



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada que possua licença da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para oferta de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), mediante oferta de (i) tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, possibilitando também ligações internacionais tarifadas sob demanda, (ii) Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG) mediante tarifação reversa na modalidade 0800 com portal on-line de operação do serviço 0800 que permita a alteração do número recebedor das chamadas em tempo real (iii) Serviços PABX Virtual, com estrutura em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologia VoIP (Voz sobre IP), na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) (iv) locação de aparelhos telefônicos IP, (v) disponibilização de aplicativo para computador e smartphone que permita efetuar ligações pelo sistema ofertado (Softphone), além da prestação de serviços de implantação das soluções, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte, sistema de gerenciamento e monitoramento.

2. DAS CARACTERÍSTICAS DA NOVA TECNOLOGIA

2.1. A nova tecnologia proposta deve ter as seguintes características:

- 2.1.1. Comunicação centralizada sobre protocolo IP, dispensando o uso de fios adicionais e/ou canaletas;
- 2.1.2. Intercomunicação entre todas as bases operacionais e sede de forma integrada, ramal-ramal) via protocolo IP;
- 2.1.3. Todos os recursos do objeto serão fornecidos por apenas um fornecedor global;
- 2.1.4. Manutenção poderá ser feita de maneira autônoma pela equipe de TI da SCGÁS;
- 2.1.5. Não dependerá de apenas um meio físico de transmissão;
- 2.1.6. O acesso ao recurso deverá ser por meio da internet;
- 2.1.7. A manutenção será centralizada em um único PABX em nuvem, abrangendo todas as unidades da SCGÁS;
- 2.1.8. Deverá propiciar acesso ilimitado a todos os recursos da plataforma, tais como mobilidade (aplicativo mobile), caixa postal, redirecionamento, conferência, gravação de ligações, etc.;
- 2.1.9. Possibilidade de alteração do número recebedor das chamadas (regenerado) do DDG 0800;
- 2.1.10. Otimização de custos em relação ao modelo atual;
- 2.1.11. Recursos padronizados para todas as unidades.

Com a adoção da PABX em Nuvem, a SCGÁS poderá eliminar todo cabeamento existente para a telefonia analógica atual, deixando o ambiente mais limpo e apropriado, bem como facilitando as movimentações dos colaboradores em todo o ambiente da empresa. Com isto, a SCGÁS passa a contar com uma tecnologia de ponta para as suas comunicações internas e externas, provendo a mobilidade que se faz necessária para os colaboradores desempenharem suas atividades.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Central Telefônica PABX em Nuvem

Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

3. DOS ITENS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UNIDADE	PAGTO
1	Serviço de PABX Virtual, hospedado em datacenter da proponente, com capacidade de 224 (duzentos e vinte e quatro) ramais, integrado com a rede pública de telecomunicações via STFC, incluindo chamadas ilimitadas para telefones fixos e móveis para todo território nacional e chamadas internacionais sob demanda, incluindo portabilidade numérica de todos os números telefônicos da SCGÁS conforme regramento da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).	224	Ramal	Mensal
2	Comunicação com a Rede Pública de Telecomunicações com 20 (vinte) canais de comunicação, associados a plano de ligações ilimitadas a nível nacional para a rede pública de telecomunicações (STFC).	20	Canal	Mensal
3	Licenças para todos os ramais, licenças de softphone, licenças de tarifação/bilhetagem e licenças de gravação de chamadas.	224	Unidade	Mensal
4	185 (cento e oitenta e cinco) números telefônicos para uso na modalidade DDR (Discagem Direta a Ramal) na área 48 de Florianópolis/SC e Biguaçu/SC.	185	Números Telefônicos	Mensal
5	10 (dez) números telefônicos para uso na modalidade DDR (Discagem Direta a Ramal) na área local 47 de Blumenau/SC.	10	Números Telefônicos	Mensal
6	12 (doze) números telefônicos para uso na modalidade DDR (Discagem Direta a Ramal) na área local 47 de Joinville/SC.	12	Números Telefônicos	Mensal
7	12 (doze) números telefônicos para uso na modalidade DDR (Discagem Direta a Ramal) na área local 48 de Criciúma/SC.	12	Números Telefônicos	Mensal
8	5 (cinco) números telefônicos para uso na modalidade DDR (Discagem Direta a Ramal) na área local 49 de Lages/SC.	5	Números Telefônicos	Mensal
9	Serviço de DDG ilimitado (0800) interconectado com a rede pública de telecomunicações via STFC por meio de 5 (cinco) canais, com portabilidade numérica, conforme regramento da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) com interface de gestão online para configuração do redirecionamento do número receptor das chamadas do DDG 0800 em tempo real.	5	Canal	Mensal
10	Licença de URA	1	Unidade	Mensal
11	Licença de software para telefonista	1	Unidade	Mensal
12	Aparelhos Telefônicos IP	4	Unidade	Mensal
13	Mão de obra de Implantação, Configuração, Testes e Treinamento (Cobrança única)	1	Unidade	Único



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Central Telefônica PABX em Nuvem

Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

4. LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

SEDE – COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA – SCGÁS:

Rua Antônio Luz, 255 – Centro – Florianópolis – SC
CEP: 88010-410

JOINVILLE – BASE OPERACIONAL DA REGIÃO NORTE:

Rua São Paulo, 2415 – Floresta – Joinville – SC
CEP: 89210-000

BLUMENAU – BASE OPERACIONAL DO VALE DO ITAJAÍ:

Rua Dois de Setembro, 1741 - Salas 15, 16 e 17 - Itoupava Norte - Blumenau – SC
CEP: 89052-002

BIGUAÇU – BASE OPERACIONAL DA GRANDE FLORIANÓPOLIS:

Rua Edgar Hoffmann, 309 – CICOBÍ - Beira Rio - Biguaçu – SC
CEP: 88164-275

CRICIÚMA – BASE OPERACIONAL DA REGIÃO SUL:

Rua Henrique Lage, 211, 4º andar - Centro – Criciúma – SC
CEP: 88801-010

LAGES – POSTO AVANÇADO - BASE OPERACIONAL DA GRANDE FLORIANÓPOLIS:

Avenida Belisário Ramos, 5623 - Centro - Lages – SC
CEP: 88508-099

5. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 5.1. **Serviço de Disponibilização de PABX Virtual integrado à rede pública de telecomunicações, contemplando:**
- 5.1.1. Comunicação com a rede pública de telecomunicações via STFC associada a planos de chamadas telefônicas ilimitados a nível nacional, incluindo chamadas para telefones fixos ou móveis;
 - 5.1.2. Pacote de minutos para ligações internacionais que deverão ser cobradas conforme tarifário da CONTRATADA, atendendo legislação específica;
 - 5.1.3. Comunicação com a rede pública de telecomunicações via STFC associada a planos DDG 0800 ilimitados;
 - 5.1.4. Portabilidade numérica da numeração existente, sob titularidade da SCGÁS conforme regimento da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);
 - 5.1.5. Solução de PABX Virtual e Telefonia IP hospedado no ambiente da CONTRATADA (Nuvem) acessível via internet;
 - 5.1.6. Interface de Gestão de número receptor das chamadas do DDG 0800;
 - 5.1.7. Fornecimento em regime de locação de telefones IP;
 - 5.1.8. Fornecimento de softphones inclusos no valor da solução;
 - 5.1.9. Implantação, configuração e manutenção dos equipamentos e sistemas disponibilizados para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência;
 - 5.1.10. Treinamento aos Gestores do sistema de telefonia.



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

6.1. Características Gerais da Solução Telefonia IP na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) de tráfego ilimitado - Armazenado no ambiente da CONTRATADA (Nuvem):

- 6.1.1. A solução deverá ser baseada Sistema de Telefonia IP na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) com tráfego ilimitado;
- 6.1.2. A CONTRATADA deverá possuir licença de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC) junto a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para a prestação do serviço;
- 6.1.3. A solução de PABX IP deverá possuir 224 números locais DDR (Discagem Direta a Ramal) tendo a possibilidade de expandir para até 300 números locais DDR (Discagem Direta a Ramal) e o seu preço deve incluir tráfego STFC ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, além de permitir quando necessário ligações internacionais;
- 6.1.4. Não deverá existir um limite quanto à quantidade simultânea de ligações entre ramais;
- 6.1.5. A Solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, em português do Brasil, com compatibilidade no mínimo com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas;
- 6.1.6. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil;
- 6.1.7. O sistema deverá permitir 20 (vinte) ligações simultâneas de entrada e saída, destinadas ou oriundas da rede pública de telecomunicações, via STFC, com possibilidade de ampliação futura sob demanda;
- 6.1.8. A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para as áreas de cobertura dos códigos de área das unidades SCGÁS conforme descrito nesse documento, do tipo DDR (Discagem Direta a Ramal);
- 6.1.9. A CONTRATADA deverá fornecer portabilidade de todos os números telefônicos, incluindo o número de 0800, já utilizados pela CONTRATANTE;
- 6.1.10. A Solução de PABX Virtual em Nuvem deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico, URA (Unidade de Resposta Audível), com as seguintes características:
 - 6.1.10.1. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;
 - 6.1.10.2. Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus;
 - 6.1.10.3. O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);
 - 6.1.10.4. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um portal de administração da unidade de autoatendimento;
 - 6.1.10.5. A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento;



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 6.1.10.6. Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;
- 6.1.10.7. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;
- 6.1.10.8. Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

6.2. DO SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC):

- 6.2.1. A CONTRATADA deverá possuir licença de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC) emitida e válida junto à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para a prestação dos serviços e a cópia do Ato de Licenciamento ou Outorga deverá ser anexada à proposta;
- 6.2.2. Todos os ramais deverão ser fornecidos com número DDR (Discagem Direta a Ramal);
- 6.2.3. A CONTRATADA deverá efetuar a portabilidade dos números atualmente utilizados, sem ônus adicionais;
- 6.2.4. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, devem permitir a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais:
 - 6.2.4.1. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da SCGÁS conforme descrito nesse documento, para telefones fixo nesta mesma área;
 - 6.2.4.2. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da SCGÁS conforme descrito nesse documento, para telefones móveis nesta mesma área;
 - 6.2.4.3. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);
 - 6.2.4.4. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD);
 - 6.2.4.5. A eventual subcontratação de numeração STFC será limitada a no máximo 20% (vinte por cento) da quantidade total da numeração telefônica prevista na cláusula TERCEIRA, ITENS 4, 5, 6, 7 e 8 deste termo de referência. Será obrigatório que no mínimo 80% (oitenta por cento) do total de números telefônicos representados pela soma dos números DDR nas diferentes áreas locais previstas nos ITENS 4, 5, 6, 7 e 8 deste termo de referência, estejam associados diretamente à rede da CONTRATADA junto ao sistema da ABR Telecom. A CONTRATADA deverá apresentar pelo menos 01 (um) contrato de interconexão que mantenha com outras operadoras nas áreas locais que concentrem o percentual mínimo de 80% (oitenta por cento) da numeração DDR proposta;



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 6.2.4.6. Não será permitida a subcontratação de serviços STFC para a prestação do serviço DDG 0800, que obrigatoriamente deverá estar associado diretamente à rede da CONTRATADA junto ao sistema da ABR Telecom;
- 6.2.4.7. Os números a serem portados deverão manter a titularidade em nome da CONTRATANTE, não sendo permitida a transferência de titularidade;
- 6.2.4.8. O serviço telefônico nas modalidades Longa Distância Internacional, compreendem a realização de chamadas internacionais para telefones FIXOS ou MÓVEIS por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;
- 6.2.4.9. As ligações de âmbito internacional (DDI) que porventura ocorrerem deverão ser cobradas conforme tarifário da CONTRATADA, atendendo a legislação específica.

6.3. DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DDG ILIMITADO (0800):

- 6.3.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço 0800 para 5 (cinco) canais, com número universal de abrangência em Nacional/Estadual/Municipal, serviço telefônico na modalidade de chamada franqueada do Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), usando o sistema de tarifação reversa com plano ilimitado, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância, originadas de telefones fixos e móveis, destinadas à Central Telefônica da CONTRATANTE;
- 6.3.2. O sistema será totalmente passivo, de modo que os quantitativos previstos se referem apenas ao recebimento de ligações;
- 6.3.3. O serviço 0800 deverá contemplar facilidade operacional ou ferramenta que possibilite a consulta online de relatórios gerenciais periódicos com o detalhamento do tráfego 0800, contemplando, no mínimo: o volume do tráfego, contendo a quantidade de chamadas completadas, indicação das chamadas por tipo de ligação, data, horário, número originador, duração, localidade, código da região geográfica e valor;
- 6.3.4. A Central de Teleatendimento da CONTRATANTE com atendimento humano ou eletrônico via Portal de Voz (serviço de URA) funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, portanto o serviço 0800, objeto do presente Termo de Referência, deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia em todos os dias do ano;
- 6.3.5. Deverá permitir um percentual mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal = tempo total de disponibilidade/tempo total de operações do serviço. O tempo total de indisponibilidade é contado (em minutos) sempre quando a central de atendimento deixar de operar, desde que a indisponibilidade seja comprovadamente causada pela rede ou recursos da CONTRATADA;
- 6.3.6. Deverá possuir um portal on-line que permita a alteração do número recebedor das chamadas, de forma que a atividade possa ser realizada de maneira autônoma pela equipe de TI da SCGÁS;
- 6.3.7. O número recebedor das chamadas destinadas ao 0800 deverá estar registrado junto à ABR Telecom, diretamente na rede STFC da CONTRATADA e será acessado diretamente via SIP Trunk pela empresa terceirizada que opera o teleatendimento da SCGÁS.



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

6.4. **DOS RAMAIS:**

6.4.1. **Licença de Ramal:**

- 6.4.1.1. Deve permitir a configuração em diferentes dispositivos, tais como telefones IP, conversores de mídia ou softphones;
- 6.4.1.2. Deve disponibilizar funcionalidade de música em espera personalizada;
- 6.4.1.3. Deve possibilitar a utilização de salas de teleconferência com no mínimo 25 pessoas internas;
- 6.4.1.4. Não deverá existir um limite quanto à quantidade simultânea de ligações entre ramais;
- 6.4.1.5. Cada ramal deverá ser entregue com uma licença de softphone;
- 6.4.1.6. Deve suportar o agrupamento de ramais para que ramais de um mesmo usuário possam ser usados e recebam chamadas simultaneamente quando autenticados em diferentes dispositivos (terminal IP ou softphone);
- 6.4.1.7. Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até pelo menos 2 dispositivos, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações em qualquer dos dispositivos;
- 6.4.1.8. Discagem por ramal para chamadas internas;
- 6.4.1.9. Possibilidade de criação de grupos de atendimento;
- 6.4.1.10. Retorno de chamada (permite retornar a chamada de seu aparelho mesmo que ela não tenha sido atendida);
- 6.4.1.11. Serviço de chamada em espera;
- 6.4.1.12. Serviço de Conferência de voz com no mínimo 15 participantes;
- 6.4.1.13. Identificação do número chamador (BINA);
- 6.4.1.14. Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente encaminhadas ao ramal do chefe;
- 6.4.1.15. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
- 6.4.1.16. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
- 6.4.1.17. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
- 6.4.1.18. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível);
- 6.4.1.19. Transferência de chamadas;
- 6.4.1.20. Captura de chamadas;
- 6.4.1.21. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada;
- 6.4.1.22. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números);
- 6.4.1.23. Deve permitir bloqueio de chamadas originadas do tipo LDN, LDI, chamadas externas, para telefones fixos ou móveis, chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal;
- 6.4.1.24. Deve permitir bloqueio de chamadas recebidas oriundas de prefixo 0303;
- 6.4.1.25. Aos ramais ocupados, deve fornecer Posições de Atendimento (PA's) da fila utilizando ramais IP da Plataforma de Voz SIP;



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 6.4.1.26. Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila;
- 6.4.1.27. Deverá permitir a gravação das chamadas de áudio. Este recurso permitirá o download posterior das sessões gravadas;
- 6.4.1.28. Deverá disponibilizar, em nuvem, pelo menos 10GB de espaço para armazenamento das sessões gravadas;
- 6.4.1.29. Deverá ser possível o acesso às chamadas de áudio através de URL contendo o relatório e link para download do áudio da chamada;
- 6.4.1.30. Deve permitir integração com o Microsoft Teams.

6.5. **DO SOFTPHONE:**

- 6.5.1. Cada licença de ramal deverá ser fornecida com uma licença de softphone;
- 6.5.2. Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 11, Mac OS, Linux, iOS 16 ou superior e Android 13 ou superior;
- 6.5.3. Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 6.5.4. Deve suportar transferência de chamadas;
- 6.5.5. Deve suportar retenção de chamada;
- 6.5.6. Deve suportar codecs de áudio Opus, G.722, G.726, GSM, Speex, iLBC, G.711 (ulaw, alaw);
- 6.5.7. Deve possuir suporte SIP/TLS;
- 6.5.8. Deve possuir cancelamento de eco;
- 6.5.9. Deve possuir buffer de jitter adaptativo;
- 6.5.10. Deve possuir cancelamento de perda de pacote;
- 6.5.11. Deve possuir controle de ganho automático;
- 6.5.12. Deve possuir redução de ruído;
- 6.5.13. Deve permitir configuração de codec por conta;
- 6.5.14. Deve suportar outband e inband DTMF;
- 6.5.15. Deve possuir encriptação da senha de conta;
- 6.5.16. Deve possuir interface multilinguagem;
- 6.5.17. Deve permitir auto-pop-up-window para chamadas recebidas;
- 6.5.18. Deve permitir início com o sistema operacional e minimização do aplicativo no tray do sistema operacional;
- 6.5.19. Deve permitir até duas chamadas de voz simultâneas.

6.6. **DO APARELHO DE TELEFONE IP**

- 6.6.1. Deve possuir homologação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);
- 6.6.2. Deve ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.
- 6.6.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.
- 6.6.4. Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem.
- 6.6.5. Deve possuir 7 teclas de funções fixas para viva-voz, mudo, headset, mensagem, espera, transferência, rediscagem.
- 6.6.6. Deve possuir 4 teclas de navegação.



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 6.6.7. Deve possuir teclas de controle de volume.
- 6.6.8. Deve possuir Viva-voz.
- 6.6.9. Deve possuir Indicador de chamadas e mensagem em espera.
- 6.6.10. Deve permitir montagem em mesa e parede.
- 6.6.11. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.
- 6.6.12. Classe PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 3.
- 6.6.13. Suporte a codecs baseados em padrões: G.711a/u, G.726, G.723A, G.729.
- 6.6.14. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V;
- 6.6.15. Garantia para todo os aparelhos em todo o período de contratação contemplando substituição em caso de defeito total em no máximo em 24 horas.

6.7. DO SISTEMA AUTOMÁTICO DE BILHETAGEM:

- 6.7.1. Deverá fornecer sistema de bilhetagem das ligações realizadas;
- 6.7.2. O sistema de gerenciamento deverá permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais e códigos pessoais individuais sobre o todo o sistema;
- 6.7.3. Os relatórios devem ser gerados para acesso via web;
- 6.7.4. O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:
 - 6.7.4.1. Número do assinante chamador (Entrada ou Saída);
 - 6.7.4.2. Data do registro da chamada (Entrada ou Saída);
 - 6.7.4.3. Hora e minuto da chamada (Entrada ou Saída);
 - 6.7.4.4. Canal ou linha troncos ocupada (Entrada ou Saída);
 - 6.7.4.5. Número telefônico (Entrada ou Saída);
 - 6.7.4.6. Relatório de ligações por usuário;
 - 6.7.4.7. Relatório de ligações por ramal;
 - 6.7.4.8. Relatório de ligação por tempo de chamada;
 - 6.7.4.9. Relatório de ligação por data e Hora.

6.8. DO LICENCIAMENTO DO SOFTWARE:

- 6.8.1. O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução;
- 6.8.2. Deve estar contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico;
- 6.8.3. Serão de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pela CONTRATANTE;
- 6.8.4. Deverá ser fornecida a licença de softphone para PC e para celular (APP) para cada ramal sem custo adicional.



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

7. DO AMBIENTE DE INSTALAÇÃO DA CONTRATADA - PABX (NUVEM):

- 7.1. A infraestrutura para a hospedagem do sistema e do banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA, na modalidade “Computação em nuvem”, sob a modalidade Software como Serviço-SAAS;
- 7.2. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em nuvem deverá ser situado em território brasileiro, para fins de evitar latência;
- 7.3. A CONTRATADA deverá apresentar comprovação de titularidade de ASN (Autonomus System Number), sistema autônomo de numeração IP em seu nome.
- 7.4. A CONTRATADA deverá garantir a replicação e cópias de segurança (backups) de todos os dados da solução;
- 7.5. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade;
- 7.6. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE;
- 7.7. Serão de responsabilidade da CONTRATADA o provimento da solução de PABX Virtual, sua hospedagem em nuvem, todo o licenciamento de software da plataforma, disponibilização dos softphones e aparelhos telefônicos IP especificados e necessários à operacionalização livre e desembaraçada da solução, cabendo à CONTRATANTE, prover a infraestrutura de rede local, (LAN) e a conectividade à internet necessária ao funcionamento dos recursos de telecomunicações conectados à LAN e acesso ao PABX Virtual, hospedado em cloud.
- 7.8. A infraestrutura da CONTRATADA deverá garantir ainda a operacionalização do sistema pela CONTRATANTE de forma rápida, segura e ininterrupta observado também a segurança e integridade dos dados e informações trafegadas no âmbito de operação do sistema, bem como da respectiva base de dados;
- 7.9. A CONTRATADA deverá garantir uma Latência máxima de 50ms, Jitter máximo de 30ms e perda de pacotes máximo de 1% na conectividade da solução ofertada;
- 7.10. Deverá estar à disposição da CONTRATANTE os dados gerados exportáveis de usuários e ramais pertencentes à CONTRATANTE ao final do contrato.

8. DOS SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, TESTES E TREINAMENTO

- 8.1. A CONTRATADA deverá implantar configurar e entregar em produção a solução de PABX, incluindo, mas não se limitando aos troncos, grupos de ramais, URA, música de espera e demais recursos a fim de que a CONTRATANTE inicie a integral utilização dos serviços a partir da portabilidade dos seus números telefônicos;
- 8.2. Deverá ministrar à equipe de TI da CONTRATANTE treinamento para operação do PABX Virtual;
- 8.3. Deverá ministrar à equipe de TI da CONTRATANTE treinamento para alteração do encaminhamento de chamadas do DDG 0800;
- 8.4. Deverá ministrar à equipe de TI da CONTRATANTE treinamento para instalação e configuração dos softphones;
- 8.5. Deverá disponibilizar à CONTRATANTE o relatório completo de credenciais para configuração dos ramais do PABX Virtual nos softphones;
- 8.6. Deverá disponibilizar à CONTRATANTE os telefones IP previamente configurados.



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

8.7. Para consulta posterior, deverá manter online os vídeos dos treinamentos ministrados à equipe de TI da CONTRATANTE.

9. PRAZOS DE ENTREGA:

- 9.1. Os prazos de entrega incidirão sobre os serviços de implantação e treinamento;
- 9.2. Os serviços somente poderão ser prestados e os prazos de entrega ter sua contagem iniciada após a emissão, por parte da CONTRATANTE, de Autorização de Serviço;
- 9.3. O prazo de entrega será de 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do contrato;

10. SUBCONTRATAÇÃO:

10.1. Será permitida a subcontratação parcial do objeto conforme o disposto no item 5.2.4.5, porém 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 o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

11. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE:

- 11.1. A comunicação deverá estar disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- 11.2. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de no mínimo, 99,5% calculado da seguinte forma:

$$\text{DMA} = [(43200 - \text{TTICM}) / 43200] \times 100$$

Onde:

TTICM: Tempo Total de Interrupção no Mês

DMA(%): Disponibilidade Mensal Atingida

- 11.3. Para efeito de cálculo de TTICM, será considerado o período em minutos entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere a fatura;
- 11.4. Entende-se como início do atendimento a primeira mensagem trocada pela CONTRATANTE com a CONTRATADA informando a ocorrência ou início da ligação efetuada a central de atendimento da CONTRATADA independentemente do atendimento do operador;
- 11.5. O prazo máximo de recuperação dos circuitos será 4 (quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados;
- 11.6. As indisponibilidades informadas pela gerência e supervisão da CONTRATADA, bem como os registros na Central de Atendimento da CONTRATADA será validada pelo fiscal do contrato;
- 11.7. No caso de interrupção programada por necessidade da CONTRATANTE, ela não afetará o índice de disponibilidade da CONTRATADA;
- 11.8. As interrupções programadas solicitadas pela CONTRATANTE serão previamente combinadas com a CONTRATADA.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Central Telefônica PABX em Nuvem

Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

12. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

- 12.1. A CONTRATADA deverá fornecer o serviço com os seguintes níveis mínimos de qualidade de prestação do serviço:

Métrica DDR e DDG	Nível Mínimo de Serviço
Disponibilidade do serviço	$\geq 99,5\%$
Tempo de Reparo	4 horas

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Executar os serviços e fornecimentos objeto de acordo com os prazos, especificações e condições estipuladas, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida.
- 13.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração da SCGÁS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, quando da fiscalização ou o acompanhamento pela SCGÁS.
- 13.3. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela SCGÁS, obrigando-se a atender, de imediato, todas as reclamações a respeito da qualidade da prestação dos serviços.
- 13.4. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato que não seja conforme ao objeto do contrato, para providências por parte da SCGÁS.
- 13.5. Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da SCGÁS.
- 13.6. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme legislação vigente.
- 13.7. Todas as despesas oriundas do objeto serão de responsabilidade da CONTRATADA, como por exemplo: disponibilização de profissionais, bem como despesas de alimentação, deslocamento, estadia, horas extras e qualquer outra aqui não mencionada.
- 13.8. A CONTRATADA deverá apresentar na reunião de abertura do projeto o Planejamento e Metodologia para prestação de serviços.
- 13.9. A CONTRATADA obriga-se a zelar pela confidencialidade de qualquer informação a que, porventura, tenha acesso.



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 13.10. A CONTRATADA obriga-se a conhecer as normas de segurança a ela aplicáveis e a seguir os procedimentos definidos pela área competente.
- 13.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a SCGÁS o backup referente a gravação das ligações.
- 13.12. A CONTRATADA obriga-se a colaborar com a SCGÁS para a manutenção de um ambiente de dados seguro.
- 13.13. A SCGÁS poderá a qualquer momento executar ações de auditoria de forma presencial ou à distância.
- 13.14. A CONTRATADA concorda em que é responsável por ações de seus técnicos e eventuais subcontratados em tudo que diz respeito à segurança de informações.
- 13.15. A ocorrência de falta relacionada à segurança de informações da SCGÁS, pela CONTRATADA e ou integrante de sua equipe, será considerada falta grave e sujeita a aplicação de penalidade, e sua recorrência poderá dar margem à rescisão unilateral do contrato, e outras ações legais cabíveis.
- 13.16. Os funcionários da CONTRATADA devem ser contratados no regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) com o total de seus salários registrados em seu contrato de trabalho.
- 13.17. A CONTRATADA deve seguir as diretrizes de TI e SMS da SCGÁS.
- 13.18. Executar os serviços conforme especificações deste Memorial Descritivo 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 Memorial Descritivo e em sua proposta.
- 13.19. 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.
- 13.20. 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 dos pagamentos devidos a CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 13.21. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 13.22. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à SCGÁS.
- 13.23. Atender às solicitações da SCGÁS 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 Memorial Descritivo.
- 13.24. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas internas da Administração da SCGÁS.
- 13.25. 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 SCGÁS toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 13.26. Relatar à SCGÁS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 13.27. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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.
- 13.28. Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 13.29. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato, de acordo com o Termo de Confidencialidade disposto no Anexo do Contrato.
- 13.30. 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 a atividade objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Legislação em vigor.
- 13.31. Estar em conformidade com a Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.
- 13.32. Executar o serviço com profissionais devidamente capacitados e de acordo com os critérios técnicos para a prestação do serviço.

14. CONSIDERAÇÕES GERAIS

14.1. RESPONSABILIDADES DA SCGÁS



Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 14.1.1. Manter a CONTRATADA informado sobre quaisquer modificações ou alterações legais ou administrativas que possam afetar ou se relacionar com os serviços objetos deste documento;
- 14.1.2. Providenciar acessos individuais aos sistemas, redes e servidores necessários para a prestação dos serviços. A CONTRATADA deve solicitar com antecedência os acessos necessários;
- 14.1.3. Emitir a ordem de serviço, dando início à vigência do Contrato, após a verificação da realização dos procedimentos para a implementação dos serviços;
- 14.1.4. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venha a ser solicitado pela CONTRATADA;
- 14.1.5. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da CONTRATADA através do preposto desta, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.

15. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 15.1. Para a devida garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais, as partes comprometem-se a observar e cumprir as disposições previstas na Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), durante a execução deste Contrato e tratamento de dados pessoais decorrente deste.
As partes obrigam-se a:
 - 15.1.1. Tratar, usar e atender os requisitos de coleta mínima necessária dos dados pessoais para os fins a que se destinam, mantendo-os registrados, organizados, conservados e disponíveis para consulta.
 - 15.1.2. Limitar o tratamento de dados pessoais às finalidades para as quais tenham sido coletados.
 - 15.1.3. Manter os dados pessoais armazenados apenas durante o período estritamente necessário à execução das finalidades contratuais previstas ou pelo prazo necessário ao cumprimento de eventual obrigação legal, garantindo a sua efetiva confidencialidade, bem como manter o devido armazenamento em meios seguros, preferencialmente digitais e com rastreabilidade disponível, assim como garantir destinação final segura.
 - 15.1.4. Quando da coleta de dados pessoais sensíveis, em razão de cumprimento de obrigação acessória, armazená-los em local apartado dos demais dados pessoais e com nível de restrição ainda maior, sendo disponibilizados somente mediante requerimento formal e justificativa legítima.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Central Telefônica PABX em Nuvem

Resumo: Adoção de um novo modelo de central telefônica, que deixa de ser físico e passa a ser integralmente em nuvem (virtual), utilizando-se de comunicação por meio da internet.

- 15.1.5. Aplicar medidas técnicas e administrativas capazes de proteger os dados contra alteração, perda, difusão, acesso ou destruição – acidental ou intencionalmente – não autorizados ou estranhos à essa relação contratual, bem como contra qualquer outra forma de tratamento irregular.
- 15.1.6. Informar a outra parte imediatamente após a tomada de conhecimento caso haja alguma suspeita ou incidente de segurança concreto envolvendo dados pessoais, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada.
- 15.1.7. Garantir que os titulares tenham acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados mediante requerimento.
- 15.1.8. Garantir a rastreabilidade de tratamento de tais dados durante todo o seu ciclo de vida, principalmente quanto ao download, exportação de disponibilização de documentos com dados pessoais e dados pessoais sensíveis.
- 15.1.9. Adotar políticas para o desenvolvimento de sistemas que incluam diretrizes de acordo com a LGPD para atendimento das necessidades de tratamento de dados pessoais.
- 15.1.10. Assegurar que todas as pessoas que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto deste contrato tenham ciência e cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.
- 15.1.11. Fomentar e disponibilizar treinamento e ações de conscientização relacionadas à proteção de dados pessoais e privacidade aos responsáveis pela execução do contrato, garantindo assim a implementação de Boas Práticas e da Governança, nos termos dos artigos 50 e 51 da Lei nº 13.709/2018.
- 15.1.12. Responsabilizar-se-á a parte que der causa a eventuais violações de dados pessoais nos termos da legislação vigente, ressalvado o direito de regresso estabelecido em lei e consideradas as circunstâncias do caso e medidas de segurança adotadas pela responsável.

Florianópolis, 15 de setembro de 2023.

Ivan Carlos Cardoso

Analista de Tecnologia da Informação

Victor Hugo Bogiano

Gerente de Tecnologia da Informação