. APARELHOS TELEFÔNICOS IP - TIPO 3;

6.1. REQUISITOS GERAIS:

- 6.1.1. Todos os aparelhos serão do padrão IP, ou seja, com tecnologia IP (*Internet Protocol*), a serem instalados na rede interna do CRA-SP;
- 6.1.2. Devem atender, pelo menos, um dos seguintes padrões: H.323 - ITU-T (*International Telecommunication Union Telecommunication Standardization sector*), suporte ao protocolo proprietário, e SIP.
- 6.1.3. Suporte a *Dual stack IP* e *SIP protocol*.

6.2. ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA:

- 6.2.1. Possuir suporte integrado PoE (*Power over Ethernet*) de acordo com a norma IEEE (*Institute of Electrical and Electronics Engineers*) 802.3af, para alimentação elétrica via cabo de rede no padrão UTP Cat. 5;
- 6.2.2. Possuir também fonte / adaptador de alimentação externa de energia, no padrão AC/DC: 100 V AC to 240 V AC/48 V DC.
- 6.2.3. Possuir adaptador *Power jack plug socket for external AC/DC*.

OBS.: TODOS OS APARELHOS DEVEM SER ENTREGUES COM AS SUAS FONTES DE ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA.

6.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA E REDE:

- 6.3.1. Suportar recursos de criptografia;
- 6.3.2. Possuir recursos para autenticação básica 802.1x.
- 6.3.3. Deve suportar VPN IP Sec.
- 6.3.4. Possuir proteção contra ataques (DoS),
- 6.3.5. Possuir proteção contra falsificação (ARP).
- 6.3.6. Atender, no mínimo, as RFC 3550, 2833, 3261,3263, 3264, 3265, 3515, 3892, 3960, 4566, 5359, 6086.

6.4. FUNCIONALIDADES:

- 6.4.1. Deve possuir viva voz Full-Duplex;
- 6.4.2. Deve possuir cancelamento de eco acústico;
- 6.4.3. Suportar os codec de voz OPUS, G711, G729 e G722;
- 6.4.4. Permitir visualização do controle de volume do monofone e de viva-voz, com autofalante externo;
- 6.4.5. Possibilitar acesso às facilidades de conferência a três, não perturbe, desvio de chamadas, chamada em espera, cadeado eletrônico e correio de voz;
- 6.4.6. Possibilitar a utilização de headset;
- 6.4.7. Possibilitar participação em grupo de captura;
- 6.4.8. Possibilitar operação chefe-secretária;
- 6.4.9. Possuir sinalização visual e sonora para as chamadas entrantes;
- 6.4.10. Indicar, no mínimo, 2 (duas) ligações entrantes em teclas distintas com sinalização visual e exibição do número chamador no visor;
- 6.4.11. Possuir opções de toques de campainha;
- 6.4.12. Possuir menu Multi-linguagens, com suporte ao idioma Português (Brasil);
- 6.4.13. Possuir monophone Bluetooth;
- 6.4.14. Possuir suporte a handset Bluetooth.

6.5. **TECLADOS:**

- 6.5.1. Deve possuir barra de ferramentas associadas ao *Display Touch Screen*;
- 6.5.2. Dispor de, no mínimo, 70 (setenta) teclas programáveis pelo usuário para acesso as facilidades da SOLUÇÃO, independentes das teclas com programações fixas. Será admitido (*softkey*);
- 6.5.3. Teclado numérico com no mínimo 12 teclas, com * e #;
- 6.5.4. Possuir teclado magnético alfabético;
- 6.5.5. Possuir no mínimo, as seguintes teclas com programação fixa:

- Viva voz,
- Mudo;
- Mensagem;
- Teclas de + e – para ajustes.

6.6. REQUISITOS DO DISPLAY:

6.6.1. Possuir visor colorido (LCD) alfanumérico, em língua portuguesa, com *touch screen*;

6.6.2. Resolução, mínima, do display:

- **460 x 800 ou 800 x 460 pixels.**

6.6.3. Permitir programação para exibição da data/hora no visor;

6.6.4. Permitir exibição no visor do número chamado e do número chamador nas ligações externas;

6.6.5. Permitir exibição no visor do nome/número do ramal chamado e do chamador;

6.6.6. Possuir visor colorido (LCD), em língua portuguesa, com *touch screen*.

6.7. CONECTIVIDADE:

6.7.1. Possuir 2 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps *auto-sense* (switch interno integrado);

6.7.2. Possuir conector USB.

6.7.3. Permitir programação para exibição da data/hora no visor;

6.7.4. Permitir configuração de rede estática (IP fixo) e DHCP.

6.7.5. Suporte a Ipv4 e Ipv6.

6.7.6. Possuir interface incorporada para headset;

6.7.7. Suporte a tecnologia Bluetooth para conexões de monophone e headsets sem fio.

6.8. OUTROS REQUISITOS:

6.8.1. Todos os aparelhos telefônicos deverão ser do mesmo modelo e cor;

6.8.2. Entregar manual de operação do aparelho em português.

7. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

7.1. REQUISITOS GERAIS:

7.1.1. Aplicação com função de *Contact Center*, para gerenciamento da Central de Atendimento Telefônico, com relatórios estatísticos e configuração do sistema;

7.1.2. O licenciamento deverá prever, no mínimo:

- 02 (dois) supervisores;
- 18 (dezoito) atendentes (pontos de atendimento – PA's) de CALL CENTER.
- Agentes para uso de Softphone na solução com *contact center*;
 - ✓ Sem nenhum recurso a menos que quando usado com o aparelho IP físico;
 - ✓ Esta solução servirá para que atendentes e supervisores possam trabalhar em *home office*, usando Softphone e com todos os recursos de telefonia disponíveis na rede do Conselho.

7.2. FUNCIONALIDADES:

7.2.1. Todas as PA's de atendimento, mais as posições de supervisão, devem ser atendidas por aparelho telefônicos IP (listados nesse edital) ou por *Softphones*;

7.2.2. Possuir funcionalidade de viva voz e facilidade de escuta não anunciada entre os supervisores e os atendentes;

7.2.3. Serviço de escuta telefônica dos atendentes no momento da ligação em andamento, feita pelo Supervisor da área, inclusive, com o fornecimento de pelo menos, 04 (quatro) *headsets* duplos;

7.2.4. Deve ser disponibilizado um sistema de Contact Center para gerenciamento e monitoramento de todas as PA's com suporte de múltiplos grupos de atendimento;

7.2.5. Caso haja problema em um dos *Contact Centers* o outro deve ser capaz de assumir todo o tráfego;

7.2.6. A solução de *Contact Center*, deve ser integrada ao URA, também descrita nesse edital. Esta integração deverá possibilitar recursos como menus de direcionamento, além de ser capaz de divulgar mensagens padronizadas e realizar de pesquisa de satisfação;

- Obs.: Esta URA deve possibilitar a futura implementação de TTS e

reconhecimento do Voz.

- 7.2.7. Devem ser incluídos na proposta de serviços, os treinamentos necessários para a operação e utilização para do sistema de *Contact Center* para todos os operadores e supervisores;
- 7.2.8. A plataforma de *Call Center* deverá possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades.
- 7.2.9. O sistema deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar o ambiente de atendimento em plataforma amigável, de interface gráfica;
- 7.2.10. O sistema deverá possuir uma ferramenta de atendimento na tela do agente ou no próprio aparelho telefônico. Esta ferramenta deverá dar a cada agente métricas quanto aos seus atendimentos;
- 7.2.11. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA;
- 7.2.12. Licenças de software para atendimento nas PA's que permita identificação do número chamador, atendimento, consultas e transferências das ligações tanto para a supervisão como entre as PA's, possibilitando a habilitação ou desabilitação deste tipo de serviço;
- 7.2.13. O Sistema deve ser capaz de permitir futura implantação de Solução *Outbound* para *CALL CENTER* ativo;
- 7.2.14. Permitir a mudança do tipo de atendimento na PA de receptivo para ativo e de ativo para receptivo;
- 7.2.15. No procedimento de *Logoff* e pausa o sistema deverá dar ao operador recursos para informar o motivo da indisponibilidade como:
- Saída para descanso
 - PA com defeito;
 - Parada para lanche;
 - Final de experiente;
 - e outros.
- 7.2.16. Função de chamada *Help* para o supervisor em caso de problemas com a PA;

- 7.2.17. Visualização da Fila de Espera, possibilitando a habilitação ou desabilitação deste tipo de serviço; 10 canais de chamada em espera (FILA);
- 7.2.18. Controle de ordem de fila de espera independente por projeto;
- 7.2.19. Mensagem automática indicando quando o *call center* estiver fora de horário, podendo ser facilmente alterado em caso de feriados.
- Ex: Funcionamento de Segunda a Sexta-feira de 07:30 às 20:00 (estimativa de horário);
- 7.2.20. Mensagem de emergência indicando *call center* com problemas técnicos (ex. Sem energia);
- 7.2.21. Acusar recebimento de ligação para operador sem ruído externo;
- 7.2.22. Mostrar situação de fila de espera do projeto para operador, possibilitando a habilitação ou desabilitação deste tipo de serviço;
- 7.2.23. O painel dos supervisores deve possibilitá-los de enxergar o status de cada PA de forma independente, exibindo situações por cores diferentes, como por exemplo: Ocupado, Em Atendimento, Em Espera e outros;
- 7.2.24. Todos os servidores necessários para esta implantação completa da solução são de responsabilidade do fornecedor e deverão atender o padrão industrial de 1 ou 2Us para ser instalado em rack 19", de fabricantes reconhecidos, visando a padronização e estabilidade dos sistemas;
- 7.2.25. O CRA-SP ficará responsável apenas pelos microcomputadores dos supervisores e agentes de *call center*. Os softwares de *Call Center*, gerência, tarifação, gravação e supervisão não poderão ser instalados nestes microcomputadores;
- 7.2.26. **Não serão aceitos sistemas de PABX baseados em microcomputador e será exigido certificado de homologação da Anatel, que deverá ser entregue junto à proposta comercial.**

7.3. SOFTWARE ESTATÍSTICO DE UTILIZAÇÃO PARA O CONTACT CENTER

- 7.3.1. Deve possuir uma maneira fácil, rápida e segura de analisar os fluxos maciços de operações do Contact Center. Coletando e indexando os dados sobre sua operação;
- 7.3.2. O fornecedor deverá detalhar, na proposta técnica da solução, as informações estatísticas, de controle e de gestão, que poderão ser extraídas;

- 7.3.3. Deverão ser previstos relatórios, de fácil extração por meio de uma **interface WEB** e que **coleta dados diretamente do PABX**, que permitirão avaliar o comportamento do uso do sistema;
- 7.3.4. Informações que deverão estar disponíveis nestes relatórios, entre outras:
- Volumetria de ligações;
 - Tempo de espera;
 - Tempo de atendimento;
 - Ligações atendidas;
 - Ligações perdidas;
 - Ligações abandonadas;
 - Tempo de serviço, pausas e motivos;
 - Horários de maior movimento de ligações;
 - Informações detalhadas do cliente;
 - Informações do chamador e ID da chamada;
 - Alertas;
 - Deve possuir WebChat e interação com o e-mail.
- 7.3.5. Deve possuir também, relatórios pré-formatados ou visualizações personalizadas, utilizando as melhores práticas do mercado;
- 7.3.6. As informações deverão ser extraídas de acordo com a necessidade, e deverá ser previsto o uso de filtros de pesquisa.

8. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE VOZ (PARA TODOS OS PA'S)

8.1. REQUISITOS GERAIS:

- 8.1.1. Solução sistêmica para de gravação de voz digital, composto por 24 canais IP para gravação das PA's;
- 8.1.2. A aplicação deverá ser capaz de permitir as gravações de ramais e troncos:
- Analógicos;
 - Digitais;
 - IP;
 - e *softphones*.
- 8.1.3. O sistema deverá ser fornecido juntamente com o seu servidor que hospedará logicamente a aplicação;

8.1.4. A aplicação deverá ser hospedada em servidor próprio da empresa CONTRATADA, instalado no CPD do CRA-SP, conforme indicações da equipe técnica do Conselho;

- Este equipamento deverá ser novo, com configurações (processador, memória e disco), compatíveis e suficientes para rodar sem qualquer problema o sistema de Gravação de Voz;

8.1.5. Outras soluções para o servidor, como máquina virtual ou servidores em nuvem, podem ser estudados e aceitos para equipe técnica do Conselho, desde que esta alternativa não gere nenhuma despesa a mais ao Conselho ou qualquer questão técnica que dificulte que a contratada implemente e deixe funcionando a sua solução;

8.1.6. Esse sistema deve também suportar integração com outros sistemas, como CRM e deve ter a flexibilidade de gravar ramais IP, bem como *softphones IP*, sem custos extras ou alocação específica de canais, bastando programação lógica dos ramais que serão gravados;

8.2. **FUNCIONALIDADES:**

8.2.1. O gravador de Voz deverá permitir criação de regras de gravação de maneira individual (para cada usuário gravado), nestas regras deverá ser incluso opções de detecção, tabela de horários, gravação contínua ou sob demanda;

8.2.2. O sistema deverá permitir a criptografia das ligações;

8.2.3. O sistema deverá possuir filtros de busca das ligações através dos seguintes métodos:

- Número recebido;
- Ramal e Agente;
- Data/ Hora;
- Chamadas de entrada e saída;
- Número discado;
- Número recebido;
- Número do canal;
- Busca por Grupo;
- Duração da Ligação;
- Número de DDR / DNIS;
- Quem finalizou a chamada.

8.2.4. Todas as gravações poderão ser acessadas via rede com seleção de busca por vários atributos solicitados no item descrito acima;

- 8.2.5. Deverá permitir acrescentar comentários nas gravações independentes da gravação ser sob demanda ou *full time*;
- 8.2.6. O comentário nas gravações deverá ser item de busca posteriormente;
- 8.2.7. Possuir Software de gerenciamento/ monitoração compatível com ambiente Windows XP ou Superior, apresentando telas com menu de funções em português;
- 8.2.8. Possui uma tela de monitoração, onde mostra em tempo real informações do sistema e os status de cada canal/ ramal gravado, contendo no mínimo as seguintes informações:
- Sistema ativo / inativo;
 - Espaço livre no servidor para as gravações;
 - Alarmes de falhas;
 - IP do servidor de rede.
- 8.2.9. Possuir em seu sistema de auto diagnostico, envio de e-mails e aviso sonoro para erros;
- 8.2.10. Deve permitir a gravação de várias chamadas simultâneas;
- 8.2.11. Deve possuir um módulo que avalia as gravações dos agentes;
- 8.2.12. Deverá reproduzir os canais de áudio simultaneamente com as gravações;
- 8.2.13. Deverá permitir a Reprodução dos arquivos podendo ser executada no próprio servidor ou qualquer máquina *client*;
- 8.2.14. Deverá possuir opções de avançar, retornar, para execução continua e controle de volume;
- 8.2.15. O sistema deverá permitir o monitoramento em tempo real, sendo que qualquer canal de gravação poderá ser monitorado em tempo real via protocolo TCP / IP por um usuário previamente cadastrado e com acesso a esta operação;
- 8.2.16. Armazenamento das ligações deverá ser realizado em disco do servidor fornecido para este fim, sendo que o Backup do sistema será realizado de modo programado, manual ou *Real Time*, possibilidade de executar mais de um processo ao mesmo tempo;
- 8.2.17. O sistema deverá possibilitar diversos níveis de acesso, composto por um sistema de segurança com senhas multiníveis de acesso para a execução das atividades, monitoração em tempo real, reprodução total ou parcial das gravações, supervisão e formatação da mídia de backup e manutenção; Configuração flexível com permissões de acesso diferente para os administradores do sistema;

8.2.18. O sistema deverá possibilitar:

- A autenticação de acesso a partir dos usuários cadastrados em um servidor LDAP ou a partir de usuários cadastrados na própria aplicação;
- Permitir acesso direto no servidor ou via cliente, instalado nas máquinas dos usuários;
- Permitir a integração com outros sistemas;
- Permitir avaliação dos canais gravados;
- Possibilitar a adição de comentários por escrito nas gravações;
- Possibilitar o envio de gravações por e-mail;
- Permitir a criação de marcadores (tags), as quais podem ser adicionadas às gravações, proporcionando mais um filtro de pesquisa;
- Emissão de relatórios;
- Estatísticas sobre as gravações através de gráficos.

8.2.19. O sistema de gravação deve ser capaz de possibilitar futuras implementações de gravação de Telas;

8.2.20. O sistema de gravação deve ser capaz de permitir a criação de perfis de gestão e configuração de acesso;

8.3. REQUISITOS DE CAPACIDADE:

8.3.1. E sistema deverá ter a capacidade de trabalhar e operar simultaneamente todos os canais fornecidos;

8.3.2. Deve ser fornecido um sistema de gravação contingente, ou seja, caso a solução fique off-line, deverá haver mecanismo de continuidade aplicado a todos os ramais do Contact Center acima, com capacidade para gravar TODAS as ligações simultaneamente;

8.3.3. Também, deve ser fornecido um sistema de catalogação/busca das conversas gravadas e o treinamento necessário para a operação do sistema para os supervisores do *Contact Center*;

8.3.4. Os arquivos gravados devem ser guardados em diretório próprio no servidor com backup e opções de armazenamento, e devem ser periodicamente arquivadas em DVD;

8.3.5. Todo histórico de gravações que o CRA-SP tem atualmente, em torno de 10 anos, deve ser migrado para a nova aplicação e servidor;

- Maiores detalhes sobre o processo de migração, estão descritos no **ANEXO**

I – PROJETO BÁSICO, item “Serviço de Migração de Dados”, deste edital.

- 8.3.6. Por uma questão de segurança, as gravações devem ser criptografadas;
- 8.3.7. Todo processo de dimensionamento técnico do servidor a ser hospedada à aplicação, quando a arquitetura computacional em que a aplicação rodará, será de responsabilidade da empresa contratada, sob avaliação, supervisão e aprovações da equipe técnica do CRA-SP.

8.4. TEMPO DE RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO DAS GRAVAÇÕES DE VOZ

- 8.4.1. A solução deve contemplar o fornecimento de hardware e software, integrado ao sistema de vídeo monitoramento, para armazenamento (*storage*) de todo o conteúdo, de todas as câmeras, com, no mínimo, 05 (cinco) DE RETENÇÃO, além dos dados já existentes e que deverão ser migrados;
- 8.4.2. Os detalhes a respeito da migração dos dados dos atuais sistemas, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO**, item “**PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)**”, “**SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS**”;
- 8.4.3. Outros requisitos sobre o armazenamento das gravações:
- As configurações e estratégias de gravação (horários e tipos), serão definidas no processo de implantação, entre o Conselho e Contratada;
 - Os dados deverão ser gravados em arquivos, de modo, que sejam possíveis acessá-los através de compartilhamento de diretórios na rede de dados;
 - A solução de *storage* deve oferecer recursos para *backup* e *restore* de imagens gravadas.

9. SOLUÇÃO DE TARIFAÇÃO (PARA TODOS OS RAMAIS CONECTADOS AO PABX E QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO)

9.1. REQUISITOS GERAIS:

- 9.1.1. A solução de tarifação (programas e armazenamento das informações incluindo banco de dados).

9.2. FUNCIONALIDADES:

- 9.2.1. Tarifar e bilhetar todo o sistema de telefonia independente de modelo de CPCT e local

de instalação dos ramais e com capacidade de expansão;

- 9.2.2. Possuir recursos automáticos para arquivar ligações antigas e salvá-las em um arquivo;
- 9.2.3. Coletar, custear e organizar todos os dados de chamadas de voz que venham a ser obtido em toda a Rede;
- 9.2.4. Fornecer ferramenta que permita a cada usuário rodar relatórios referentes apenas aos seus próprios dados devido às funcionalidades empregadas de segurança e permissões de acessos;
- 9.2.5. Possuir recursos de agendamento de tarefas e compartilhamentos dos relatórios, para o sistema gerar os relatórios e compartilhá-los automaticamente de forma que os usuários possam visualizar os relatórios;
- 9.2.6. Deve atender ao padrão brasileiro de tarifação e possuir um mecanismo para recalcular os valores das ligações nos casos de alteração de tarifas, ou atualização de tarifação. Deve possibilitar selecionar o período desejado e solicitar alteração destes valores;
- 9.2.7. Alocar o custo da chamada ao usuário correto baseado na utilização de códigos de acesso a partir de qualquer local da Rede, mantendo sempre as informações da origem física da chamada;
- 9.2.8. A geração da fatura tem que garantir a tarifação tanto dos custos da ligação fora da rede como os custos internos da rede, ou seja, tarifar também as ligações dentro da rede. Toda ligação que termina fora da rede corporativa terá dois custos. Um custo será dos recursos consumidos internamente e o segundo os custos com as operadoras. As ligações internas terão apenas os custos recursos internos consumidos;
- 9.2.9. Personalização de relatórios, cada evento gerador de custo dentro da solução deverá estar atrelado a uma entidade agrupadora e pronto para a geração de relatórios;
- 9.2.10. A interface de geração de relatórios deverá demandar um conhecimento apenas básico de e deverá permitir a criação integrada de relatórios analíticos e gráficos;
- 9.2.11. Capacidade de gerar relatórios semelhantes às faturas telefônicas geradas pelas operadoras de Telefonia Fixa Comutada e de Telefonia Celular;
- 9.2.12. Relatório de conta resumida por DDR específico ou faixa de ramais;
- 9.2.13. Relatório detalhado por ramal;

- 9.2.14. Agendamento de relatórios, uma vez criados os relatórios deverão ser possíveis agendar o envio dos mesmos. As saídas suportadas devem ser arquivos em diversos formatos, e-mail ou diretamente às impressoras na rede;
- 9.2.15. Exportação de dados deverá permitir agendamento, ou seja, em um período determinado pelo usuário os dados deverão ser disponibilizados;
- 9.2.16. Para acessar a visualização das informações deverá conectar ao sistema mediante login e senha e possibilitar diferentes privilégios à navegação;
- 9.2.17. Entre os privilégios ao acesso deverá ter por níveis hierárquicos pré-definidos, relatórios disponíveis, níveis de manipulação de dados, idioma que o usuário quer ter acesso, privilégios de configuração da solução, privilégios de configuração de relatórios;
- 9.2.18. A solução de tarifação deverá possuir uma ferramenta de análise de dados diários que tenha como resultados alertas proativos que possam ser distribuídos a usuários por e-mail ou mostrados na tela dos mesmos;
- 9.2.19. Alguns alertas proativos que devem ser gerados são:
- Uso excessivo de telefone.
- 9.2.20. Além dos alertas acima, devem poder ser gerados relatórios regulares, como:
- Sumários ou detalhados por entidades (Usuário / Níveis Hierárquicos / Centros de Custo / Troncos / Rotas internas);
 - Tráfego por Erlang por entidade;
 - Sumário por categorias por entidade;
 - Sumário por tipos de chamadas (saída, entrada, intra-rede saída / entrada, ramal-ramal, desviadas);
 - Diretório organizacional por Nível Hierárquico e/ou Centros de Custo;
 - Distribuição de uso por hora do dia;
 - Estatísticas de distribuição de chamadas (número discado) por entidade;
 - Ranking de números mais discados por duração, custos e quantidade;
 - Ranking de usuários por duração, custos e quantidade;
 - Históricos mensais por entidades.
- 9.2.21. Todos os relatórios deverão ser analíticos e com gráficos anexos, quando pertinente;
- 9.2.22. Utilizar uma arquitetura de coletores descentralizados para garantir que nenhum dado de tarifação seja perdido em caso de queda total ou parcial dos sistemas ou outra solução que garanta a tarifação;

- 9.2.23. Recursos que permitam ao usuário filtrar os dados de seu relatório para análise e visualizá-los em formato gráfico para WEB, imprimi-los, enviá-los por e-mail ou salvá-los em arquivos nos formatos (PDF, TXT, XLS, RTF);
- 9.2.24. Geração de relatórios por centro de custo;
- 9.2.25. Geração de relatórios consolidando seus devidos centros de custo com detalhamento de chamadas por ramal;
- 9.2.26. Os dados processados de toda a rede de voz deverão ser unificados em banco de dados. Deverão ser criadas entidades de agrupamento chamadas usuário. Cada usuário deverá ser vinculado a uma hierarquia da rede;
- 9.2.27. Um usuário deverá ser uma entidade que possui diversos dispositivos pontuais da rede que geram custo e são tarifados pela solução. Um usuário poderá possuir uma senha de acesso a chamadas externas comum na rede e a solução deverá reconhecer esta senha e alocar o custo da chamada ao usuário pertinente mesmo que o usuário faça chamadas em mais de um ponto da rede;
- 9.2.28. Uma vez que os dispositivos estão ligados aos usuários e os usuários aos níveis hierárquicos ou centros de custo, a solução deverá estar pronta para gerar os relatórios por cada uma das entidades hierárquicas ou centros de custo;
- 9.2.29. A tarifação de ambos os sites poderá, a critério do fornecedor, ser realizada de forma centralizada, através de um único servidor a ser instalado no CRA-SP, desde que o sistema seja capaz de “bufferizar” os bilhetes em caso de falha.
- 9.2.30. Se houver a necessidade de servidor, este deverá ser contemplado pelo fornecedor.

9.3. FACILIDADES OPERACIONAIS

- 9.3.1. O serviço deverá permitir as seguintes facilidades operacionais:
- 9.3.2. Programação dos canais telefônicos para utilização como troncos exclusivos de entrada, exclusivos de saída ou bidirecionais, a critério da CRA-SP;
- 9.3.3. Identificação de chamadas entrantes para os ramais digitais.
- 9.3.4. Fornecimento de relatórios gerenciais de tráfego das chamadas, mostrando todas as ligações efetuadas por ramal DDR.

10. SOFTPHONE

10.1. REQUISITOS GERAIS:

10.1.1. Aplicativo de comunicação permitindo uma fácil e rápida integração da telefonia no ambiente de trabalho com o PC:

- Interface de usuário personalizável;
- Emular o layout da interface gráfica de um aparelho IP de mesa do mesmo fabricante da solução com as mesmas facilidades corporativas;
- Deve ser adequado para ambientes comerciais e de *contact center*;
- Deve emular um aparelho IP de mesa do mesmo fabricante, com recursos básicos para os ambientes comerciais e recursos avançados para o agente do *contact center*.
- Permitir toques diferentes;
- Permitir busca por nomes de ramais cadastros no sistema ou PABX
- Multi – língua (no mínimo português e Inglês);
- Suportar no mínimo os codecs G.711, G.729;
- Suportar ToS (type of service);
- Permitir uma conexão Ethernet ou WiFi, em qualquer lugar em que o usuário possa se conectar ao IP da empresa.
- Possibilitar a utilização da rede usando uma VPN, seja ela via Ethernet, WiFi ou 3G / 4G.
- Para PC, deve possuir compatibilidade com Windows e MAC.
- Para PC, deve possuir Pop-up para chamadas recebidas.
- Deve possuir compatibilidade com dispositivos móveis com sistemas operacionais, Android e IOS.

10.2. OUTROS RECURSOS:

10.2.1. As licenças de softphones a serem disponibilizadas devem prever recursos de mobilidade, como a integração com os sistemas de Contact Center e Gravação de Voz, descritas neste certame;

10.2.2. Deste modo, devem ser previstos licenciamento de agentes (ou licença específica), para uso dos *softphone* com os sistemas de Contact Center e Gravação de Voz, descritas neste certame;

10.2.3. Estes agentes devem possibilitar que:

- Os PA's não tenham nenhum recurso a menos, que quando usado com o aparelho IP físico;
- Esta solução servirá para que atendentes e supervisores possam trabalhar em home office, usando Softphone e com todos os recursos de telefonia disponíveis na rede do Conselho.

11. CONJUNTO DE HEADSET PARA OS PA'S

11.1. REQUISITOS GERAIS:

- 11.1.1. Fornecimento de *headsets* compatíveis com os aparelhos IP TIPO 1 e TIPO 2 e Tipo 3, descritos neste edital;
- 11.1.2. O *headset* deve ser desenvolvido para uso em ambientes corporativos e *contact center*, proporcionando conforto, mobilidade e praticidade para seus usuários;
- 11.1.3. Deve possuir tiara de aço com revestimento PVC, com o intuito de proporcionar uma alta durabilidade ao produto;
- 11.1.4. O *headset* deve ser monoauricular, ajustável e deve possuir protetor removível em espuma;
- 11.1.5. Deve possuir microfone em tubo de plástico rígido removível e haste adaptável que pode ser utilizada em ambos os lados da cabeça;
- 11.1.6. Deve possuir apoio de cabeça confortável e resistente;
- 11.1.7. Deve possuir proteção contra choque acústico;
- 11.1.8. O microfone deve ser do tipo Eletreto, com resposta de frequência de 100 a 10.000 Hz.;
- 11.1.9. A cápsula receptora deve ser do tipo Dinâmica, com resposta de frequência de 300 a 3.400 Hz;
- 11.1.10. O comprimento do cabo deve ser de no mínimo 1.4 m.
- 11.1.11. Fornecimento de, pelo menos, **04 (quatro) headsets duplos**, para serem utilizados no processo de escuta telefônica dos atendentes no momento da ligação em andamento, feita pelo Supervisor do Call center.

12. SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA

- 12.1.1. A solução apresentada neste certame, deverá estar preparada para implantação futura

deste item, sem a necessidade de troca da solução ou hardware adicional, a implementação deverá ser feita através de aquisição de licenças pelo Conselho.

12.2. REQUISITOS GERAIS:

- 12.2.1. O Cliente de Comunicação Unificada tem o objetivo de trazer mobilidade aos usuários, além de incrementar novos serviços de Vídeo Chamada, Chat e Colaboração através de múltiplos dispositivos. Os itens a seguir descrevem os serviços mínimos de Comunicação Unificada para usuários;
- 12.2.2. Deverá ser disponibilizada aplicação de Cliente de Comunicação Multimídia para instalação nos computadores pessoais (Windows e Mac), notebooks (Windows e Mac), Smartphones e Tablets (iOS e Android), e ainda ter integração com os ramais dos usuários do sistema de telefonia;
- 12.2.3. Os serviços de Comunicação Multimídia também devem ser acessados por WEB Browser compatível com tecnologia WEB-RTC. Todos os serviços disponíveis no cliente devem estar disponíveis também no Web Browser;
- 12.2.4. interface de uso deverá permitir a visualização de uma lista de contatos customizável pelo usuário, com os contatos pertencentes ao grupo de trabalho, ou diversos grupos de trabalho, segmentados pelo próprio usuário;
- 12.2.5. Deverá possibilitar a divulgação de informações de cada usuário como nome, sobrenome, foto, e-mail e número telefônico;
- 12.2.6. A foto do usuário deverá ser carregada com base em arquivos existentes do usuário ou uso da webcam dos dispositivos (Computador Pessoal, Notebook, Smartphones, Tablet);
- 12.2.7. Uma lista de eventos (Chamada de Áudio e Vídeo) atendidos ou não deve ser visualizada no Cliente de Comunicação Multimídia (Computador Pessoal, Notebook, Smartphones, Tablets e Web Browser) informando a data e hora do evento.
- 12.2.8. Deve possibilitar a integração com o *Microsoft Teams*.
- 12.2.9. A interface deve exibir o “status de presença” dos usuários referente aos meios de interação disponíveis com no mínimo as seguintes situações:
- 12.2.10. Disponível na Aplicação/Cliente de Comunicação Multimídia;
- 12.2.11. Disponível no Smartphones/Tablet;

- 12.2.12. Disponível no Telefone/ Sistema de Telefonia IP;
- 12.2.13. Ocupado na Aplicação/Cliente de Comunicação Multimídia;
- 12.2.14. Ocupado no Smartphones/Tablet;
- 12.2.15. Ocupado no Telefone/ Sistema de Telefonia IP;
- 12.2.16. O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real de áudio, vídeo, conferência na aplicação ou compartilhamento de tela.
- 12.2.17. O status também deve ser alterado quando o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no ramal do Sistema de Telefonia IP.
- 12.2.18. A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, divulgada em tempo real aos demais do grupo.
- 12.2.19. O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, ausente, invisível e não perturbe.
- 12.2.20. O status de presença deve ser personalizável em todos os tipos de dispositivos incluindo a interface via WEB Browser.
- 12.2.21. CHAT E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS:
- O Cliente de Comunicação Multimídia deve prover o serviço de mensagem Instantânea - IM), pelo qual as pessoas poderão se comunicar em tempo real através de mensagens de texto, conforme abaixo:
 - Possibilidade de chat entre dois usuários independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhones, Tablets e Web Browser);
 - Envio e recebimento de arquivos;
 - Sinalização se a mensagem de chat foi enviada ao usuário correspondente;
 - Sinalização se o usuário correspondente leu a mensagem de chat;
 - Sinalização se arquivo foi enviada ao usuário correspondente;
 - Sinalização se o usuário correspondente recebeu o arquivo.
 - Todas as mensagens de chat e arquivos enviados e recebidos pelos usuários da plataforma devem ficar armazenados nos servidores da plataforma de Comunicação Unificada que fazem parte da solução fornecida.
- 12.2.22. CHAT E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS EM GRUPO:

- O Cliente de Comunicação Multimídia deve prover o serviço de mensagem Instantânea - IM) em grupo, pelo qual um grupo de usuários convidados poderá se comunicar em tempo real através de mensagens de texto, conforme abaixo:
- Possibilidade de criação de grupos com no mínimo 90 membros;
- Possibilidade de chat entre diversos usuários em grupo independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhones, Tablets e Web Browser);
- Todos os usuários do grupo devem ser convidados a se unirem ao grupo mediante convite do administrador do grupo;
- Todos os usuários podem enviar arquivos ao grupo;
- Todos os usuários podem baixar arquivos enviados ao grupo;
- Todos os arquivos enviados ao grupo devem ser armazenados nos servidores da plataforma;
- O administrador do grupo poderá convidar qualquer novo usuário após o a qualquer momento, independentemente de mensagens e arquivos já compartilhadas no grupo anteriormente;
- Novos participantes do grupo devem ter acesso ao histórico de chat e arquivos desde o início do grupo;
- O administrador do grupo poderá excluir qualquer participante do grupo;
- Qualquer participante pode sair do grupo sem nenhuma intervenção do administrador do grupo;
- Todas as mensagens de chat e arquivos enviados e recebidos pelos usuários do grupo devem ficar armazenados nos servidores da plataforma de Comunicação Unificada que fazem parte da solução fornecida.

12.3. CHAMADA DE ÁUDIO E INTEGRAÇÃO COM PLATAFORMA DE TELEFONIA IP:

- 12.3.1. O Cliente de Comunicação Multimídia deve prover serviço de chamada Voz sobre IP entre usuários conectados a plataforma de Comunicação Unificada independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhones, Tablets e Web Browser);
- 12.3.2. Serviço de Chat deve permanecer disponível na mesma janela de chamada de áudio;
- 12.3.3. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível na mesma janela de chamada de áudio;
- 12.3.4. Chamadas de áudio devem ser efetuadas entre o Cliente de Comunicação Multimídia e

os telefones IP;

- 12.3.5. Chamadas de áudio podem ser recebidas no Cliente de Comunicação Multimídia provenientes dos telefones IP do Sistema de Telefonia IP;
- 12.3.6. Chamadas proveniente da rede pública de telefonia podem ser recebidas e atendidas no Cliente de Comunicação Multimídia;
- 12.3.7. O Cliente de Comunicação Multimídia deve gerar chamadas telefônicas para a rede pública de telefonia;
- 12.3.8. Chamadas telefônicas da rede pública de telefonia devem ser roteadas à plataforma de Comunicação Unificada via Sistema de Telefonia IP;
- 12.3.9. A conexão com a plataforma de Telefonia IP deve seguir os padrões SIP com *codecs* G711 e G722. Para soluções puramente baseadas em *WebRTC* o *Codec Opus* será aceito;
- 12.3.10. Chamadas de áudio entre Sistema de Telefonia IP e plataforma de Comunicação Unificada devem obrigatoriamente serem criptografadas seguindo padrão TLS;
- 12.3.11. Chamadas efetuadas através do Cliente de Comunicação Multimídia (Computador Pessoal, Notebook, *SmartPhones*, *Tablets* e *Web Browser*) à rede pública de telefonia devem ser tarifadas de forma integrada na plataforma de tarifação TEM (*Telecom Expense Management*);
- 12.3.12. Usuários dos ramais na plataforma de Telefonia IP devem possuir o conceito de múltiplos dispositivos;
- 12.3.13. Usuários com múltiplos dispositivos devem poder atender chamadas de áudio no ramal associado ao Sistema de Telefonia IP ou no Cliente de Comunicação Multimídia (Computador Pessoal, Notebook, *SmartPhones*, *Tablets* e *Web Browser*);
- 12.3.14. Funções de telefonia como Efetuar Chamada, Atender Chamada, Transferência e controle de conferência telefônica devem estar disponível na Interface de Comunicação Multimídia;
- 12.3.15. Uma lista de Chamadas Recebidas Atendidas e Chamadas Não Atendidas provenientes do Ramal do Sistema de Telefonia IP devem ser visualizadas no Cliente de Comunicação Multimídia (Computador Pessoal, Notebook e *Web Browser*) informado a data e hora do evento;

- 12.3.16. O Cliente de Comunicação Multimídia (Computador Pessoal, Notebook e Web Browser) deve tomar o controle do ramal IP ou TDM permitindo a função "clique para chamar" através do ramal do Sistema de Telefonia IP;
- 12.3.17. A função "clique para chamar" permite que o usuário escolha um correspondente na lista de contato e utilize o ramal do Sistema de Telefonia IP para estabelecer a chamada;
- 12.3.18. A função "clique para chamar" deve permitir também que o usuário digite um número de ramal ou número de assinante da rede pública para que a chamada seja efetuada através do ramal IP do Sistema de Telefonia IP;
- 12.3.19. Adicionalmente a função "clique para chamar" o Cliente de Comunicação Multimídia deve tomar o controle telefônico do ramal do Sistema de Telefonia IP permitindo que o usuário possa enviar comandos de atender chamadas no ramal através do Cliente de Comunicação Multimídia;
- 12.3.20. Todas as chamadas de entrada no ramal devem ser sinalizadas no cliente Multimídia com a identificação do Nome ou Número do chamador;
- 12.3.21. O Cliente de Comunicação Multimídia deve sinalizar a existência de mensagens na caixa postal do Sistema de Telefonia IP.

12.4. CHAMADA DE VOZ E VÍDEO

- 12.4.1. O Cliente de Comunicação Multimídia deve suportar serviços de chamada de áudio e vídeo-chamada independentemente do tipo de dispositivo Multimídia (Computador Pessoal, Notebook, *SmartPhones*, *Tablets* e *Web Browser*).
- 12.4.2. No caso de uma vídeo-chamada ponto-a-ponto, a plataforma de Comunicação Unificada deverá permitir tal funcionalidade sem a necessidade de uma MCU (*Multipoint Conference Unit*) ou servidor adicional;
- 12.4.3. Chamadas inicialmente feitas por áudio podem ser evoluídas a vídeo sem necessidade de interrupção da chamada;
- 12.4.4. Chamadas de vídeo podem ser atendidas apenas por áudio pelo usuário chamado. Fica a critério de cada usuário desativar ou reativar o vídeo durante uma chamada;
- 12.4.5. Serviço de Chat deve permanecer disponível na mesma janela de chamada de vídeo;
- 12.4.6. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível na mesma janela

de chamada de vídeo;

12.4.7. Chamadas puramente de áudio e vídeo devem seguir o padrão WEB-RTC sem a necessidade de instalação de complementos no *WEB Browser*;

12.4.8. Chamadas de vídeo devem ser criptografadas seguindo o padrão TLS;

12.4.9. Chamadas de vídeo podem ser feitas em tela parcial ou em tela cheia (*Full screen*).

12.5. **COMPARTILHAMENTO DE TELA E APLICAÇÕES**

12.5.1. O Cliente de Comunicação Multimídia deve suportar serviços de compartilhamento de tela e aplicações entre usuários de Computador Pessoal, Notebook e *Web Browser*;

12.5.2. Usuários com múltiplos monitores devem escolher o monitor específico a ser compartilhado;

12.5.3. Chamadas inicialmente feitas por áudio podem ser receber compartilhamento de tela sem necessidade de interrupção da chamada;

12.5.4. O usuário com múltiplas aplicações em curso poderá escolher a aplicação a ser compartilhada com outro usuário;

12.5.5. Serviço de Chat deve permanecer disponível na mesma janela de compartilhamento de tela e aplicações;

12.5.6. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível na mesma janela de compartilhamento de tela e aplicações;

12.5.7. Compartilhamento de tela e aplicações podem ser feitas em tela parcial ou em tela cheia (*Full screen*);

12.5.8. Sessão de compartilhamento de tela e aplicações devem ser criptografadas seguindo o padrão TLS.

12.6. **CONFERÊNCIA MULTIMÍDIA E WEBCONFERENCE**

12.6.1. A plataforma de Comunicação Unificada deverá permitir conferência de áudio, e compartilhamento de tela/aplicação para até 10 usuários simultâneos independentemente do tipo de dispositivo Multimídia (Computador Pessoal, Notebook, *SmartPhones*, *Tablets* e *Web Browser*);

12.6.2. A plataforma de Comunicação Unificada deverá permitir conferência de vídeo, em

presença contínua (mosaico) e ainda compartilhamento de tela/aplicação para até 5 usuários simultâneos independentemente do tipo de dispositivo Multimídia (Computador Pessoal, Notebook, *SmartPhones*, *Tablets* e *Web Browser*);

- 12.6.3. Não deverá haver limitações de sessões de conferência multimídia simultâneas na plataforma, ou seja, todos os usuários com acesso a este tipo de serviço poderão estabelecer sessões de conferência simultaneamente;
- 12.6.4. Usuários com acesso ao serviço de Conferência Multimídia poderão convidar usuários com licenças Tipo Básico e Intermediário para participar de uma sessão de conferência, mesmo que o convidado não tenha acesso a este tipo de serviço;
- 12.6.5. Serviço de Chat deve permanecer disponível na mesma janela de conferência multimídia;
- 12.6.6. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível na mesma janela de conferência multimídia;
- 12.6.7. O serviço de conferência multimídia deverá suportar o compartilhamento de tela entre os participantes da conferência onde um usuário poderá compartilhar sua tela com todos os outros participantes;
- 12.6.8. Durante a conferência deverá ser possível a alteração do participante que esteja compartilhando a tela sem a interrupção da sessão;
- 12.6.9. O serviço de Conferência Multimídia deve prover o controle de áudio de todos os participantes da sessão onde o estado de mudo pode ser aplicado pelo líder da conferência ou pelo próprio usuário;
- 12.6.10. Deverá haver uma indicação visual na interface indicando o participante que estiver falando durante a conferência;
- 12.6.11. O líder da conferência poderá desconectar qualquer participante durante a sessão;
- 12.6.12. Os arquivos e as mensagens de chat trocadas durante a conferência deverão ficar armazenados e disponibilizados a todos os participantes da conferência após o término.

ANEXO III - AMBIENTE COMPUTACIONAL DO CONSELHO

1. AMBIENTE DE INSTALAÇÃO DAS SOLUÇÕES:

1.1. Atualmente, a possui a infraestrutura de rede interna do Conselho é composta por:

- **SWITCHES MARCA / MODELO:**

- SWITCH DELL NETWORKING PowerConnect 6248P, 10/100/1000;
- SWITCH DELL NETWORKING N2024P, L2, POE+, 24X 1GBE + 2X 10GBE, SFP+ FIXED PORTS, STACKING, IO TO PSU AIR, AC"
- SWITCH DELL EMC N3048P, POE+, 48X 1 GBT, 2X SFP+ 10GBE, 2 PORTAS COMBINADAS GBE SFP, L3, STACKING, 1X PSU AC".

- **LINKS DE INTERNET:**

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
LINK DE INTERNET DEDICADO: - Principal; - Operadora: WCS.	LINK DE INTERNET DEDICADO – FIBRA ÓPTICA: - IP fixo (04 disponíveis): 187.62.218.234 - Velocidade mínima garantida: 100 Mbps; - Conexão dedicada à Internet full-duplex; - Meio físico: Fibra óptica - Dupla Abordagem em Anel. - 24x7 (horas/dias) ininterruptamente;
LINK DE INTERNET DEDICADO: - Secundário; - Operadora: Valesat.	LINK DE INTERNET DEDICADO - SECUNDÁRIO: - IP fixo (04 disponíveis): 177.73.182.202; - Velocidade mínima garantida: 50 Mbps; - Conexão dedicada à Internet full-duplex; - Meio físico: Rádio Digital; - Utilizado para: Link Backup e Balanceamento de tráfego com outros links. - 24x7 (horas/dias) ininterruptamente;

4.2. DADOS GERAIS DA REDE DO CRA-SP:

- **NÚMERO DE USUÁRIOS:** em torno de 120 usuários;
- **NÚMERO DE COMPUTADORES:** em torno de 150 dispositivos, entre desktops, notebooks e servidores.
- **SEGMENTAÇÕES DE REDE E VLANS:**

192.168.1.X – Rede principal;
192.168.2.X – Rede de telefonia IP;
10.36.1.X – Rede Wireless;

4.3. SISTEMAS OPERACIONAIS:

- **SERVIDORES:**
 - ✓ Microsoft Windows 2003 Server;
 - ✓ Microsoft Windows 2008 Server;
 - ✓ Microsoft Windows 2012 Server – Standard e Datacenter;
 - ✓ Linux CentOS e Ubuntu;
- **WORKSTATIONS:**
 - ✓ Microsoft Windows XP;
 - ✓ Microsoft Windows 7;
 - ✓ Microsoft Windows 10.
- **SERVIDORES VIRTUALIZADOS:**
 - ✓ Plataforma: Microsoft Hyper-V.

4.4. SERVIÇOS DE MENSAGEIRA E COLABORAÇÃO:

- Google G Suite Business;
- Microsoft Outlook;
- Protocolos: SMTP e IMAP;

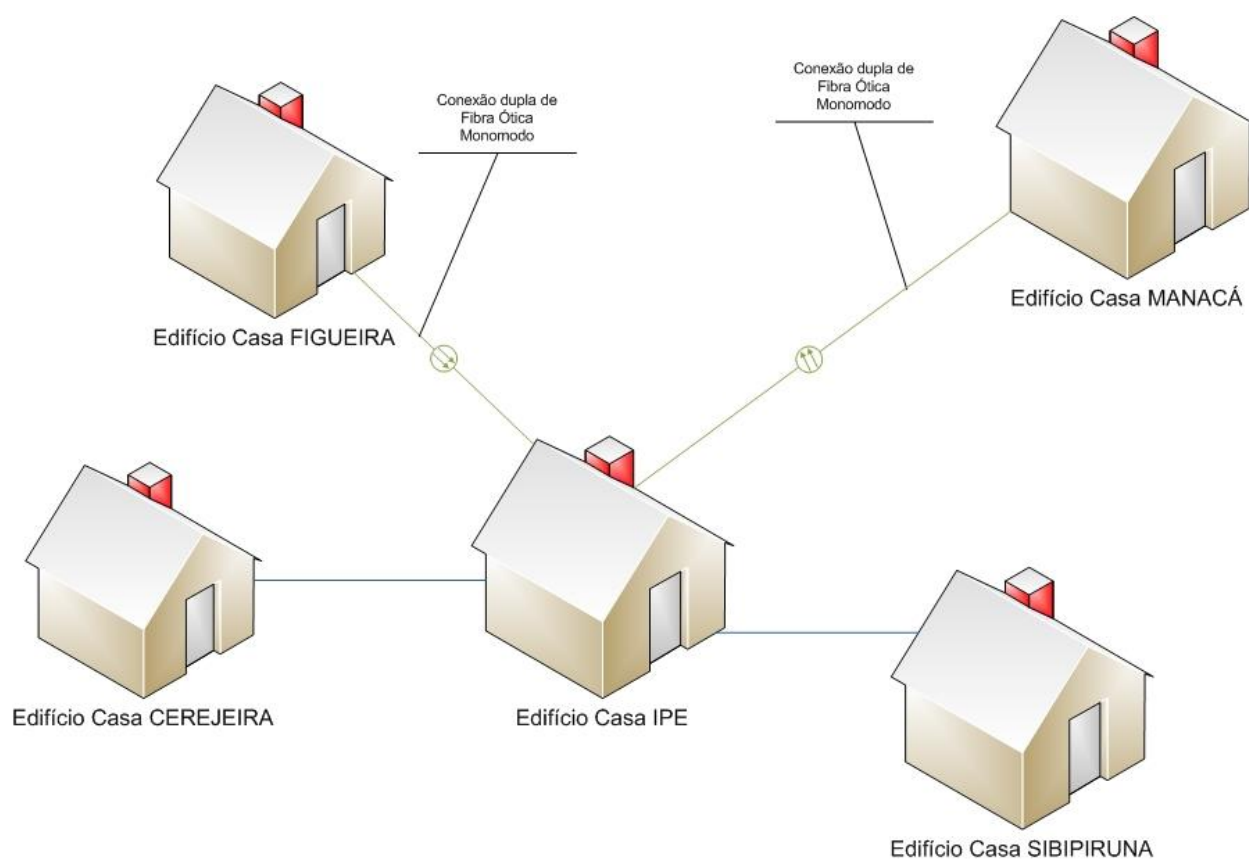
4.5. FERRAMENTA DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO;

- MS Office;

4.6. FERRAMENTAS DE BACKUP;

- NTBackup;
- Ferramentas nativas do sistema operacional Microsoft Windows.

ANEXO IV - COMPLEXO CRA-SP



ANEXO V – TESTE DE CONFORMIDADE

1. TESTE DE CONFORMIDADE

- 1.1. O vencedor da disputa será convocado, com pelo menos **5 (cinco) dias úteis** de antecedência, para o processo de avaliação do seu produto, com base nas especificações e requisitos técnicos descritos neste edital;
- 1.2. Para a apresentação o vencedor deverá providenciar, com recursos próprios e **num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, a apresentação da plataforma de sistemas descritos neste certame, para a equipe técnica do CRA-SP, a fim de que sejam analisados os requisitos e funcionalidades estabelecidos neste edital;
- 1.3. Apresentação poderá ocorrer na sede do Conselho, em um ambiente próprio da empresa LICITANTE, ou mesmo em outra empresa em que a mesma solução esteja em funcionamento. Entretanto, todos os custos e logística para o deslocamento da equipe técnica do Conselho, será responsabilidade da LICITANTE;
- 1.4. Os itens a serem avaliados nesta etapa e as condições de como serão aferidos, estão descritos no **ANEXO VI – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS**;
- 1.5. A escolha dos requisitos do Projeto Básico a serem demonstrados será feita por critério exclusivo da Comissão Técnica de Avaliação;
- 1.6. A demonstração será realizada na sequência de requisitos do Termo de Referência estabelecida pela Comissão Técnica de Avaliação;
- 1.7. Apenas os membros da Comissão técnica de Avaliação poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do licitante enquanto o mesmo estiver demonstrando o requisito;
- 1.8. A deliberação quanto à conformidade ou não do requisito será anunciada pela Comissão Técnica de Avaliação, tão logo o licitante encerre sua demonstração;
- 1.9. As eventuais objeções feitas por fiscais ou pelo licitante que estiver demonstrando serão registradas em ata;
- 1.10. Encerrado o Teste de conformidade, a Comissão Técnica de Avaliação informará ao Pregoeiro o resultado, classificando o licitante, caso todos os itens demonstrados tenham sido considerados atendidos;

- 1.11. No caso de classificação do licitante, o Pregoeiro ou a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação;
- 1.12. No caso de desclassificação do licitante, o Pregoeiro convocará a 2ª melhor oferta proposta, na busca da proposta mais vantajosa;
- 1.13. Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá obrigatoriamente ser assinada pela Comissão Técnica de Avaliação e pelos licitantes presentes.
- 1.14. **NO CASO DE NÃO ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DESTE ANEXO OU DOS DEMAIS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS EXIGIDOS NO CERTAME, A LICITANTE SERÁ DESCLASSIFICADA;**
- 1.15. A LICITANTE será desqualificada tecnicamente nos seguintes casos:
- Caso a LICITANTE não cumpra os prazos máximos estabelecidos para a disponibilização da amostra dos serviços;
 - Caso a CONTRATADA não consiga comprovar tecnicamente um ou mais itens do certame avaliados antes da assinatura contratual, dentro do período de análise técnica a ser realizado pela equipe técnica do CONSELHO;
 - Caso a CONTRATADA não consiga cumprir os requisitos técnicos dos itens que serão avaliados após a assinatura contratual.

ANEXO VI – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. REQUISITOS GERAIS:

- 1.1. Este roteiro será utilizado pela equipe técnica do CONSELHO com a finalidade de apurar a real adequação das soluções apresentadas pelo LICITANTE classificada em primeiro lugar no processo licitatório;
- 1.2. As homologações englobarão todos os itens que compõem este certame, sendo que os seguintes itens serão aferidos antes da assinatura do contrato:
- Central Telefônica (PABX), baseada em tecnologia IP;
 - Serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) para funcionamento junto com o PABX ofertado;
 - Serviço de Gravação Vocal para Autoatendimento;
 - Aparelhos telefônicos IP:
 - ✓ Tipo 1;
 - ✓ Tipo 2;
 - ✓ Tipo 3.
 - Solução de Contact-Center (CALL Center);
 - Softphones e agente home office;
 - Sistema de Gravação de Voz para as posições de atendimento (PA);
 - Solução de Tarifação.
- 1.3. Enquanto os itens abaixo, por razões técnicas, só serão completamente homologados na entrega, após a sua devida implementação:
- Entroncamento digital (E1 ou SIP), com ligações telefônicas ilimitadas (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC).
 - Faixa de numeração DDR;
 - Portabilidade numérica.

2. CONDIÇÕES PARA HOMOLOGAÇÃO:

- 2.1. Este roteiro baseia-se integralmente nas funcionalidades técnicas, mínimas, especificadas ANEXO I – PROJETO BÁSICO e demais anexos;
- 2.2. A CONTRATADA deverá comprovar que todas as funcionalidades descritas neste certame, sem exceção, sejam atendidas, por meio de:
- Instalações das “amostras” serem instaladas na sede do conselho;
 - Em laboratório próprio;

- ou em algum cliente de ser portfólio, que autorize que este processo seja feito em seu ambiente corporativo.

1.16. **IMPORTANTE:** para última alternativa descrita acima, além da autorização expressa da referida empresa, o LICITANTE será responsável por todos os custos e logística para o deslocamento da equipe técnica do Conselho.

3. ROTEIRO DE AFERIÇÕES E TESTES PARA HOMOLOGAÇÃO DA AMOSTRA DE SERVIÇOS:

3.1. As aferições e testes a serem feitas esta etapa envolverão os seguintes itens:

- Central Telefônica (PABX), baseada em tecnologia IP;
- Serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) para funcionamento junto com o PABX ofertado;
- Serviço de Gravação Vocal para Autoatendimento;
- Aparelhos telefônicos IP:
 - ✓ Tipo 1;
 - ✓ Tipo 2;
 - ✓ Tipo 3.
- Solução de Contact-Center (CALL Center);
- Softphones e agente home office;
- Sistema de Gravação de Voz para as posições de atendimento (PA);
- Solução de Tarifação.

3.2. Com todo conjunto montado, serão feitos testes como:

- Ligações internas – efetuadas e recebidas;
- Ligações externas – efetuadas e recebidas;
- Serão realizados testes de entrada de ligações de diversas formas, como fixo, celular e interurbano, como também validações na saída de ligações originadas de ramais do Conselho.

3.3. Validação e funcionamento de grupos de captura;

3.4. Validação e funcionamento dos aparelhos IP, tipos 1, 2 e 3;

3.5. Testes sobre a URA (Unidade de Resposta Audível) para funcionamento junto com o PABX ofertado;

3.6. Testes de eficácia do sistema de gravação, sobre os ramais pré determinados;

3.7. Testes sobre a extração de relatórios dos sistemas de tarifação;

3.8. Testes de funcionamento do sistema *contact center* sobre:

- Painel de gestão e status dos PA´s;
- Extração de relatórios do sistema de *contact center*;

3.9. Testes do funcionamento dos *softphones*;

3.10. Testes com Headsets.

4. HOMOLOGAÇÃO DO ENTRONCAMENTO DIGITAL, DDR E PORTABILIDADE

4.1. Neste tópico serão tratados todos os itens a serem avaliados para o recurso do enlace digital e/ou *SIP Trunk*, a ser entregue pela contratada;

4.2. Diferentemente do PABX IP e dos outros itens que serão avaliados antes da assinatura contratual, por questões técnicas, os testes com o entroncamento digital só serão realizados após a sua implantação na rede do Conselho;

4.3. A Prestadora de Serviço de Telecomunicações deverá entregar relatório dos testes realizados com equipamentos de medição, para comprovação de sua realização;

4.4. Os itens aqui relacionados são apenas orientativos e podem ser customizados em comum acordo entre CONTRATADO e CONSELHO conforme a situação ou imprevisto, desde que registrado em relatório com o aval do fiscal do contrato;

4.5. Segue abaixo a relação de testes a serem executados para cada serviço previsto no edital.

• Após a instalação do enlace e/ou <i>SIP Trunk</i>, a Prestadora de Serviços de Telecomunicação deverá realizar testes, entre o ponto de conexão com o PABX definido pelo CONTRATANTE e o ponto de conexão com sua Central Pública, de tal forma que se cubra todo o enlace fornecido;
• Caso a tecnologia empregada seja um E1-R2, será solicitado da Prestadora de Serviço um teste de avaliação de taxa de erros no enlace, que deverá ser feito com <i>loop</i> físico em uma das pontas do enlace, preferencialmente a ponta do CONTRATANTE. E na outra ponta, a Prestadora de Serviços de Telecomunicações deverá colocar o medidor de taxa de erros, que deverá realizar a medição durante 24 horas ininterruptas. O enlace somente será aceito se o resultado do teste for de 0 (zero) erros;
• Após a execução desse teste, o enlace deve ser conectado, pela Prestadora de Serviços de Telecomunicações, as respectivas centrais (Central Pública na ponta da Prestadora e PABX na ponta do CONTRATANTE);
• Feita essa conexão, solicita-se a realização do teste de conectividade, onde o mantenedor do PABX do CONTRATANTE, em conjunto com o mantenedor da Central

Publica da Prestadora, irá verificar, nas respectivas gerencias de suas centrais, a incidência de alarmes.
• Caso seja verificada a existência de algum alarme, o mantenedor da Central Pública da Prestadora deverá proceder com instruções ao mantenedor do PABX da CONTRATANTE, de tal forma que os alarmes se esgotem.
• Retirada toda a incidência de alarme, os dois mantenedores deverão iniciar os testes de conectividade, onde o mantenedor da Central Pública deverá realizar o bloqueio de 3 a 5 Time Slots por enlace fornecido. O mantenedor deverá enxergar, na gerencia de seu PABX, o alarme de bloqueio dos Time Slots informados pelo mantenedor da Central Pública, comprovando que a conectividade está correta;
• Após confirmação de que o teste acima está correto, os Time Slots devem ser desbloqueados pelo mantenedor da Central Pública e o mantenedor do PABX deve confirmar que viu o desbloqueio pela gerencia de alarmes do PABX;
• Em caso de sucesso nos testes anteriores, os dois mantenedores deverão realizar o teste de chamadas de voz, onde utilizando um telefone fora da rede em questão (que pode ser uma linha celular ou uma linha específica para teste que o mantenedor da Prestadora possa ter), deverão realizar de 3 a 5 ligações entrantes para o CONTRATANTE (de um número qualquer para um número específico de ramal DDR do PABX do CONTRATANTE). No momento da ligação, os dois mantenedores deverão acompanhar na gerencia de alarmes de suas centrais quais Times Slots serão ocupados. O Teste será aceito se as ligações forem completadas, se a qualidade do áudio da voz for boa e se a ocupação dos Time Slots for a mesma para os dois mantenedores;
• Testar portabilidade dos números e entrada de chamadas, através de ligações originadas de linhas externas destinadas ao número de respectiva unidade do CONSELHO;
• Realizar ligações em todas as modalidades descritas neste certamente, como por exemplo: LOCAL, VC1, VC2 e VC3.
• Da mesma maneira, deverá ser feito o teste para ligação sainte, ou seja, de um ramal específico do PABX do CONTRATANTE para um número telefônico qualquer. Deverão ser realizadas de 3 a 5 ligações. No momento da ligação, os dois mantenedores deverão acompanhar na gerencia de alarmes de suas centrais quais Times Slots serão ocupados. O Teste será aceito se as ligações forem completadas, se a qualidade do áudio da voz for boa e se a ocupação dos Time Slots for a mesma para os dois mantenedores;
• Após a realização de todos os testes, descritos acima, com sucesso, o Enlace Digital e/ou <i>SIP Trunk</i>, pode ser considerado entregue e aceito, pronto para sua operação.
• A Prestadora de Serviço de Telecomunicações deverá entregar relatório dos testes realizados com a relação dos equipamentos de medição utilizados, seus respectivos números de série e cópia dos certificados de aferição para comprovação de sua

realização.

5. Relação de testes para aceitação do RAMAL DDR (LOTE 1: TRONCO E1 - DDD 011)

Após a entrega do enlace digital ser considerada entregue e aceita, deverão ser realizados os seguintes procedimentos:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Realizar testes de ligações e chamadas externas destinadas a ramais DDRs específicos configurados no PABX do contratante; |
| <ul style="list-style-type: none">• Deverão ser realizadas chamadas para ramais DDR aleatórios e em quantidade definida pela equipe técnica do Conselho; |
| <ul style="list-style-type: none">• Todas as chamadas realizadas devem ser completadas, onde o destino deve ser o ramal do PABX configurado para receber a ligação da numeração do ramal DDR; |
| <ul style="list-style-type: none">• Caso pelo menos uma chamada da amostragem não seja completada conforme especificado acima, os dois mantenedores (Prestadora e PABX) deverão revisar todas as configurações e realizar novamente o teste; |
| <ul style="list-style-type: none">• Os procedimentos deverão ser repetidos até não haja falha e todos os ramais DDR recebam ligações externas sem problemas; |
| <ul style="list-style-type: none">• Após a realização de todos os testes, descritos acima, com sucesso, os Ramais DDRs podem ser consideradas entregues e aceitos, prontos para sua operação. |

ANEXO VII - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

1. REQUISITOS GERAIS:

- 1.1. Os serviços descritos a seguir são aplicáveis a todos os itens das soluções;
- 1.2. O serviço de suporte técnico especializado “*on site*” tem como objetivo atender demandas em que não podem ser solucionadas pelo atendimento telefônico, e que necessitam obrigatoriamente de uma intervenção técnica e física no equipamento ou ambiente onde a solução encontra-se instalada;
- 1.3. O serviço pode ter caráter corretivo ou preventivo, dependendo da sua criticidade ou tipo de demanda;
- 1.4. **A prestação deste serviço terá cobertura de atendimento em regime 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana);**
- 1.5. Os atendimentos poderão ser realizados pela CONTRATADA de modo **remoto** ou **presencial (*on site*)**. No entanto, **caso o atendimento remoto não esteja sendo efetivo, a critério do CONSELHO**, poderá ser exigido o comparecimento de técnico da CONTRATADA à sede do CONSELHO em São Paulo/SP;
- 1.6. **SERVIÇOS SUPORTE QUE DEVEM SER ATENDIDOS, OBRIGATORIAMENTE, ON SITE:**
 - Inclui todo que qualquer tipo de suporte técnico especializado não atendido ou demanda não atendida pela Central de Atendimento, e que seja necessária para o perfeito funcionamento da solução;
 - Chamados de prioridade alta - 3º nível, análises ou identificação de problemas, realização de procedimentos técnicos com acompanhamento do fabricante, de modo que todas as informações relacionadas aos problemas encontrados no(s) produto(s) utilizados pelo CONSELHO, sejam diagnosticadas pelos setores especialistas;
 - Avaliação de desempenho e disponibilidade da solução;
 - Análise Remota do ambiente “*Troubleshooting*”: casos de problemas como lentidão e/ou mau funcionamento de serviços e que necessitam intervenção com a equipe técnica do CONSELHO, para em conjunto executar os procedimentos para diagnósticos e verificações problemas de rede “*Troubleshooting*”, identificando de forma assertiva o agente causador do problema ora apresentado;
 - Realização de instalações, correções e atualizações de hardware e software da solução.

1.7. O atendimento de chamados será do tipo “on site”, mediante manutenção corretiva nas dependências do Conselho em São Paulo / SP, e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado, incluindo:

- O fornecimento e a substituição de equipamentos;
- Peças e/ou componentes;
- Ajustes, reparos e correções necessárias para recolocar a solução em seu perfeito estado de funcionamento, sejam estas para hardware quanto para o software.

1.8. **CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO ON SITE:**

- O envio de técnico à sede do CONSELHO não afetará os níveis mínimos de serviço estabelecidos na abertura do chamado em função da prioridade estabelecida;
- Se entender que o atendimento presencial não está sendo efetivo, o CONSELHO poderá solicitar a substituição do técnico enviado, aplicando-se à substituição os níveis mínimos de serviço da abertura do chamado;
- A contagem dos prazos não será interrompida para comparecimento presencial ou substituição de técnicos.
- **Todos os custos relativos a deslocamento, hospedagem e diárias, ficarão a cargo da CONTRATADA.**
- O CONSELHO definirá modelo para que a CONTRATADA possa realizar atendimento remoto da Solução. Caso opte pela utilização de administração remota, a CONTRATADA deverá arcar com quaisquer custos extraordinários (rede dedicada de dados, aquisição de certificados digitais, clientes VPN, clientes de serviços de terminal, entre outros) que se fizerem necessários para a montagem do ambiente.

1.9. Todos os critérios, prazos e demais detalhamentos para atendimento estão descritos no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA);**

1.10. A CONTRATADA será responsável perante o CONSELHO pela disponibilidade e níveis mínimos de serviço do suporte técnico e do direito de atualização de versão durante a vigência do contrato;

1.11. A CONTRATADA será responsável, durante a vigência contratual, pela prestação de suporte técnico à versão da Solução instalada no CONSELHO, mesmo que o suporte do fabricante para essa versão tenha sido descontinuado;

1.12. A CONTRATADA deverá providenciar o cadastramento inicial do CONSELHO junto ao fabricante para a abertura de chamados de suporte técnico e para permitir o recebimento de atualização de versões e pacotes de correções.

- 1.13. Deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA quando for solicitado, relatórios de demandas para todos os eventos de suporte técnico e disponibilização de novas versões ou correções, contendo, quando for o caso, informações sobre o tempo de atendimento (início, fim, suspensões, intercorrências, etc.).
- 1.14. Os tempos máximos para conclusão dos chamados associados a cada prioridade de chamado são estabelecidos no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**;
- 1.15. Toda informação referente ao CONSELHO, que o serviço de suporte técnico vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do CONSELHO, mais detalhes sobre confidencialidade e segurança da informação, estão descritos nos anexos:
- **ANEXO IX - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;**
 - **ANEXO X – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.**

2. SOBRE A CENTRAL DE ATENDIMENTO:

- 2.1. A Contratada deverá disponibilizar, através da sua Central de Atendimento e Operações (**NOC - network operations center**), número telefônico e correio eletrônico para abertura de chamados, em português, nos dias, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) por ano**;
- 2.2. A CONTRATADA deverá ter estrutura de suporte próprio com operação, via NOC, durante toda vigência contratual, para atendimento presencial na sede do Conselho em São Paulo/SP (se necessário), dentro do SLA definido neste certame;
- 2.3. O NOC deverá ser o principal ponto de contato entre a equipe técnica do CRA-SP e a CONTRATADA;
- 2.4. Caso a CONTRATADA seja obrigada a interromper atendimento em razão de agendamento de atendimento a ser feito pelo CONSELHO, as interrupções serão descontadas dos prazos de atendimento.
- 2.5. Esta estrutura deverá ser suficiente para realizar todas as atividades de Suporte Técnico e sanar quaisquer problemas;
- 2.6. Deve a CONTRATADA possuir sistema de chamados próprio para gerenciamento dos chamados abertos, permitindo acompanhamento, aferição dos tempos dos chamados até seu encerramento, com detalhamento de todas as ocorrências, e acesso à base de conhecimento. Durante o atendimento, deve ser registrado, no mínimo, o momento da

abertura, de início de atendimento, de encerramento e demais ações realizadas pelo fabricante;

- 2.7. Somente com autorização do CONSELHO os chamados poderão ser encerrados;
- 2.8. A qualquer momento, os chamados poderão ser cancelados pelo CONSELHO. A CONTRATADA somente poderá cancelar chamados com ciência e anuência do CONSELHO;
- 2.9. Os chamados de suporte poderão ser abertos via telefone ou via e-mail, no **regime 24x7**;
- 2.10. **A CONTRATADA deverá informar ao CONSELHO número de telefone (custo de ligação local ou gratuita) e/ou endereço da página web para a abertura dos chamados técnicos junto ao fabricante e as credenciais de acesso necessárias para sua utilização;**
- 2.11. Todas as solicitações devem ser registradas e a elas atribuídos nº de protocolo para identificação e acompanhamento das ocorrências, sendo o registro feito em sistema WEB específico para este fim, além disto:
 - Os membros da equipe técnica do CRA-SP devem ser cadastrados e receberem credencias de acesso ao sistema Web para acompanhamento das ocorrências;
- 2.12. Os chamados cadastrados serão classificados de acordo com os níveis de prioridade definidos no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**. Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério do CONSELHO, considerando alterações das condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração;
- 2.13. O serviço de suporte do fabricante pode possuir níveis diferentes de prioridade de chamado em relação aos anteriormente definidos, desde que uniformes para todos os clientes do software e aprovados pelo CONSELHO. Caso haja níveis diferentes de prioridade, deve a licitante apresentá-los em sua proposta comercial, especificando quais prioridades do fabricante correspondem a quais prioridades estabelecidas no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**, de forma a permitir o julgamento da proposta pelo CONSELHO e a posterior aferição dos níveis de serviço durante a execução do contrato;
- 2.14. A abertura de chamado feita pela CONTRATADA junto a fabricante de hardware e / ou software, decorrente de demanda aberta pelo CONSELHO, **não representará interrupção na contagem dos prazos de atendimento**. Em casos excepcionais, desde que configurado e comprovado defeito sobre o qual a CONTRATADA não possua domínio

de modificação, o tempo de resolução do chamado pelo fabricante poderá ser considerado para fins de avaliação de impacto no tempo de atendimento e resolução do incidente;

- 2.15. Para os chamados de prioridade alta (nível-3), uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido concluídos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar à Solução ao estado normal de utilização;

3. TROUBLESHOOTING

- 3.1. Para os casos de problemas mais complexos relacionados a lentidão e/ou mau funcionamento de serviços, sejam eles de hardware ou software, a equipe técnica da contratada irá, em conjunto com a equipe técnica do Conselho, executar uma série de procedimentos para análises e verificações de rede, "*Troubleshooting*", para apontar de forma assertiva o agente causador do problema apresentado.

4. ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES:

- 4.1. O direito de atualização de versão do software será fornecido durante o período de vigência do contrato e deverá abranger toda a solução e todos os softwares de apoio fornecidos pela CONTRATADA;
- 4.2. A atualização de versão deve contemplar o fornecimento de todos os novos *releases* dos softwares fornecidos, bem como o fornecimento dos *releases* corretivos;
- 4.3. Além do suporte técnico fornecido pelos fabricantes da Solução e softwares de apoio, caberá à CONTRATADA, durante a vigência contratual, prestar apoio ao CONSELHO durante a atualização de versão. O apoio consistirá na presença de técnicos da CONTRATADA para, juntamente com pessoal técnico do CONSELHO, executar atualização de versão. O apoio consistirá ainda na solução de problemas detectados após a implantação da nova versão, inclusive os relacionados às customizações efetuadas, sejam pelo CONSELHO ou pela CONTRATADA;
- 4.4. O serviço de suporte técnico e atualização de versão é o fornecido pelo fabricante do software e / ou hardware, que segue termo de suporte próprio e padronizado, aplicável a todos os clientes do software que contratam este serviço;
- 4.5. O suporte técnico e direito de atualização de versão deverão ser adquiridos pela CONTRATADA junto aos fabricantes da solução e dos softwares de apoio fornecidos pela CONTRATADA, em nome do CONSELHO, com termo inicial do serviço idêntico à data de

emissão das licenças as quais se refere. **Deverá o documento comprobatório da contratação do suporte, emitido pelo fabricante, fazer menção às licenças abrangidas pelo suporte. Não será aceito suporte contratado para licenças que não as entregues ao CONSELHO nem suporte com data de início anterior à data de emissão das licenças;**

- 4.6. O serviço de suporte técnico e direito de atualização de versão deverão abranger todo o ambiente de execução e período de contrato.

5. REPOSIÇÃO DE HARDWARE EM CASO DE FALHAS:

- 5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a substituição imediata de qualquer item que compõe a solução, seja Hardware ou Software, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviços, descrito no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**;
- 5.2. Para caso de restauração e a troca dos equipamentos ou qualquer item da solução, a CONTRATADA deverá prover o atendimento de modo que atenda aos requisitos do ambiente tecnológico e também funcionamento das atividades operacionais do CONSELHO;
- 5.3. Em casos onde o prazo de entrega de equipamentos por parte do fabricante seja maior que os tempos estabelecidos no **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**, a CONTRATADA **deverá providenciar a instalação de um equipamento *backup***, para continuidade dos serviços. Este equipamento backup deve ter características (desempenho e recursos) idênticos ou superiores ao equipamento que compõe a solução;
- 5.4. Os equipamentos *backup* envolvem qualquer item de hardware contemplado neste certame;
- 5.5. O prazo para instalação e restauração de todas as configurações do equipamento *backup* devem seguir os termos estabelecidos em **ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)**;
- 5.6. A Contratada deverá garantir a manutenção preventiva e corretiva do hardware e software ofertado, por toda vigência do contrato;
- 5.7. A contratada deverá promover a atualização, ou até substituição dos componentes (hardware e software) ofertados quando for detectado, pela equipe técnica do Conselho, DESEMPENHO aquém do exigido neste termo de referência. **Lembrando que a licitante deverá projetar todos os seus custos, conforme ambiente computacional do CONSELHO, descrito também neste edital.**

ANEXO VIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)

1. REQUISITOS GERAIS:

- 1.1. Os serviços terão atendimento garantido nos horários, descritos no item **“HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS”**, deste edital;
- 1.2. Todas as demandas encaminhadas pelo Conselho à CONTRATADA, serão classificados de acordo com os requisitos de Níveis de serviço, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução CONTRATADA, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade;
- 1.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores do quadro adiante, com respectivos limites:

TIPO DO PROBLEMA	CRITICIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
Erros ou falhas	Emergencial	01 (uma) hora	04 (quatro) horas
	Mau Funcionamento	04 (quatro) horas	08 (oito) horas
	Importante (normal)	36 (trinta e seis) horas	01 (um) semana
Dúvidas e ações operacionais	Emergencial	01 (uma) hora	04 (quatro) horas
	Mau Funcionamento	04 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas
	Importante (normal)	36 (trinta e seis) horas	01 (um) semana
Solicitação de mudança ou visitas programadas	Crítico	Negociado entre as partes	
	Grave		
	Importante		

- 1.4. Todos os valores associados a horas na tabela acima, devem ser interpretados como **HORAS CORRIDAS**;
- 1.5. Os prazos de atendimento serão calculados em horas dentro do horário de expediente do Conselho, descrito no item **“HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS”**, deste edital;
- 1.6. Os prazos descritos na tabela acima, começam a ser contados a partir do por início do atendimento. Entende-se por **INÍCIO DO ATENDIMENTO**, o primeiro contato (seja por e-mail, telefone ou qualquer outra forma);
- 1.7. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de um chamado, será considerada como

“DATA E HORA DA ABERTURA DO CHAMADO” a data e hora que a CONTRATADA recebeu o pedido e como **“DATA E HORA DA ENTREGA”** a data em que o Conselho recebeu a informação da solução do problema;

- 1.8. Para a abertura do chamado, a equipe de suporte da CONTRATADA, deverá registrar a ocorrência, informar formalmente ao solicitante e demais envolvidos ao processo de atendimento, e dar prosseguimento no tratamento do problema reportado;
- 1.9. Entende-se como **“PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO”**, o intervalo entre o início do atendimento e o registro formal da demanda;
- 1.10. Entende-se como **“PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO”**, o intervalo entre o registro formal da demanda e o término integral do atendimento;
- 1.11. Entende-se por **“TÉRMINO INTEGRAL DO ATENDIMENTO”**, a apresentação ou aplicação da solução e homologação do usuário requisitante;
- 1.12. A classificação dos chamados quanto ao **TIPO DE PROBLEMA** e **GRAU** é de responsabilidade do Conselho, que é quem deverá informar à CONTRATADA sobre as prioridades de cada demanda. Esta deverá obedecer às seguintes definições:

1.13. **TIPOS DE PROBLEMAS:**

ERROS OU FALHAS:	• Todo e qualquer incidente que gere mau funcionamento de um ou vários recursos das soluções implementadas; • Qualquer recurso, seja ele de hardware ou software, que passe a funcionar de forma incorreta ou de modo diferente do que estava previsto.
DÚVIDAS E AÇÕES OPERACIONAIS:	• Auxílio em procedimentos operacionais executadas pela equipe técnica do Conselho.
SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA OU VISITAS PROGRAMADAS:	• Manutenção e/ou atualizações de firmware, versões ou softwares em geral; • Manutenções ou configurações em geral que podem ser programas.

1.14. **CRITICIDADE:**

EMERGENCIAL:	• Falha no sistema, fora de operação e necessidade de troca do equipamento; • Perda parcial ou total de funcionalidade do produto; • Impacto geral na organização ou nos sistemas relacionados; • Prejudica a prestação dos serviços; • Impede o cumprimento de obrigações legais do Conselho com prazos estabelecidos e inadiáveis e compromete a imagem do Conselho.
FALHA INTERMITENTE:	• Falhas intermitentes em serviços suportados que torne o ambiente lento ou com baixa erros que se repetem; • Falhas em alguma funcionalidade da solução, mas sem interrupções.
IMPORTANTE (NORMAL):	• Problemas que não resultem em impactos mais sérios ao Conselho; • Problemas que podem ser contornados através de outros procedimentos, mas que requerem atendimento técnico. • Problemas que resultem em impactos isolados no ambiente.

- 1.15. A CONTRATADA disponibilizará ferramenta on-line para que o CONSELHO possa acompanhar as solicitações, seus prazos, as entregas e as previsões de atendimento;
- 1.16. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviços estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à Conselho, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para os problemas;
- 1.17. Os prazos máximos de atendimento das solicitações somente poderão ser ajustados com autorização expressa do CONTRATANTE;
- 1.18. A classificação das solicitações pelo TIPO e CRITICIDADE é de responsabilidade do CONTRATANTE, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso esta não o faça, fica a critério de a CONTRATADA classificá-las.

2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

- 2.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão mensalmente avaliados;
- 2.2. Esta avaliação será feita a partir de dados obtidos na ferramenta on-line que a CONTRATADA disponibilizará ao Conselho para acompanhamento dos serviços;
- 2.3. Poderão ser aplicadas sanções a CONTRATADA, conforme desempenho insatisfatório;
- 2.4. Desempenho insatisfatório correspondente ao não atendimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA) e o Conselho, por intermédio de seus responsáveis pela Fiscalização do Serviço e do Contrato, aplicará as penalidades, garantida a prévia defesa (art. 87, §2º, da Lei nº 8.666/93):
- Para **01 (UM) MÊS DE DESEMPENHO INSATISFATÓRIO** poderá ser aplicada a penalidade de **ADVERTÊNCIA**;
 - Para **02 (DOIS) MESES SEGUIDOS DE DESEMPENHO INSATISFATÓRIO** poderá ser aplicada a penalidade de **MULTA DE 5% DO VALOR DO CONTRATO**;
 - Para **03 (TRÊS) MESES SEGUIDOS DE DESEMPENHO INSATISFATÓRIO** poderá ser aplicada a penalidade de **RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO**.

ANEXO IX - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. A Solução de TI deverá observar a Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 27002, código de prática para a gestão da segurança da informação;
- 1.2. A Solução de TI deverá estar aderente às normas de segurança estabelecidas pelo Conselho, constantes na sua **Política de Segurança de Tecnologia da Informação**;
- 1.3. Os requisitos de segurança definidos no Edital e em normas de segurança da CONTRATADA aplicam-se, no que for cabível, à toda a Solução CONTRATADA, incluindo hardwares, softwares e todos os produtos que vierem a ser produzidos durante a vigência do contrato.

2. COMPROMISSO DE SIGILO

- 2.1. A CONTRATADA deverá declarar termo de **compromisso de sigilo garantindo** que toda e qualquer informação, em qualquer suporte, gerada e fornecida pelo Conselho são de sua única e exclusiva propriedade, não sendo passível disponibilizá-las a terceiros, exceto em caso de autorização expressa e formal do Conselho ou por força de decisão judicial;
- 2.2. O documento acima, também visa resguardar a confidencialidade das informações que a CONTRATADA, eventualmente, tenha acesso em decorrência de suas atividades durante todo o contrato;
- 2.3. A CONTRATADA não poderá, sob pena de aplicação das penalidades legais cabíveis, utilizar informações fornecidas pelo Conselho para qualquer outro tipo de uso que não os específicos para a execução do objeto deste certame;
- 2.4. A CONTRATADA deve providenciar que **os profissionais que atuarem em função do contrato estejam obrigados**, antes de iniciarem seu trabalho, **a conhecer, aceitar e assinar termo de compromisso de sigilo que resguarde a confidencialidade das informações** a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades contratuais. Esses termos de responsabilidade devem estar à disposição do Conselho, que pode solicitar sua apresentação a qualquer tempo;
- 2.5. A CONTRATADA deve manter atualizada relação de funcionários que poderão atuar junto ao Conselho na execução do contrato. Em caso de desligamento, a CONTRATADA deve imediatamente retirar todas as credenciais que permitam ao funcionário fazer qualquer

acesso à Solução provida e informar o fato à Conselho;

- 2.6. No mesmo termo, haverá também o compromisso de o profissional da empresa observar todas as regras de segurança estabelecidas pela CONTRATADA.

3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA APLICAÇÃO

3.1. REGRAS DE PERMISSÃO DE ACESSO EXIGIDAS PARA TODOS OS ITENS SISTÊMICOS DA SOLUÇÃO:

- 3.1.1. Todos os sistemas que compõem a solução devem possuir estrutura de acesso, onde cada usuário deve ter a sua conta e senha, sendo personalizados para cada sistema em particular;
- 3.1.2. Permitir o cadastramento de usuários e senhas com diversos níveis de responsabilidade. O acesso permissão de cada usuário deve ser em nível de tarefa, determinando a permissão para inclusão, alteração, exclusão ou consulta;
- 3.1.3. Permitir a inclusão e configuração de usuários individuais e seus acessos aos sistemas, com a possibilidade de relacioná-los ou não aos grupos criados e, possibilitando a definição de especializações aos acessos dos mesmos;
- 3.1.4. Permitir a criação de grupos/perfis com permissões de acesso distintas para cada sistema/módulo;
- 3.1.5. Permitir o cadastramento de usuários e senhas com diversos níveis de responsabilidade;
- 3.1.6. Deverá ser permitido bloquear e desbloquear acesso de usuários, de modo imediato, via interface do sistema;
- 3.1.7. Os sistemas deverão possibilitar a administração dos usuários hierarquicamente, de forma centralizada ou descentralizada.

3.2. REGRAS DE ADMINISTRAÇÃO E SEGURANÇA:

- 3.2.1. As regras de administração e segurança do sistema têm por objetivo permitir o gerenciamento dos módulos do sistema, com possibilidade de controle de usuários, backups, diretório de atualização e dados cadastrais da entidade;
- 3.2.2. Para os casos que são pertinentes, os sistemas que compõem a solução, devem:

- Possuir ferramenta para atualização automática dos sistemas instalados nas estações de trabalho, com a previsão de manter sempre atualizados os arquivos executáveis, as figuras e os padrões de exibição para atender características específicas dos sistemas;

3.3. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

3.3.1. Para assegurar a integridade e a disponibilidade das informações da Solução CONTRATADA, o Conselho disponibilizará ao contratado, um conjunto de procedimentos operacionais, a qual a Solução CONTRATADA deverá ser adaptada para que possa ser gerenciada uniformemente, usando os mesmos procedimentos, ferramentas e utilitários dos demais sistemas de informação do Conselho. O presente requisito abrange, no mínimo:

- Gerenciamento de trilhas de auditoria e informações de registros (log) de sistemas;
- Procedimentos para execução de rotinas batch;
- Procedimentos para *backup* e *restore*;
- Procedimentos para atualização e aplicação de patches de segurança em todos os componentes da Solução.

4. CÓPIAS DE SEGURANÇA E PLANO DE CONTINUIDADE

4.1. A recuperação de desastres eficaz minimiza a interrupção causada por qualquer acidente e garante tempo de retorno adequado das atividades, sem prejuízos para as operações e os negócios. O conteúdo crítico e de interesse direto do CONTRATANTE é a base de informações da solução de RH, cuja cópia deve estar atualizada para fins de restabelecimento do serviço na eventualidade de desastre. Assim, a CONTRATADA deverá implementar os serviços necessários para atender às expectativas de recuperação conforme estabelecido abaixo;

4.2. As rotinas de backup devem ser implementadas pela CONTRATADA, em observância às normas definidas pelo Conselho. Devem ser observados e documentados:

- Os procedimentos de backups, incluindo periodicidade de execução e escopo:
 - ✓ Backup diário;
 - ✓ Mensal
 - ✓ e anual.
- O prazo de retenção para as informações copiadas;
- Os procedimentos de recuperação de dados;

- A execução dos procedimentos de backup será executada pelo Conselho, com base nos procedimentos implementados pela CONTRATADA.
- 4.3. A execução dos procedimentos de *restore* e dos respectivos testes periódicos é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.4. O ponto de retorno máximo aceitável para recuperação integra de dados, após um desastre que corrompa a base de informações do CONTRATANTE denomina-se POR (*Recruitment Process Outsourcing*). Neste instrumento, o **RPO aceitável, sem glosa, será de 24 horas.**
- 4.5. A CONTRATADA será responsável pela Gestão de todo processo de continuidade das soluções, que contempla as cópias de segurança e os procedimentos de restauração do ambiente;
- 4.6. As ações devem ser direcionadas a prevenir perdas de dados e de informações do Conselho, em caso de pane nos equipamentos, software básico, aplicação, sistema de arquivos e banco de dados.
- OBS.: A CONTRATADA deverá apresentar no documento “**PLANEJAMENTO E ELABORAÇÃO DO PROJETO**” a política de backup para validação pelo Conselho. No documento deve constar o que é feito backup, periodicidade da cópia *full* e incremental, período e local de guarda.

ANEXO X – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

1. COMPROMISSO DE SIGILO

- 1.1. A empresa licitante interessada em participar do processo licitatório deverá apresentar **termo de compromisso de sigilo** que resguarde a confidencialidade das informações a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades durante a vistoria e verificação da amostra;
- 1.2. Após firmado o contrato de prestação de serviços, a CONTRATADA deve providenciar que **os profissionais que atuarem em função do contrato estejam obrigados**, antes de iniciarem seu trabalho, **a conhecer, aceitar e assinar termo de compromisso de sigilo que resguarde a confidencialidade das informações** a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades contratuais. Esses termos de responsabilidade devem estar à disposição do CONSELHO, que pode solicitar sua apresentação a qualquer tempo;
- 1.3. A CONTRATADA deve manter atualizada relação de funcionários que poderão atuar junto ao CONSELHO na execução do contrato. Em caso de desligamento, a CONTRATADA deve imediatamente retirar todas as credenciais que permitam ao funcionário fazer qualquer acesso à Solução provida e informar o fato à CONSELHO;
- 1.4. No mesmo termo, haverá também o compromisso de o profissional da empresa observar todas as regras de segurança estabelecidas pela CONTRATADA.

2. DO TRATAMENTO DE DADOS

- 2.1. A CONTRATADA e o Conselho, concordam que o tratamento dos dados fornecidos/recebidos por qualquer das partes pela outra parte em razão deste Contrato deverá ser realizado em consonância à legislação brasileira, inclusive no tocante às diretrizes previstas na Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), sendo certo que deverão ser verificados e respeitados todos os tipos de dados previstos na legislação aplicável, conforme cada caso concreto em questão (inclusive com condutas para anonimizar os dados, caso exigido por lei e/ou se fizer necessário);
- 2.2. As partes apenas tratarão os tipos de dados relacionados com as categorias de titulares de dados para efeitos do presente Contrato e para os fins específicos de cada caso, ou conforme instruções fornecidas, por escrito, pela outra Parte, não devendo tratar, transferir, modificar, aditar ou alterar os dados nem divulgar ou permitir a divulgação dos dados a terceiros de forma que não esteja de acordo com as instruções documentadas e/ou

aprovadas, por escrito, pela outra Parte, a menos que o tratamento seja autorizado ou exigido por qualquer lei aplicável à qual Parte estiver sujeita, em cujo caso a Parte deverá, na medida do permitido por essa lei, informar, por escrito, a outra Parte desse requisito legal antes de tratar esses dados;

2.3. As Partes declaram e garantem que **tratarão todos os dados como estritamente confidenciais** e que informarão todos os seus funcionários, representantes, contratados e/ou subcontratados envolvidos no tratamento dos dados acerca da natureza confidencial desses dados. As Partes tomarão medidas razoáveis para garantir a confiabilidade de qualquer funcionário, representante, contratado e/ou subcontratado que possa ter acesso aos dados, assegurando em cada caso que o acesso seja estritamente limitado àquelas pessoas ou partes que precisem acessar os respectivos dados, conforme estritamente necessário para os fins estabelecidos neste Contrato, no contexto dos deveres dessa pessoa ou parte perante as Partes;

2.4. As Partes assegurarão que todas essas pessoas ou partes envolvidas no tratamento de dados:

- (i) tenham realizado treinamento adequado em relação às Leis Geral de Proteção de Dados;
- (ii) estejam sujeitas a compromissos de confidencialidade (dos quais uma cópia deve ser fornecida a pedido do Controlador);
- e (iii) estejam sujeitas a autenticação de usuário e processos de login ao acessar os dados.

2.5. Sem prejuízo de quaisquer outras normas de segurança acordadas pelas Partes, as Partes deverão implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança dos dados adequado ao risco, tomando todas as medidas necessárias de acordo com as diretrizes Leis Geral de Proteção de Dados, incluindo, mas sem limitação, os artigos 46 a 49 desta lei. Ao avaliar o nível adequado de segurança, o Operador levará em consideração, em particular, os riscos apresentados pelo tratamento, especialmente de destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a dados transmitidos, armazenados ou de outra forma tratados. As medidas técnicas e organizacionais incluirão, em todo caso, medidas razoáveis para:

- Assegurar que os dados possam ser acessados somente por pessoas autorizadas para os fins estabelecidos neste Contrato;
- Proteger os dados contra destruição acidental ou ilegal, perda ou alteração acidental, armazenamento, tratamento, acesso ou divulgação não autorizados ou ilegais;

- Identificar vulnerabilidades no que diz respeito ao tratamento de dados em sistemas utilizados para prestar serviços à outra Parte; e
- Dentre outras condutas pertinentes previstas na Lei Geral de Proteção de Dados.

2.6. As Partes reconhecem que os requisitos de segurança estão em constante mudança e que a segurança efetiva requer avaliação frequente e melhorias regulares em medidas de segurança desatualizadas. As Partes avaliarão, portanto, de forma contínua, as medidas técnicas e organizacionais implementadas de acordo com esta Cláusula, restringindo, suplementando e melhorando essas medidas, a fim de manter a conformidade com as Leis Geral de Proteção de Dados.

ANEXO XI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Fornecedor:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

Endereço:

Bairro

Cidade:

Estado:

Telefone:

Fax:

E-mail:

Pelo presente apresentamos proposta comercial para fornecimento de solução de Telefonia IP, contemplando o entroncamento digital (E1 ou SIP) e todos os itens de hardware e software, além da prestação de serviços de implantação das soluções, manutenção, suporte e ligações telefônicas ilimitadas (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC), a serem fornecidos na sede do Conselho Regional de Administração de São Paulo, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com as especificações e detalhes consignados no Termo de Referência e demais anexos.

O projeto se dará através dos itens abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTITATIVO DO ITEM	SERVIÇO	CUSTOS			
				Valor Unitário (R\$)	Valor Total mensal (R\$)	VALOR GLOBAL	
PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)							
1	1 serviço	Serviço de implantação da solução, contemplando: - instalação e configuração de todos os equipamentos, softwares e demais recursos que compõem a solução, no ambiente de rede do CRA-SP; - Serviço de treinamento das soluções contratadas.	-	Implantação		R\$ -	
OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTINUO (B)							
2	36 meses	- Central Telefônica (PABX), baseada em tecnologia IP, com Licenciamento de todos os softwares e recursos acerca da solução;	1	Mensal	R\$ -	R\$ -	R\$ -
		- Serviço de URA (Unidade de Resposta Auditável) para funcionamento junto com o PABX ofertado;	1	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		- Serviço de Gravação Vocal para Autoatendimento;	1	7x24	R\$ -	R\$ -	
		- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 1	90	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 2	10	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		- Aparelhos telefônicos IP - Tipo 3	10	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		Solução de Contact-Center (CALL Center)	20	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		Softphone e agente home office	10	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		Headset (aparelhos)	10	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		Sistema de Gravação de Voz para pontos de atendimento (PA)	1	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		Solução de Traifação(para todos os ramais conectados ao PABX e que compoe a solução)	1	Mensal	R\$ -	R\$ -	
		- Serviço de suporte técnico contínuo, especializado, "on site"; (36 meses)	1	Horário Expediente CRA-SP	R\$ -	R\$ -	
		VALOR GLOBAL DA PROPOSTA				R\$	

IMPORTANTE: a licitante deverá relacionar todos os seus custos com o projeto de implantação da solução, como por exemplo: Mão de obra, Licenciamento, Descolamento e Diárias e etc.

- a) **VALOR GLOBAL DO CONTRATO:** R\$ (.....)
- b) **Prazo de entrega:** conforme edital e seus anexos;
- c) **Local de entrega:** conforme edital e seus anexos;
- d) **Forma de Pagamento:** Conforme contrato.

e) **Validade da proposta:** 60 (sessenta) dias contados da data da sessão pública.

.....de.....de 2020.

Assinatura do representante legal

Cargo:

Carteira de identidade n.º:

CPF n.º

**PREENCHIDA EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA E ASSINADA POR SEUS
REPRESENTANTES LEGAIS OU PROCURADOR (es) DEVIDAMENTE HABILITADO (s)**

ANEXO XII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A (nome da empresa cliente da licitante), situada no (endereço) declara que a empresa (nome da empresa licitante) forneceu solução de Telefonia IP, contemplando o entroncamento digital (E1 ou SIP) e todos os itens de hardware e software, além da prestação de serviços de implantação das soluções, manutenção, suporte e ligações telefônicas ilimitadas (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC), conforme as especificações abaixo:

- Serviços realizados:
- Escopo detalhado:
- Caracterização do contratante (órgão da Administração Pública ou Empresa Privada):
- Número de ramais em funcionamento:
- Data de início de contrato:
- Data de término de contrato:
- Descrição resumida dos serviços realizados:
 - Implantação:
 - Treinamento:
 - Suporte técnico:
- Descrição resumida do ambiente tecnológico:
 - PABX IP e aparelho IP:
 - Softwares utilizado para Solução de Contact-Center, Sistema de Gravação de Voz e Solução de Tarifação:
 - Plataforma/Software de URA (Unidade de Resposta Audível):

....., ... de 2020.

Assinatura do representante legal

Cargo:

**PREENCHIDA EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA E ASSINADA POR SEUS
REPRESENTANTES LEGAIS OU PROCURADOR (es) DEVIDAMENTE
HABILITADO (s)**