

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

O presente termo de referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de SERVIÇO PABX EM NUVEM (PABX CLOUD) COM IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO, MINUTAGEM E LOCAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS COM TECNOLOGIA VOIP, conforme especificações constantes neste termo de referência para o serviço de reabilitação Lucy Montoro de Sorocaba.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. Descrição e Quantidade

- 2.1.1. Contratação de serviço PABX em Nuvem (PABX Cloud) com previsão de 73 ramais e 10 linhas para acessos simultâneos, operadora homologada pela Anatel/Telebrás, incluindo implantação, configuração, manutenção e minutagem pelo período de 12 (doze) meses.
- 2.1.2. Locação de 53 Aparelhos VoIP.
- 2.1.3. Franquia de 6000 min para ligações para fixo e 2000 min para telefone móvel.
- 2.1.4. A proposta deve conter de forma clara e objetiva, tabela completa de minutos excedentes para todas as categorias.

2.2. Serviço de IPBX em Nuvem

- 2.2.1. Protocolo SIP (protocolo de iniciação de sessão): protocolo contido na camada do Modelo OSI (camada de aplicação do modelo TCP/IP) para comunicação multimídia;
- 2.2.2. Menu Interativo: acesso através de conta/cadastro para gerenciamento da central PABX em nuvem;
- 2.2.3. Níveis de acesso: possibilitar configuração de níveis de acesso e permissões de acordo com o perfil dos usuários;
- 2.2.4. Autenticação em dois fatores: A solução deve prover duplo fator de autenticação para obtenção de nível de segurança das contas de usuário;
- 2.2.5. Prover aplicativo próprio (preferencialmente) ou minimamente ser compatível com aplicativos SIP para os principais sistemas operacionais mobile e desktop (Windows, MacOS, Android e IOS);
- 2.2.6. Autoatendimento (Unidade de Resposta Audível - URA), personalizável pelo CRMV-SP juntamente com a contratada, com menus configuráveis e com opções para teclar ramais, espera e siga-me externo, no mínimo;
- 2.2.7. Atendimento programado: possibilidade de mensagens personalizadas, estabelecendo data e horário para recebimento de chamadas;

- 2.2.8. Escolha da rota/caminho dos números fixos e contratados pelo CRMV-SP, possibilitando a configuração de cada número para um ramal, usuário, setor, departamento ou autoatendimento;
- 2.2.9. Fila de atendimento: gerenciar números em espera criando filas por chamadas entrantes;
- 2.2.10. Música de espera: enquanto um número não é atendido após a URA, será emitido o som de música de espera para que não fique caracterizado abandono de ligação sendo esta música personalizável, inclusive no quesito tempo de execução e nova informação da URA, para que espere na linha ou entre em contato novamente;
- 2.2.11. Desvio de chamadas: possibilitar encaminhamento de chamadas para outros números;
- 2.2.12. Ramais personalizáveis: personificação de informações que fiquem registradas no aparelho (nome, número, data e hora, no mínimo);
- 2.2.13. Status de ramais: verificação de ramais on-line/off-line;
- 2.2.14. Gravação de chamadas comportando um total de gravações de no mínimo de 1 (um) giga byte (GB) por ramal em arquivos diversos a cada chamada (efetuada ou recebida);
- 2.2.15. Grupos de atendimento: possibilitar a sequência de ramais no atendimento de cada setor ou departamento definidos na URA, sem sobrecarregar um ramal (balanceamento de atendimento);
- 2.2.16. Identificação de chamadas internas e externas, com numero e nome de ramal em casos internos e numero em casos externos;
- 2.2.17. Histórico de ligações: entrada e saída;
- 2.2.18. Configuração de ramais em aplicativo para smartphones;
- 2.2.19. Compartilhamento da ligação do ramal com smartphones, configurado pelo aplicativo específico;
- 2.2.20. Possibilidade de criação de conference calls com no mínimo 5 participantes;
- 2.2.21. Geração de relatórios personalizáveis no idioma português (Brasil): TMA, TME, duração de tempo de ligações para ramais ou gerais, etc.;
- 2.2.22. Backup Integrado;

2.3. **Locação de aparelhos**

- 2.3.1. Aparelhos telefônicos IP totalmente qualificados e compatíveis com a solução de PABX ofertada, que permita a utilização de todas as suas funções;
- 2.3.2. Conta única VOIP SIP; duas portas Ethernet/PC 10/100 Mbps;
- 2.3.3. Fonte de alimentação bivolt 110/220;

- 2.3.4. Suporte de mesa, gerenciamento dos aparelhos através de menu via IP (WebService), suporte ao idioma em Português (Brasil), Inglês e Espanhol;
- 2.3.5. Múltiplos toques telefônicos; captar informações de rede, data e hora via DHCP; upload de agenda telefônica para o aparelho;
- 2.3.6. Duas entradas para RJ9 (monofone e headfone), botões direcionais com botão "Confirma"; Teclado alfanumérico com numeração de 0 a 9 com botão * (asterisco) e # ("jogo-da-velha");
- 2.3.7. Botão predefinido para ouvir caixa postal;
- 2.3.8. Botões de controle de volume (diminuir e aumentar);
- 2.3.9. Botão de viva-voz; botão de rediscagem; botão de mudo e botão de transferência;
- 2.3.10. Led para identificação de recebimento de chamada ou mensagem de voz;
- 2.3.11. Microfone embutido.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 3.1. O PABX deve possuir interface intuitiva, orientada a Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), em conformidade com as recomendações fornecidas pela ANATEL;
- 3.2. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos ou sistemas;
- 3.3. Possibilitar toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais;
- 3.4. O sistema deverá ser acessível por qualquer dispositivo que tenha conexão com a Internet, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação, manutenção, gerenciamento e supervisão de todo o PABX;
- 3.5. O Sistema deverá ser acessível pelos principais navegadores disponíveis no mercado;
- 3.6. Possibilitar geração de relatórios personalizados, estatísticos, de ligações receptivas e/ou ativas, tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME), por ramais ou geral, etc.;
- 3.7. Os ramais devem possuir transferências nas chamadas de entrada e saída, segundo especificações do Autoatendimento (URA) – subitem com confirmação da transferência;
- 3.8. Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo;
- 3.9. Chamada de retorno automático – rediscagem – para ligações entre ramais;
- 3.10. Repetição do último número discado;
- 3.11. Deve permitir a fácil movimentação físico de ramais, apenas necessitando da conexão com a Internet no local de destino;
- 3.12. Programação de Siga-me Externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas;

- 3.13. Deve permitir a captura de chamada destinada a outro ramal através da inserção de código no aparelho ou softphone quando os ramais forem membros de um grupo ou através de inserção de código + ramal, quando não pertencentes ao mesmo grupo;
- 3.14. Transferência automática para um ramal de mesmo grupo ou predefinido em caso de toques de 15 segundos ou mais de duração;
- 3.15. Captação de informações de Rede (IP, Mascara de rede, Gateway, data, horário, etc.) via DHCP;
- 3.16. Visualizar no display do ramal;
- 3.17. Informações de Conta, Data e horários fornecidos pela configuração de rede do subitem 2.1.1.4.8;
- 3.18. Status de rede (Informações de IPv4, MAC Address, Mascara de rede, Gateway), de telefone (Informações como nome do aparelho, hardware, Firmware, etc.) e Contas (Informação de qual conta/ramal está configurado no aparelho) através do display ou acesso via interface web;
- 3.19. Histórico de ligações (Entrada e Saída), podendo ser efetuada nova ligação ou retorno através dessa opção;
- 3.20. Agenda telefônica, com pesquisa direta ou por ordem alfabética, de uma lista predefinida em arquivo XML ou CSV. Deve ser possível efetuar a manutenção dessa lista através da interface de gerenciamento do PABX;
- 3.21. Controle de volume durante as ligações e nos toques de chamadas;
- 3.22. Viva-voz para todas as ligações;

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 4.1. Entregar os aparelhos telefônico à contratante em perfeitas condições, conforme especificações definidas neste Termo de Referência, incluindo todos os acessórios necessários à sua plena utilização.
- 4.2. Prazo máximo de entrega e instalação dos equipamentos será de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 4.3. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução do objeto em conformidade com as disposições deste Termo de Referência, prestando os serviços com eficiência, presteza e pontualidade e em conformidade com os prazos estabelecidos.
- 4.4. Indicar o representante responsável por gerenciar o contrato devendo este ser apresentado a CONTRATANTE como intermediário das relações de serviços estabelecidas ao seu eficaz cumprimento e que, em eventual caso de substituição do mesmo seja comunicada imediatamente de forma expressa, de forma que não haja interrupção ou prejuízo do andamento dos serviços;
- 4.5. Reparar, corrigir, substituir, os equipamentos ao apresentar problemas que impeça sua correta utilização por parte dos usuários.

4.6. A CONTRATADA disponibilizará suporte técnico completo durante todo o período de manutenção do Contrato. Os atendimentos aos chamados técnicos, durante este período, deverão ser feitos através de atendimento remoto (quando possível) e/ou no local da instalação dos equipamentos (quando as circunstâncias exigirem), sem limites de chamados;

4.7. A CONTRATADA garantirá o funcionamento dos equipamentos, sem custos adicionais, obrigando-se a assim conserva-los, através de manutenção preventiva mensal e corretivas ilimitadas, por sua própria conta, incluindo a todos os custos incidentes, fornecimento de mão de obra técnica especializada e substituição de partes e peças com desgastes normal ou que apresentarem defeitos de fabricação, garantindo o bom funcionamento do sistema telefônico;

4.8. Responsabilizar-se pelas despesas de quaisquer tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir na execução do objeto.

4.9. Os equipamentos deverão estar segurados contra incêndio, roubo, furto e desastres naturais.

4.10. Assume a CONTRATADA a responsabilidade Civil e Criminal pela Legitimidade de suas assinaturas e ou de seu representante e pela autenticidade dos documentos apresentados, assim como as informações prestadas.

4.11. Assume a CONTRATADA a responsabilidade Civil e Criminal pela Legitimidade de suas assinaturas e ou de seu representante e pela autenticidade dos documentos apresentados, assim como as informações prestadas.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Após a entrega, o CONTRATANTE realizará por um período de até 7 (sete) dias úteis os devidos testes, quando então, verificará se os equipamentos atendem completamente todos os quesitos e condições do contrato compreendendo a comprovação do seu perfeito funcionamento e verificação, bem como, se a marca e modelo correspondem àquelas discriminadas na proposta.

5.2. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA às dependências das unidades de saúde relacionadas à execução dos serviços.

5.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de funcionário designado, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

5.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

5.5. Promover os pagamentos avançados pelos equipamentos que estão sendo efetivamente utilizados, nas condições e prazos especificados e ora acordados.

5.6. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento da execução do objeto.

6. GARANTIA E SUPORTE

6.1. Durante a vigência do contrato, a manutenção todos os itens, objetos deste contrato, serão de responsabilidade da CONTRATADA, cobrindo-se qualquer quebra que possa ocorrer, com o limite de 4 (quatro) horas para atendimento remoto, e, no máximo 12 (doze) horas para o reparo efetivo do problema, a partir da abertura do chamado, seja por e-mail ou telefone. Deve ser considerado como horário comercial o período das 8 às 17 horas de segunda à sexta-feira, exceto feriados;

6.2. Em caso de identificação de problemas generalizados de hardware, tais como defeitos de fabricação e incompatibilidade, a CONTRATADA deverá providenciar a correção do problema em até 3 (três) dias úteis a partir da data do registro da ocorrência, ou substituição de todos os equipamentos relacionados ao problema em até 5 (cinco) dias a partir da data do registro de ocorrência inicial;

6.3. Substituir o equipamento, a qualquer tempo, caso se faça necessário, por motivos de reparos mecânicos, que ultrapassem a previsão do item 6.2;

6.4. Caso algum equipamento apresente reincidência de problemas, a Contratante poderá exigir sua substituição, que deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis a partir da data do registro da segunda ocorrência;

6.5. A contratada deverá disponibilizar uma central de atendimento que será responsável pela abertura de chamados de solicitações e suporte técnico.

7. VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses a critério da CONTRATANTE.