



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



ANEXO II - Termo de Referência

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de disponibilização de acesso à link dedicado de internet (com dupla abordagem), link com limpeza de tráfego contra ataque DDoS, sistema de telefonia em nuvem, central telefônica digital em nuvem, armazenamento em nuvem, para a atender a câmara Municipal de Gravatá-PE.

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO E QUANTIDADES

2.1. Trata-se de serviços de acesso à Internet para atender Câmara Municipal de Gravatá-PE. O serviço contará link de internet full duplex, com a capacidade de 500 Mega Bytes, proteção de ataque anti DDoS no mesmo volume do link full sendo de 500 Mega Bytes, central digital em nuvem, com ramais digitais, sistema de controle de ligações, sistema de armazenamento em nuvem, conforme planilha de descrição dos serviços que compõem o item 2.2 deste termo de Referência;

2.2. A empresa a ser CONTRATADA deverá fornecer os serviços de acordo com a planilha abaixo:

LOTE	MAT./SER	DESCRIÇÃO	UND	QTD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
------	----------	-----------	-----	-----	----------------	-------------



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



1	SERVIÇO	links dedicado por rotas distintas (dupla abordagem) configurados em alta disponibilidade com balanceamento de carga em tempo real e proteção anti DDoS de 500Mgs.	UNIDADE	12	1.634,02	19.608,24
1	SERVIÇO	Central PABX Digital em nuvem com a tecnologia VOIP, Dashboards, com URA de Atendimento personalizada, Ramais Virtuais, Plataforma Exclusiva de gestão, Gravação de chamadas, integração de números 0800, 4003 e 3003, integração com central analógica.	UNIDADE	12	883,33	10.599,96
1	SERVIÇO	Disponibilização e configuração de 25 Ramais VOIP	UNIDADE	1	3.833,33	3,833,33



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



2.3. Todos os serviços contratados deverão ser entregues atendendo as especificações técnicas e quantitativos constantes neste Termo de Referência.

2.4. Do fornecimento do Acesso INTERNET

2.5. O meio de acesso para fornecimento dos serviços de Acesso Internet deverá ser obrigatoriamente realizado através de cabo de fibra óptica (entrada óptica), de forma a garantir o desempenho e estabilidade desejada para o evento. A chegada do cabo óptico deve ser realizada no DG Geral da Câmara Municipal de Gravatá. Soluções que utilizem acesso por outro meio físico serão desconsideradas.

3. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

3.1. Disponibilização de links dedicado por rotas distintas (dupla abordagem) configurados em alta disponibilidade com balanceamento de carga em tempo real e proteção anti DDoS de 500Mgs.: (Item 01 da Planilha de Serviços):

3.1.1. Deverá ser fornecido um link de internet de, no mínimo, 500Mbps dedicado 24 horas por dia 7 dias por semana;

3.1.2. Deverá ser fornecido dois links de internet dedicados por rotas distintas (dupla abordagem) configurados em alta disponibilidade com balanceamento de carga em tempo real de no mínimo 500Mbps;

3.1.3. Deverá ser disponibilizada uma infraestrutura de conexão entre Access Points - (APs) e o Switch de consolidação em fibra óptica em 10/100/1000;

3.1.4. Deverá possuir central de monitoração do seu próprio Backbone, em regime 24x7 (serviço operacional e disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano), com objetivo de impedir ou limitar as chances de que ataques do tipo DOS (Denial of Service) e DDOS (Distributed Denial of Service) atinjam o serviço de conexão à Internet objeto deste anexo. No caso de eventual ocorrência de ataque tipo DOS (Denial Of Service) e/ou DDOS (Distributed Denial Of Service), os filtros solicitados pela PMI devem ser aplicados mediante solicitação.

3.1.5. a) Deverá prover o serviço de Anti-DDoS nos dois circuitos de comunicação conforme premissas estabelecidas abaixo: A solução Anti-DDoS deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS –



Câmara Municipal de Gravata

(Casa Elias Torres)



Denial of Service), sejam eles distribuídos (DDoS – Distributed Denial of Service) ou não;

b) Não haverá taxa adicional por volume de mitigação de ataques (DDoS – Distributed Denial of Service) nos IP's monitorados;

c) O serviço deverá ser baseado no monitoramento não intrusivo do tráfego e mitigação no backbone da CONTRATADA sem limitação da quantidade e duração dos eventos;

d) O serviço deve ter capacidade de tratamento compatível com o total da capacidade da banda contratada para o circuito de comunicação de dados da PMI;

e) O ataque deve ser mitigado na estrutura da CONTRATADA, separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de internet providos pela CONTRATANTE continuem disponíveis aos seus usuários;

f) A mitigação de ataques deve ser baseada em arquitetura na qual há o desvio de tráfego suspeito comandado pelo equipamento de monitoramento, por meio de alterações do plano de roteamento;

g) Em momentos de ataques DoS e DDoS, todo tráfego limpo deve ser reinjetado na infraestrutura da CONTRATANTE por meio de túneis, configurado entre a plataforma de DoS e DDoS da CONTRATADA e o CPE do CONTRATANTE;

h) A CONTRATADA deve iniciar o tratamento da mitigação de ataques de DoS e de DDoS em até 15 (quinze) minutos.

i) Ataques de negação de serviços web, HTTP/HTTPS, DNS, VPN, FTP, correio eletrônico;

j) Em nenhum caso será aceito bloqueio de ataques de DoS e DDoS por ACLs em roteadores de bordas da CONTRATADA;

k) A CONTRATADA é a responsável pela identificação e resolução dos problemas que afetem o desempenho e a operacionalidade dos serviços contratados; e



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



l) Em casos de ataques não detectados pela solução, quando identificados pela CONTRATANTE, deverão ser mitigados imediatamente pela CONTRATADA após a abertura de chamado por meio da Central de Atendimento do Cliente sempre como um chamado com prioridade máxima, e deverá realizá-la, sem nenhum ônus à PMI.

3.1.6 Deverá ser providenciado todo o acabamento necessário, evitando que restem fios e cabos expostos, preservando a qualidade estética do ambiente.

3.2. Disponibilização de central PABX Digital em nuvem com a tecnologia VOIP, Dashboards, com URA de Atendimento personalizada, Ramais Virtuais, Plataforma Exclusiva de gestão, Gravação de chamadas, integração de números 0800, 4003 e 3003, integração com central analógica. **(Item 03 da Planilha de Serviços):**

3.2.1. Deverão ser disponibilizados 25 ramais com a tecnológica VOIP para uso da administração e gabinetes dos vereadores da Câmara Municipal de Gravatá-PE, esses ramais deverão realizar chamadas locais.

3.2.2. A solução proposta substituirá uma solução existente baseada na tecnologia ANALÓGICA:

3.2.2. Deverá o sistema, quando operante em topologia multi-site, deverá possuir gestão e configuração centralizada e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e digitais (E1, FXS, FXO, etc.), conferência (DSP), fonte de música em espera, comutação de chamadas local, armazenamento e atualização de firmware em servidor da solução;

3.2.3. A Solução VoIP deverá atuar também como SIP Proxy Server em modo stateful e SIP Register Server, conforme RFC 3261, possibilitando o registro de gateways e roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP (terminais SIP, gateways de qualquer fabricante, etc);

3.2.4. A solução deverá tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo central (peer-



Câmara Municipal de Gravata

(Casa Elias Torres)



to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos;

3.2.5. A solução deve implementar criptografia tanto da sinalização, através do protocolo TLS, quanto da mídia, através do protocolo SRTP.

3.2.6. Possibilitar que as chaves de criptografia do fluxo de voz sejam trocadas a cada chamada e sejam distribuídas através de um canal também criptografado.

3.2.7. Deverá possuir licenciamento centralizado permitindo ao usuário de ramal IP se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal.

3.2.8. A solução deve permitir integração com sistemas de gerenciamento de usuários e servidores LDAP (Open LDAP, Active Directory), para configuração automática de usuários no PABX quando o usuário for criado, excluído ou modificado no sistema de controle de usuários.

3.2.9. Deverá possuir, integração com quaisquer hardwares de comutação TDM e VoIP (Voz sobre IP);

3.2.10. Suportar cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168;

3.2.11. A solução IP deve funcionar utilizando SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261) como protocolo padrão;

3.2.12. A solução IP deverá possibilitar a programação de grupos de linhas de troncos analógicas, através de simples configuração de seu software de sistema, de forma que se possa configurar algumas linhas para só realizarem ou receberem ligações externas (unidirecionais), outras para receberem e realizarem ligações externas (bi direcionais), e outras para atuar como troncos executivos em aparelhos telefônicos IP;

3.2.13. Deverá dispor de recursos capazes de fornecer interconexão com Rede Pública de Telefonia Comutada, Telefonia IP e roteamento com a rede WAN, fornecendo suporte de comunicação para a plataforma e comunicação de telefonia local;



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



3.2.14. Permitir livre configuração de todos os recursos de telefonia, incluindo-se definição de plano de encaminhamento de chamadas, configurações de rotas, supressão de Código de Seleção de Prestadora-CSP, além de facilidades e permissões de usuários, através da interface web de gerenciamento e administração;

3.2.15. Permitir o registro de ramais/terminais IP baseados no protocolo SIP e IAX2;

3.2.16. Suportar SIP Trunk;

3.2.17. Suportar IAX2 Trunk;

3.2.18. Suportar IAX2 Trunk;

3.2.19. Permitir registro de telefones através do protocolo DHCP;

3.2.20. Permitir registro de telefones através da configuração de endereçamento IP ESTÁTICO;

3.2.21. Permitir o bloqueio e/ou liberação do registro de ramais através do endereçamento de rede;

3.2.22. Suportar a mobilidade de ramal por usuário de forma que o mesmo possa utilizá-lo em qualquer ponto de rede da estrutura interna;

3.2.23. Possuir agenda telefônica interna com no mínimo 500 (quinhentos) números cadastrados;

3.2.24. Suportar, os padrões de mercado de CODECs de compressão de voz G711, G711a, G.711 μ , G729, G729a, e G722;

3.2.25. Suportar o envio de FAX através do padrão T.38 e recebimento de fax convertido para PDF e enviado por e-mail;

3.2.26. Suportar cancelamento de eco;



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



3.2.27. Suportar os CODECs H.263 ou H.264 ou outro padrão de compressão para vídeo;

3.2.28. Suportar facilidade de DDR (Discagem Direta Ramal), sem uso de hardware externo adicional;

3.2.29. Suportar sinalização DTMF (RFC 2833);

3.2.30. Suportar música de espera no padrão MP3 ou WAV, sem a necessidade de uso de hardwares externo adicional;

3.2.31. Possuir interface WEB na qual disponibilizará acesso seguro (HTTPS) ao servidor a partir de qualquer ponto da rede. Através dessa interface o administrador do sistema poderá operar e configurar os softwares instalados no servidor. O acesso WEB deverá ser controlado mediante usuário e senha;

3.2.32. Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema;

3.2.33. Todas as funcionalidades requeridas neste Termo deverão ser implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e o IPBX, ofertados pela licitante;

3.2.34. O sistema deve permitir a utilização de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante, integrados à SOLUÇÃO DE TELEFONIA, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP- RFC 3261, mantendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- Comunicação de áudio;
- Transferência;
- Conferência;
- Chamada em espera.
- Extensões SIP e IAX2

3.2.35. Permitir a agregação de no mínimo 3 terminais IP, de forma que no recebimento de chamadas telefônicas a ligação possa tocar no



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



mínimo em três dispositivos simultaneamente, (ex. cliente SIP para celular, telefone IP e cliente SIP para desktop) sendo interrompido após o primeiro atendimento.

3.2.36. Deverá ser constituído de arquitetura IP com suporte à integração de telefonia TDM através de gateways integrados à solução, permitindo transparência de funcionalidades entre os ramais de diferentes tecnologias pertencentes ao mesmo sistema;

3.3. Atendimento Automatizado (URA)

3.3.1. A solução deverá absorver toda a programação da URA já existente, fazendo parte do sistema de comunicação corporativa não sendo aceita a utilização de software ou hardware a parte do sistema de comunicação;

3.3.2. O atendimento automatizado das ligações entrantes, sem a intervenção da telefonista, será realizado via menu de atendimento com múltiplos níveis. O usuário fará a seleção do serviço desejado via teclado, podendo ser das seguintes formas:

3.3.2.1. Encaminhamento de chamadas, em que o usuário seleciona o destino da ligação de acordo com as opções ofertadas no menu;

3.3.2.2. Informações gerais, de forma audível, sobre horário de atendimento, reuniões, etc.;

3.3.2.3. A seleção destas mensagens deverá ser feita pela interface de configuração do sistema;

3.3.2.4. Serão de responsabilidade da contratada a instalação, a programação e a gravação de voz, bem como as alterações posteriores de acordo com a demanda do Câmara Municipal de Gravatá-PE durante a vigência do contrato. Sendo que no caso de alteração será comunicada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas para realização da alteração;



Câmara Municipal de Gravata

(Casa Elias Torres)



3.3.2.5. Emitir relatórios gerenciais demonstrando o quantitativo de chamadas, a duração, os serviços acessados, as transferências realizadas de acordo com os períodos selecionados;

3.3.2.6. A solução deverá permitir:

- Distribuição de Chamadas para ramais;
- Distribuição de Chamadas para filas;
- Distribuição de Chamadas para grupos de ramais;
- autoatendimento para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico.
- O sistema de URA deverá possuir capacidade mínima 25 canais;
- Atendimento telefônico com menus e sub-menus;
- Diferenciação de atendimento por períodos determinados por dia, hora ou canal de atendimento;
- Armazenar frases digitalizadas em formato de alta qualidade;
- Flexibilidade na implementação de novos serviços (customizações);
- Ter modularidade que permite o crescimento do sistema de acordo com a demanda;
- Comunicar-se com aplicações externas;
- Fazer captura de dados;
- Caixas postais, em quantidade ilimitada, para armazenamento de mensagens de voz;

3.3.3. Deverá Manter o sincronismo do horário local de Brasília; Com Acesso direto pela interface de Gerenciamento, podendo realizar às seguintes atividades:

3.3.3.1 Inclusão e alteração de subníveis;

3.3.3.2 Inclusão e alteração de mensagens de espera.

3.3.4. Deverá Permitir o cadastramento de Campanhas, devendo possuir, no mínimo, os seguintes campos:

3.3.4.1. Cadastrar campanha;

3.3.4.2. Nome da campanha;

3.3.4.3. Selecionar o grupo vinculado à campanha;

3.3.4.4. Selecionar data e hora de início da campanha;

3.3.4.5. Selecionar data e hora de término da campanha.



Câmara Municipal de Gravata

(Casa Elias Torres)



3.3.5. Deverá ser capaz de registrar todas as transações, inclusive de aplicações, através do registro do CDR (Call Detail Records);

3.3.6. Deverá assegurar que toda ligação atendida pelo equipamento possa ser transportada por um canal de dados, seja para uma posição de atendimento local na rede LAN ou para uma posição remota na rede corporativa de longa distância, mantendo o sincronismo de voz e tela e a interface com o gravador para a gravação completa de voz e tela;

3.3.7. Deverá ser capaz de reconhecer os dígitos informados, retornando ao usuário a recepção de cada dígito, através de mensagem de voz e em caso de senhas, através de bips ou eco;

3.3.8. Deverá fornecer automaticamente as informações solicitadas no menu de navegação, conforme regras de negócio pré-definidas pela administração;

3.3.9. Os períodos de atendimento devem permitir que a URA tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários;

3.3.10. Deverá permitir a configuração de Timeout Global, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada;

3.3.11. Deverá permitir a configuração de Timeout Interdígito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;

3.3.12. Deverá atender às chamadas 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, apresentando, inclusive, mensagens específicas a serem definidas pela administração para os dias e horários em que não exista atendimento humano disponível;

3.3.13. Deverá prover acesso aos menus oferecendo, passo a passo, vários níveis de decisão para o usuário;



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



3.3.14. Além das opções dentro de um mesmo nível (dígitos de 0 a 9), a URA não deverá ter limite de subníveis, permitindo portanto, uma árvore de opções de qualquer tamanho;

3.3.15. Deverá permitir configuração para algumas vocalizações, quando necessário, para que o usuário ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer, para início da digitação do usuário;

3.3.16. Deverá permitir a criação, a edição e a gravação pela plataforma de mensagens padronizadas para o usuário de forma local ou remotamente. A operação pode ser realizada pelo processo de digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, bem como a partir de mensagens gravadas no ambiente da administração da câmara, para situações de contingência que requeiram maior velocidade de disponibilização das referidas mensagens;

3.3.17. Deverá suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para chamadores colocados na fila, incluindo, no mínimo, o formato .WAV E .MP3, possibilitando, portanto, que o anúncio seja inicialmente gravado em um microcomputador para posterior implementação;

3.3.18 Deverá Permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade da Câmara Municipal de Gravatá podendo ser enviada para teste ou produção, após aceite por parte da administração;

3.3.18.1. A programação da árvore fraseológica inicial da URA deve ser entregue em ambiente de testes, já com as mensagens gravadas em estúdio e com locutora profissional;

3.3.18.2. Durante a vigência do Contrato, a Contratada deve realizar todas as alterações e atualizações solicitadas na árvore fraseológica da URA, observado o prazo de 72 horas, podendo ser alterado conforme reunião entre as partes, para melhor atender às necessidades da administração da câmara;

3.3.18.3. Os serviços de alteração e atualização da árvore fraseológica compreendem a gravação em estúdio das



Câmara Municipal de Gravata

(Casa Elias Torres)



mensagens, reconfigurações e reprogramações, sempre que a administração da câmara entender conveniente;

3.3.18.4. A Contratante deve arcar com todos os custos diretos e indiretos envolvidos na gravação das mensagens, tais como aluguel de estúdio, serviços de gravação, honorários da locutora profissional;

3.3.18.5. Todas as mensagens na URA devem ser gravadas com a mesma voz, previamente aprovada pela administração da câmara e digitalizada em estúdio de som;

3.3.18.6. As mensagens, a pedido da administração da câmara, podem, em caráter provisório, ser gravadas digitalmente em microcomputador para posterior substituição, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da presidência da câmara.

3.3.19. O software deverá possuir as seguintes funcionalidades:

3.3.19.1. Permitir inserção de novas mensagens, supervisionamento, modificação da estrutura da árvore de menus, modificação do horário de atendimento, marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico.

3.3.19.2 Permitir monitoramento da configuração, gerência de falhas e alarmes, gerência de performance, gerência de segurança, gerência de inventário do software da URA e distribuição de versão de arquivos.

3.3.19.3 Permitir a configuração do tipo de atendimento, controles default, configuração de número de "A", configuração de arquivo de voz, configuração de variáveis de sistema e de usuário, e configuração de mensagens.



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



3.3.19.4. Permitir acesso remoto via navegador de internet, restrito por senha que permita alteração da fraseologia e manutenção do ambiente.

3.4. Disponibilização e configuração de 25 Ramais VOIP (Item 03 da Planilha de Serviços):

3.4.1. Disponibilização técnicos para prestação de suporte técnico durante toda implantação;

3.4.2. Os técnicos responsáveis pela ativação da central PABX IP serão exclusivamente da contratada, não havendo nenhuma responsabilidade trabalhista na realização do serviço;

3.5. Qualificação Técnica:

3.5.1. A qualificação técnico-operacional deverá ser comprovada mediante apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a experiência e aptidão do PARTICULAR para fornecimento, de forma contínua ou global, de materiais/produtos de natureza semelhantes e compatíveis aos previstos no objeto da licitação, observando-se que tal(is) atestado(s) não seja(m) emitido(s) por empresa do mesmo grupo empresarial do particular;

3.5.2. Considera-se serviços compatíveis, para fins de avaliação, por itens, as seguintes comprovações técnicas:

3.5.2.1. Fornecimento de, no mínimo acesso internet de 500Mbts;

3.5.3. Além do atestado de capacidade descrito no item acima, a licitante classificada em primeiro lugar deverá apresentar, também, os seguintes documentos:

3.5.3.1 Registro da empresa licitante no CREA ou CFT, com indicação de Engenheiro ou capacitação qualificada e autorizada pelo órgão Responsável, com responsabilidade técnica ativa;



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



3.5.3.2. TERMO DE AUTORIZAÇÃO emitido pela ANATEL para exploração de serviços de Telecomunicações através de licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) ou correlata;

3.5.3.3 Licença da ANATEL válida;

3.5.3.4 Cópia do contrato com a concessionária de energia elétrica (NEOENERGIA PE) comprovando possuir autorização para lançar fibras ópticas nos postes da concessionária.

3.5.4 Prova de Conceito POC afim de para avaliar se as soluções apresentadas atendem as especificações conforme TR, incluindo verificação de rotas de abordagem física no prédio da Câmara Municipal.

4.DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A Câmara Municipal de Gravatá-PE desempenha um papel fundamental na administração pública local, sendo responsável pela criação de leis, fiscalização do executivo e demais atividades legislativas que exigem comunicação eficiente e troca constante de informações. Para garantir que os processos legislativos e administrativos ocorram de forma ágil e eficaz, é necessário modernizar a infraestrutura de comunicação da instituição, proporcionando condições adequadas para o desempenho das suas funções.

Neste cenário, a **contratação de serviços de internet** de alta qualidade e uma **central telefônica IP (VoIP)** se apresenta como uma medida essencial para atender às crescentes demandas de comunicação interna e externa da Câmara, oferecendo maior qualidade, eficiência e segurança nas interações.

4.1. Justificativa para Contratação de Internet:

4.1.1. Aumento da Demanda por Acesso à Informação: Com a crescente digitalização dos processos e a necessidade de acessar sistemas, documentos e realizar reuniões virtuais, a Câmara Municipal de Gravatá-PE requer uma conexão de internet de alta capacidade para suportar essas atividades de forma ininterrupta e sem falhas.

4.1.2. Segurança e Confiabilidade: A utilização de uma internet de alta performance, com maior largura de banda, garante a segurança nas



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



comunicações e a integridade dos dados, evitando problemas de conexão que possam comprometer o andamento dos trabalhos legislativos.

4.1.3. Eficiência nas Atividades Administrativas: O uso de ferramentas de trabalho online (como sistemas de votação eletrônica, gestão de processos, e-mails institucionais, etc.) exige uma conexão rápida e estável, além da capacidade de realizar videoconferências e transmissões ao vivo das sessões da Câmara.

4.1.4. Facilidade na Implementação de Novas Tecnologias: A contratação de uma internet moderna e robusta também possibilita a implementação de novas tecnologias e soluções inovadoras, como plataformas de colaboração e trabalho remoto, se necessário.

4.2 Justificativa para Contratação de Central Telefônica IP (VoIP):

4.2.1. Redução de Custos Operacionais: A central telefônica IP permite a utilização de tecnologia VoIP (Voice over IP), o que reduz significativamente os custos com ligações telefônicas, especialmente para chamadas externas, como para outros órgãos públicos, cidadãos e empresas. A comunicação por meio de VoIP é mais econômica, mantendo a qualidade das ligações.

4.2.2. Maior Flexibilidade e Escalabilidade: As centrais telefônicas IP são altamente escaláveis, ou seja, permitem a adição de ramais e funcionalidades com facilidade, conforme as necessidades da Câmara Municipal aumentam. Isso proporciona flexibilidade para atender novas demandas sem grandes custos de infraestrutura.

4.2.3. Integração de Comunicações: A central telefônica IP facilita a integração com outros sistemas de comunicação, como e-mail e videoconferências, criando um ambiente mais colaborativo e ágil para os servidores e vereadores. Isso melhora a comunicação interna entre os diversos setores da Câmara.

4.2.4. Mobilidade e Atendimento Remoto: Com a central telefônica IP, os servidores e vereadores poderão acessar o sistema telefônico de qualquer local, facilitando o trabalho remoto e proporcionando maior agilidade no atendimento e na comunicação com a população e outros órgãos.

4.2.5. Qualidade e Estabilidade nas Chamadas: A central telefônica IP proporciona chamadas de excelente qualidade, sem ruídos ou



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



interrupções, o que é essencial para a realização de reuniões, audiências públicas e outros eventos que exijam comunicação clara e eficiente.

4.2.6 A contratação de **internet de alta qualidade** e de uma **central telefônica IP** para a Câmara Municipal de Gravatá-PE é uma medida estratégica para modernizar a infraestrutura de comunicação da instituição, melhorar a eficiência dos serviços prestados à população e reduzir custos operacionais. A implementação desses serviços contribuirá para um ambiente de trabalho mais ágil, seguro e eficiente, garantindo o bom andamento das atividades legislativas e administrativas da Câmara.

5. ENQUADRAMENTO:

Inciso II do artigo 75 da Lei nº 14.133/2021.

6. JUSTIFICATIVA DA DISPENSA:

As contratações realizadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública seguem obrigatoriamente um regime regulamentado por Lei, obrigação essa advinda do dispositivo constitucional, previsto no artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, o qual determinou que as obras, os serviços, compras e alienações devem ocorrer por meio de licitações.

O procedimento de Dispensa realizada com a publicidade necessária foi o meio encontrado pela Lei 14.133, para tornar isonômica a participação de interessados em procedimentos que visam suprir as necessidades dos órgãos públicos acerca dos serviços disponibilizados por pessoas físicas e/ou pessoas jurídicas nos campos mercadológicos distritais, municipais, estaduais e nacionais, e ainda procurar conseguir a proposta mais vantajosa às contratações.

Para melhor entendimento, vejamos o que dispõe o inciso XXI do Artigo 37 da CF/1988:

(...)

“XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.”



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



O objetivo da licitação, portanto, é contratar a proposta mais vantajosa, primando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, igualdade, moralidade e publicidade. Licitar é regra.

Na Lei nº 14.133/2021, as regras sobre dispensa de licitação estão previstas em seu artigo 75.

Com relação à Dispensa de licitação, ela é permitida em razão de um interesse público específico definido nos incisos previstos no art. 75 da Lei nº 14.133/2021 (rol taxativo), dentre eles, o inciso II permite a contratação direta quando o objeto é de baixo valor e não se justifica a realização do certame, a saber:

Art. 75. É dispensável a licitação:

I - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ R\$ 125.451,15 (cento e vinte e cinco mil quatrocentos e cinquenta e um reais e quinze centavos), no caso de obras e serviços de engenharia ou de serviços de manutenção de veículos automotores;

II - para contratação que envolva valores inferiores R\$ 62.725,59 (sessenta e dois mil setecentos e vinte e cinco reais e cinquenta e nove centavos), no caso de outros serviços e compras;

A denominada dispensa de pequeno valor admite que a contratação se dê sem a submissão ao procedimento licitatório, por motivos óbvios. Muitas vezes, os custos diretos e indiretos são bem maiores que a potencial vantagem econômica produzida pela disputa licitatória¹.

No caso em questão, em razão do valor, verifica-se a incidência da Dispensa de Licitação com base jurídica no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/21.

7.SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração aplicar-se-ão as sanções administrativas previstas nas Lei Federal nº 14.133/2021.

8.CONTRATO

¹ TORRES, Ronny Charles Lopes de. Leis de licitações públicas comentadas. 12ª edição. Salvador: Jus Podivm, 2021. p. 414.



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



O contrato terá vigência de 12 (dode) meses, podendo ser prorrogado nos termos do artigo 105 a 107 da Lei nº 14.133/2021.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Permitir ao pessoal técnico credenciado e identificado da CONTRATADA, o acesso às dependências da Câmara de Vereadores de Gravatá, onde serão executados os serviços;

9.2. Acatar e pôr em prática as recomendações feitas pela contratada, no que diz respeito às condições deste Termo de Referência;

9.3. Fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no contrato;

9.4. A fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato por parte do contratante não excluem nem reduzem a responsabilidade da contratada em relação ao mesmo;

9.5. Efetuar o pagamento à contratada mediante a entrega da Nota Fiscal devidamente atestada pelo gestor do contrato;

9.6. Rejeitar o objeto que não atenda aos requisitos elencados na especificação;

9.7. Notificar por escrito à empresa contratada, pelo inadimplemento total ou parcial do objeto, para que sejam adotadas as medidas saneadoras necessárias.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Fornecer ao CONTRATANTE a relação atualizada dos funcionários credenciados a efetuarem os serviços, contendo nome e número da carteira de identidade dos mesmos;

10.2. Qualquer alteração posterior, encaminhar imediatamente ao gestor do contrato nova relação com as devidas atualizações;

10.3. Apresentar os funcionários responsáveis pelos serviços, devidamente identificados, portando crachá com timbre da empresa, foto e demais dados pessoais;

10.4. Prestar os serviços, objeto deste termo de referência, sempre por intermédio de técnicos treinados, capacitados e habilitados com todo o ferramental, aparelhos de medição, peças, materiais e equipamentos e/ou softwares necessários;



Câmara Municipal de Gravata

(Casa Elias Torres)



- 10.5.** Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços, por exigência do gestor do contrato, no prazo de até 48(quarenta e oito) horas;
- 10.6.** Os profissionais que fazem parte da equipe deverão permanecer sempre disponíveis durante todo o período do contrato;
- 10.7.** Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fato a si imputável e relacionada aos serviços contratados;
- 10.8.** Manter atualizado o número de telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação disponível para a solicitação de suporte;
- 10.9.** Responsabilizar-se civil, administrativa e penalmente, sob as penas da lei, por quaisquer danos e/ou prejuízos materiais ou pessoais que venham a causar seus empregados ou prepostos, ao CONTRATANTE ou a terceiros;
- 10.10.** Executar o objeto contratado de conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência;
- 10.11.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.12.** Facilitar por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação da fiscalização da CONTRATANTE, através de seus órgãos de controle, promovendo fácil acesso aos serviços que serão prestados, bem como atender prontamente às observações e exigências que lhes forem apresentadas pela fiscalização, dando-lhe este atendimento no prazo máximo de 24 horas, sob pena de advertência;
- 10.13.** Todos os equipamentos e acessórios necessários para ativação e funcionamento dos links instalados devem ser fornecidos pela Contratada;
- 10.14.** A Contratada deverá viabilizar para o Contratante a aferição da velocidade dos links instalados durante a vigência contratual.

11. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada e do aceite da



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



Administração, de acordo com as normas de execução orçamentária e financeira.

O pagamento será efetuado da seguinte forma:

Uma parcela inicial e única referente aos serviços de instalação e configuração de 25 ramais VOIP;

Demais serviços pagamento dividido em 12 (doze) parcela iguais.

À CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o pagamento caso os serviços não estejam em conformidade com as condições previstas neste Termo de Referência;

De acordo com parágrafo 4º do artigo 75 da Lei 14.133/2021:

“§ 4º as contratações de que tratam os incisos I e II do Cuput deste artigo serão preferencialmente pagas por meio de cartão de pagamento cuja o extrato deverá ser divulgado e mantido a disposição do público no Portal Nacional de Contratações Publicas (PNCP).”

Porém a Câmara Municipal de Gravatá não trabalha com cartão de pagamento, sendo assim, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária.

12.PRAZO PARA INÍCIO DA EXECUÇÃO DO OBJETO

O contratado deverá iniciar o serviço após o recebimento da solicitação de serviço, e deverá comparecer no local indicado no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a partir da data de recebimento da referida solicitação de serviço.

12.2 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

12.2.1 Os serviços deverão ser executados de acordo com os quantitativos e as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência;

12.2.2 A proponente deverá prover todos os recursos relativos aos serviços e softwares, incluindo as atividades em conformidade com este Termo de Referência.



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



13. VALOR ESTIMADO

A estimativa total é de:

Valor Global: R\$ 34.041,53 (trinta e quatro mil, quarenta e um reais e cinquenta e três centavos)

14. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas para atender a esta contratação estão programadas na seguinte dotação orçamentária:

3.3.90.39.0 – Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

15. DA PROPOSTA

14.1-As propostas devem discriminar pormenorizadamente o produto cotado, com todos os elementos necessários para a aferição da avaliação técnica dos mesmos;

14.2-Discriminar o prazo de início do fornecimento a ser contratado, a partir da assinatura do contrato;

14.3-Contar o nome da proponente, endereço, números do CNPJ e da Inscrição Estadual ou do Distrito Federal;

14.4-Prazo de validade das propostas não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data da apresentação;

14.5-As propostas das empresas devem estar em papel timbrado, datada, assinada, com a especificação em conformidade com o solicitado;

14.6-As propostas poderão ser enviadas também por e-mail para: camaramunicipaldegravata@gmail.com ou pela plataforma do BNC: www.bnc.org.br

14.6-A empresa deverá utilizar a tabela abaixo para apresentação de proposta para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência:

LOTE	MAT./SER	DESCRIÇÃO	UND	QTD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	SERVIÇO	links dedicado por rotas distintas (dupla abordagem) configurados em	UNIDADE	12		



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



		alta disponibilidade com balanceamento de carga em tempo real e proteção anti DDoS de 500Mgs.				
1	SERVIÇO	Central PABX Digital em nuvem com a tecnologia VOIP, Dashboards, com URA de Atendimento personalizada, Ramais Virtuais, Plataforma Exclusiva de gestão, Gravação de chamadas, integração de números 0800, 4003 e 3003, integração com central analógica.	UNIDADE	12		
1	SERVIÇO	Disponibilização e configuração de 25 Ramais VOIP	UNIDADE	1		

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A empresa deverá apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, demonstrando capacidade para a execução dos serviços pretendidos.



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



Aprovo o presente termo de referência em conformidade com o artigo 7º, §2º, inciso I, da Lei de Licitações e Contratos.

16.DA EXECUÇÃO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

16.1 - A fiscalização do contrato será exercida por representante da Contratante, o **Sr. Roberto Alves de Medeiros Silva**, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da vigência do contrato e tudo dará ciência à Contratada, conforme artigo 117 da Lei 14.133/2021.

16.2 - A fiscalização de que trata o subitem acima não exclui nem reduz a responsabilidade do licitante pelos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros em razão da execução do contrato em conformidade com o artigo 120 da Lei 14.133/2021.

16.3 - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

17.DAS ALTERAÇÕES

As alterações porventura necessárias ao fiel cumprimento do objeto deste serão efetivadas na forma e condições do art. 124 da Lei nº. 14.133/2021, formalizadas previamente pôr termo aditivo

18.DAS PENALIDADES

Se o contratado deixar de cumprir as obrigações assumidas, garantida a defesa previa, ficara sujeito as penalidades previstas na Lei Federal nº 14.133/21:

- a) Multa de mora de 0,5% (zero virgula cinco por cento) aplicada sobre o valor do contrato por dia de atraso na entrega, no início ou na execução do objeto ora contratado;
- b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado pela inexecução total ou parcial do contrato, bem como pela sua má execução;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a administração por 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



- e) Simultaneamente, qualquer das penalidades cabíveis fundamentadas na lei Federal nº 14.133/21;
- f) Advertência por escrito.

19.DA RESCISÃO

O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes condições, sem prejuízo do disposto nos termos dos artigos 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021, com as alterações introduzidas por leis posteriores.

- a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;
- b) consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;
- c) determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

20.DA PUBLICAÇÃO

Conforme disposto no art. 176, da Lei nº 14.133/2021, a publicação do presente instrumento será efetuada em extrato, no local de costume, até 10 (dez) dias úteis a contar da data de sua assinatura, correndo à conta da Câmara de Gravatá/PE a respectiva despesa.

21.LGPD

1. A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (art. 7º, LGPD)
2. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD)
3. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de



Câmara Municipal de Gravatá

(Casa Elias Torres)



respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD)

4. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD)

22.DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1 - Nos termos do art. 146 da Lei 14.133/2021 e suas alterações posteriores, no ato da liquidação da despesa, os serviços de contabilidade comunicarão, aos órgãos incumbidos da arrecadação e fiscalização de tributos da União, Estado ou Município, as características e os valores pagos, tudo em conformidade com o disposto no art. 63 da Lei 4.320/64.

22.2 - Sob o pálio do art. 92, § 1º, da Lei 14.133/2021, fica eleito o foro da Comarca de GRAVATÁ-PE, como competente, para dirimir dúvidas ou controvérsias decorrentes da execução do presente Contrato.

Gravatá, 17 de janeiro de 2025.

Kananda Paula de Oliveira

Kananda Paula de Oliveira.