

APENDICE - A

DESCRIPTIVO TÉCNICO TELEFONIA IP

1. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

- 1.1. A contratada deverá dispor de canal de contato direto ao suporte especialista de telefonia, por telefone, e-mail e preferencialmente por WhatsApp.
- 1.2. O prazo máximo de reparo no serviço de telefonia de 24h;
 - 1.2.1. Em exceções, mediante análise poderão ser concedidos prazos maiores.
- 1.3. O técnico deverá realizar o atendimento durante o expediente da municipalidade;
- 1.4. Disponibilizar serviço de supervisão e suporte técnico no padrão 24x7x365;
- 1.5. Ofertar e manter SLA (Service Level Agreement) de 99,00% do tempo a cada mês civil;
- 1.6. Na prefeitura, devido a quantidade concentrada de ramais (aprox. 120), a contratada deverá disponibilizar link de internet com garantia de banda de 10Mbps/10Mbps exclusiva para serviço de telefonia.**
- 1.7. Será admitida a subcontratação do objeto desta contratação, até o limite de 35% (trinta e cinco por cento) do valor total da contratação, observado o Art. 122, da Lei 14.133/2021.
 - 1.7.1. A subcontratação de serviços de telefonia é algo inerente ao modelo de mercado que opera no Brasil, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do Órgão CONTRATANTE, dentre outras.
 - 1.7.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subCONTRATADA, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
 - 1.7.3. Havendo subcontratação, deverá ser apresentado à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente, conforme Art. 122, § 1º da Lei 14.133/2021.
- 1.8. Para os serviços de telefonia (PABX Virtual, Franquia, Telefones IPs, etc), durante todo o período da vigência contratual não deverá haver custos para instalações e configurações necessárias;
- 1.9. Não serão aceitas soluções híbridas ou que necessitem de adaptadores ou softwares para conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP;

2. PRAZOS

- 2.1. Após autorização expressa da municipalidade, a contratada deverá realizar as **instalações** dos serviços de telefonia com entrega dos terminais (configurados) em um prazo máximo de **30 dias** (configuração de Operadora, portabilidades, PABX Virtual, Ramais e entrega dos Telefones IPs configurados);

3. FATURAMENTO

- 3.1. Em caso de interrupção não programada dos serviços, os valores a serem faturados do mês correspondente devem ser corrigidos com desconto proporcional ao tempo de parada dos serviços;
- 3.2. Deverá ser entregue em arquivo digital as faturas detalhadas, e do extrato de todas as ligações;

4. SERVIÇO DE OPERADORA:

- 4.1. A franquia deverá ser ilimitada para as discagens Fixo para Fixo, Móvel, Local e DDD;
- 4.2. Cada E1 deve permitir um mínimo de 30 ligações simultâneas (canais);

5. ESPECIFICAÇÕES DO PABX VIRTUAL (CENTRAL IP SIP):

- 5.1. Todo o funcionamento do PABX VIRTUAL será de responsabilidade da CONTRATADA:
 - 5.1.1. Deverá ser hospedado em algum serviço em nuvem;
 - 5.1.2. Custos de funcionamento, licenciamentos, hospedagem e disponibilidade;
 - 5.1.3. Possuir backups diários;
- 5.2. Protocolo SIP para conexão entre ramais e central;
- 5.3. Codecs otimizados (G.711a, G.711u, e G729) para melhor qualidade de áudio;
- 5.4. Múltiplos registros por conta de usuário;
- 5.5. Call back de ligações originadas;
- 5.6. Mensagem de áudio para ligações em espera interna (fila);
- 5.7. Cada ramal ou grupo de ramais deve permitir:
 - 5.7.1. Programações diferenciadas para horário de expediente e fora de expediente, com ativação automática considerando horário e dia da semana;
 - 5.7.2. Cadastro de feriados para programação automática de fora de expediente;
 - 5.7.3. Programação deve permitir o cadastro de desvio automático interno e externo, em ligações recebidas na programação fora de expediente e, caso não atendida ligação após determinados segundos a serem programados;
 - 5.7.4. Ativação e desativação manual das programações de horário;
 - 5.7.5. Cadastro de mensagem de áudio automático para programação fora expediente;

- 5.7.6. Gravação de ligações de entrada e saída, com aviso sobre a gravação, num período de 6 meses (ativado apenas nos ramais solicitados);
- 5.7.7. Programação para outro ramal ser atendedor de ligações externas;
- 5.7.8. Bloqueio de recebimento de chamadas a cobrar;
- 5.7.9. Discagem abreviada para ligações externas;
- 5.7.10. Transferência nas chamadas de entrada e saída;
- 5.7.11. Captura de chamadas de outros ramais, através de discagem específica do ramal desejado; captura genérica deve ser bloqueada;
- 5.7.12. Todas as ligações para fixo ou móvel deverão conter o número do identificador programado (ramal e tronco principal);
- 5.7.13. Siga-me para ramais e números externos;
- 5.8. Cadastro de mensagem de áudio automatizada (DISA) para os ramais 6400 e 6500, apenas para horário de expediente. Fora do expediente, as ligações devem ser transferidas automaticamente para ramal a ser estabelecido;
- 5.9. Deverá possuir URAs de atendimento digital personalizadas;
- 5.10. Bloqueio de ligações de saída com destino aos números do próprio feixe (33746400a6599 e 34076000a6099) ou fazer a alteração automática do número para tornar como ligação ramal-ramal;
- 5.11. Ligações entre ramais devem ser realizadas gratuitamente e sem limitação de conexões simultâneas;
- 5.12. Configuração de grupos de atendimento, com opção de toque simultâneo, e toque com em ramais sequenciais quando anterior não realizou o atendimento após determinados segundos a serem programados e, em caso de ocupado;
- 5.13. Configuração de ramais fora do feixe do DDR (6400a6599 e 6000a6099) (plano de numeração flexível), e programação destes ramais para que a identificação da ligação no destinatário seja um número dentro do feixe do DDR (6400a6599 e 6000a6099, definido conforme necessidade do ramal);
- 5.14. Configuração de atendedor direto ao ramal dos telefones fixos que foram realizados portabilidade conforme planilha de portabilidade;
- 5.15. Todas ligações de saída devem ser apenas através do código de operadora da CONTRATADA. Caso usuário informar código de outra operadora, este deve ser imediatamente substituído pelo código da operadora contratada;
- 5.16. Ter identificação de chamadas em todos ramais;
- 5.17. A tarifação de cobrança deverá ser realizada na opção de inicial 60 segundos e após de 6 em 6 segundos;
- 5.18. Programações posteriores necessárias deverão ser realizadas em um prazo máximo de 24 horas;
- 5.19. A central deverá dispor de mecanismos de autenticação dos ramais de maneira a permitir somente o usuário verdadeiro da realização de ligações;
- 5.20. Deverá ser disponibilizada ferramenta para acompanhamento online de todas as ligações realizadas e recebidas, acompanhamento por ramal da tarifação e bilhetagem, acesso as gravações dos ramais que possuem o recurso ativado e programações como:
 - 5.20.1. Ativar e desativar categoria de ramal;
 - 5.20.2. Ativar e desativar recebimento de chamadas;
 - 5.20.3. Ativar e desativar Ramal;
 - 5.20.4. Informação de ramais SIP registrados, online;
 - 5.20.5. Informação de Categoria de ramais, online;
 - 5.20.6. Informação de tempos do sistema;
 - 5.20.7. Bloqueio de chamadas para números entrantes ou saintes, com numero podendo ser completo ou parcial. Ex: bloqueio de DDD+prefixo.
 - 5.20.7.1. Os números bloqueados deverão ter a chamada cancelada.

6. CONFIGURAÇÃO E APARELHOS TELEFÔNICOS:

- 6.1. Os aparelhos fornecidos deverão ser homologados pela ANATEL com certificado de homologação;
- 6.2. Os aparelhos fornecidos devem funcionar perfeitamente com o PABX sem ruídos ou interrupções;
- 6.3. A configuração dos telefones IPs será de responsabilidade da contratada;
- 6.4. Aparelhos devem ser nativamente projetados para Telefonia IP, sem uso de adaptadores ou conversores acoplados;
- 6.5. Carcaças dos aparelhos devem ser de cor discreta predominantemente preta ou cinza;
- 6.6. Aparelhos devem ser fornecidos com patch cord cat 5e de até 1,5m.
- 6.7. Deverão ser fornecidos aparelhos de backup para reposição emergencial, 02 telefone IP com Fio e 01 telefone IP sem fio;

6.8. O aparelho telefone IP COM Fio a ser fornecido deve:

- 6.8.1. Permitir a utilização de monofone e handset através do conector RJ9;
- 6.8.2. Acompanhar fonte de alimentação e monofone com cabo espiral;
- 6.8.3. Possuir visor mínimo LCD de 2 linhas com informações do número do ramal, data e hora.
 - 6.8.3.1. Quando recebido ligações deverá realizar a identificação do número que está ligando;
- 6.8.4. Opção para utilização em viva-voz;
- 6.8.5. Opção para mutar o microfone;
- 6.8.6. Opção de histórico de ligações;
- 6.8.7. Ajuste de tons e volume do toque;

6.9. O aparelho telefone IP COM Fio para Telefonista 6400 e 6500 a ser fornecido deve:

- 6.9.1. Acompanhar fonte de alimentação e monofone com cabo espiral;
- 6.9.2. Possuir visor mínimo LCD de 2 linhas com informações do número do ramal, data e hora.
 - 6.9.2.1. Quando recebido ligações deverá realizar a identificação do número que está ligando;
- 6.9.3. Opção para utilização em viva-voz;
- 6.9.4. Opção para mutar o microfone;
- 6.9.5. Opção de histórico de ligações;
- 6.9.6. Ajuste de tons e volume do toque;
- 6.9.7. Possuir módulo de expansão para até 20 teclas de ramais;

6.10. O aparelho telefone IP SEM Fio a ser fornecido deve:

- 6.10.1. Permitir a utilização de handset através do conector jack 3,5mm;
- 6.10.2. Acompanhar base de carregamento e fontes de alimentação;
- 6.10.3. Possuir visor mínimo LCD de 2 linhas com informações do número do ramal, data e hora.
 - 6.10.3.1. Quando recebido ligações deverá realizar a identificação do número que está ligando;
- 6.10.4. Opção para utilização em viva-voz;
- 6.10.5. Opção para mutar o microfone;
- 6.10.6. Opção de histórico de ligações;
- 6.10.7. Ajuste de tons e volume do toque;
- 6.10.8. Bateria de longa duração, mínimo 12 horas de uso;

6.11. A base de registro do aparelho telefone IP SEM Fio a ser fornecido deve:

- 6.11.1. Permitir o registro de mínimo 05 aparelhos;
- 6.11.2. Acompanhar fontes de alimentação;
- 6.11.3. Mínimo alcance de 50m para os terminais em áreas internas;
- 6.11.4. Compatível com os telefones IP sem Fio a ser fornecidos;

6.12. CONFIGURAÇÃO DE RAMAIS E GRUPOS

As configurações iniciais dos ramais e grupos a serem realizadas serão repassadas para a empresa logo após a homologação do processo.

7. ENDEREÇOS PARA INSTALAÇÕES

7.1. Serão ativados ramais nas localidades abaixo:

ETA, Estrada Bracinho, 12426, Bracinho
ESF Schroeder I, Rua Guaramirim, 560, Schroeder I
ESF Rio Hern, Rua Cristiane Zerbin, 60, Rio Hern
ESF Centro Norte/Sossego, Rua Alphons Maria Schmalz, 130, Sossego
ESF Schroeder III, Rua Marechal Castelo Branco, 7934, Bracinho
ESF Tomaselli, Rua Gustavo Streit, 150, Tomaselli
ESF Itoupava-Açú, Rua 23 de Março, 1995, Itoupava Açú
CAPS - Centros de Atenção Psicossocial, Rua Leana Voig, 80, Centro
E.M.Prof.Sarita Beck Rezende, Rua Dom Pedro, 820, Rio Hern
E.M.Frida Hein Krause, Rua Marechal Castelo Branco, 8382, Schroeder III
E.M.Prof.Santos Tomaselli, Rua Cândido Tomaselli, 884, Tomaselli
E.M.Prof.Clarice Lange Jacobi, Rua Erwino Alberto Winter, 46, Schroeder I
E.M.Rui Barbosa, Rua 23 de março, 3028, Itoupava Açú
E.M.Kismara Lislei Walkinir Moreira, Rua 03 de Outubro, 261, Braço do Sul
E.M.Castro Alves, Estrada Duas Mamas, 3000, Duas Mamas
J.I.Abelhinha Feliz, Rua Erich Frohener, 4013, Schroeder I
CECAS - Centro de Educação Científica e Ambiental em Schroeder, Estrada Bracinho, 11076, Bracinho
CEIM Girassol, Rua Guilherme Zastrow, 58, Centro
CEIM Prof.Cristiane Inês Zerbin, Rua Mario Zerbin, 60, Rio Hern
CEIM Ezélia Correia Lombardi, Rua Guaramirim, 313, Schroeder I
CEIM Primeiros Passos, Rua Marguerita Tomaselli, 110, Tomaselli
CEIM Isabella Gomes dos Santos, Rua 23 de Março, 2911, Itoupava-Açú
CREAS, Rua Guilherme Piske, 151, Centro Norte
CRAS, Rua Leopoldo Fiedler, 325, Centro
Secretaria de Educação e Diretoria de Cultura, Rua Marechal Castelo Branco, 3905, Centro

7.2. Unidade Prefeitura tem interligação de rede local com todos os demais locais abaixo relacionados, sendo muitos ramais, é exigência do Link de internet exclusivo conforme previsto nas Obrigações da Empresa.

Prefeitura Municipal de Schroeder, Rua Marechal Castelo Branco, 3201, Centro

Secretaria de Gestão e Finanças
 Casa do Cidadão
 Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural,
 Secretaria de Saneamento,
 Gerencia de Gestão Ambiental
 Centro de Memória
 Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana
 UBS - Unidade Básica de Saúde + ESF Centro
 Secretaria de Saúde
 Vigilância em Saúde
 Jardim de Infância Pingo de Gente
 Escola Municipal Professor Emílio da Silva
 Diretoria de Esportes (Ginásio de Esportes Alfredo Pasold)
 PROCON
 Biblioteca
 Guarita
 Conselho Tutelar

8. PORTABILIDADE

8.1. A empresa contratada será responsável por providenciar a portabilidade dos 03 troncos digitais (E1) que atualmente estão na operadora Unifique:

47-3374-6400 (Ramais 6400a6499)

47-3374-6500 (Ramais 6500a6599)

47-3407-6000 (Ramais 6000a6099)

8.2. Com os devidos equipamentos e configurações necessárias para funcionamento no PABX Virtual.

8.3. A portabilidade deverá ser realizada em período que não venha a afetar de maneira expressiva os serviços do Município, a ser realizado em uma sexta feira 15h.

8.4. A portabilidade deverá estar agendada para ser realizada no mesmo dia de instalação e ativação dos ramais.

8.5. A empresa contratada também será responsável por providenciar a portabilidade dos números fixos atualmente atrelados a Ramais DDR, e configurar de modo que todas as ligações recebidas sejam encaminhadas diretamente ao ramal associado.

Número	Ramal do DDR a Aplicar a Portabilidade do Número	Localidade
4732730980	6500	Prefeitura
4732751362	6450	Assistência Social
4733742609	6594	CEIM Ezélia Correia Lombardi
4733741338	6592	CEIM Girassol
4733733059	6595	CEIM Primeiros Passos
4733745472	6593	CEIM Prof.Cristiane Inês Zerbin
4733740489	6435	Conselho Tutelar
4732737023	6585	E.M.Frida Hein Krause e J.I.Branca de Neve
4733701698	6588	E.M.Kismara Lislei Walkinir Moreira e J.I.Chapeuzinho Vermelho
4733740721	6590	E.M.Prof.Clarice Lange Jacobi
4733742251	6591	E.M.Prof.Emílio da Silva
4733740408	6589	E.M.Prof.Santos Tomaselli
4732763866	6587	E.M.Prof.Sarita Beck Rezende e J.I.Crescer e Aprender
4732748001	6586	E.M.Rui Barbosa
4733742676	6485	ESF Centro Norte
4733742343	6470	ESF Rio Hern
4733745497	6490	ESF Schroeder I
4733735598	6475	ESF Schroeder III
4733740632	6480	ESF Sossego
4733741107	6480	ESF Sossego
4733745827	6597	J.I.Abelhinha Feliz
4733741191	6500	Prefeitura Municipal Schroeder