

**Documentos da fase interna, conforme
Lei Estadual 19.581/2018**

Índice

Apresentam-se, na sequência, os seguintes documentos da fase interna da licitação:

- 1) Solicitação de compras e serviços e justificativa;
- 2) Declaração de existência de dotação orçamentária;
- 3) Pesquisa de preço;
- 4) Termo de referência;
- 5) Parecer Jurídico;
- 6) Decisão administrativa de autorização do certame.

1) Solicitação de compras e serviços e justificativa



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Gabinete

Memorando nº 435/2017/GAB/DPPR

Curitiba, 04 de outubro de 2017.

Ao Sr. Coordenador-Geral de Administração

Assunto: Abertura de processo para locação de centrais telefônicas

1. Determino abertura de processo para locação de centrais telefônicas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná. O objetivo do presente procedimento é ampliar a qualidade da comunicação interna das sedes da instituição e resguardar maior eficiência para os serviços prestados à população do estado.
2. As centrais telefônicas permitem a utilização de múltiplos ramais sem a incidência de tarifação interna e simplificam a transferência de ligações, dentre outras utilidades. Dessa forma, com a instalação desses equipamentos, as unidades da Defensoria Pública passarão a perceber maior eficiência no exercício das atividades internas e externas.
3. Tendo em vista se tratar de aquisição de um equipamento tecnológico, o qual deverá apresentar compatibilidade com os sistemas de telecomunicações da instituição, deve-se considerar a atual estrutura de telefonia contratada pela Defensoria Pública do Estado do Paraná, sobretudo quanto às linhas de telefonia fixa e centrais telefônicas já contratadas.
4. Os equipamentos deverão ser instalados e programados pelo fornecedor a ser contratado através do presente procedimento. Da mesma forma, deverá ser de responsabilidade do prestador do serviço a manutenção preventiva dos equipamentos, a manutenção corretiva e a programação dos telefones conforme solicitação da instituição.
5. As cidades para as quais deverá ser realizada a locação de centrais telefônicas são: Curitiba, Curitiba – Santa Cândida, Cascavel, Cianorte, Umuarama, Guarapuava, Paranaguá e São José dos Pinhais. Para a escolha dos locais, algumas características foram consideradas, tais como a quantidade de defensores e servidores públicos, a característica do imóvel e sua exclusividade para atendimento da Defensoria Pública, com exceção do espaço cedido pelo Tribunal de Justiça no Fórum do Santa Cândida, em Curitiba.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Gabinete

6. A capacidade de atendimento de cada Central Telefônica deve levar em consideração o número de defensores, servidores e estagiários lotados atualmente nas unidades da Defensoria Pública do Estado do Paraná, majorado em 20% (vinte por cento), haja vista o contínuo ingresso de candidatos aprovados em concurso público mediante decisões judiciais, bem como a expectativa de nomeação de novos defensores públicos.
7. Verifique-se a possibilidade de formação de registro de preços, diante da sua conveniência. Tal conveniência permitirá flexibilidade nas contratações e otimização do orçamento e finanças públicas.
8. Após a abertura, encaminhe-se sucessivamente para: a) formação do termo de referência; b) aprovação do termo de referência pela Coordenadoria de Planejamento; c) cotação; d) elaboração do edital; e) parecer jurídico.
9. Por fim, retornem-se os autos para eventual autorização de abertura da fase externa da licitação.

Atenciosamente,

SÉRGIO ROBERTO RODRIGUES PARIGOT DE SOUZA
Defensor Público-Geral do Estado do Paraná



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
COORDENADORIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

DPP
FI 04
PTGR

Para: Secretaria da Coordenadoria-Geral de Administração.

DESPACHO

- 1- Recebido hoje.
- 2- Autue-se.
- 3- Encaminhe-se para o Departamento de Infraestrutura e Materiais para especificação técnica.
- 4- Sequenciar o trâmite do processo conforme determinado no Memorando de abertura.

Curitiba, 10 de outubro de 2017.

MATHIAS LOCH
Coordenador-Geral de Administração

EM BRANCO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

Memorando nº 2083/2017/DIM/DPPR

Curitiba, 23 de outubro de 2017

De: DIM / Tecnologia da Informação

Para: Coordenação de Planejamento

Assunto: Especificação técnica de centrais telefônicas

Protocolo: 14.877.033-6

Prezado Coordenador de Planejamento,

Encaminho em anexo especificação técnica para locação de centrais telefônicas conforme memorando nº 435/2017/GAB/DPPR e despacho da CGA.

Com o objetivo de padronização de equipamentos utilizados na Defensoria Pública do Paraná, informo que a especificação técnica é a mesma do Edital de Licitação nº 006/2016, com exceção do quantitativo onde foi utilizado como metodologia a descrição do memorando nº 435/2017/GAB/DPPR e a adição da especificação técnica do item 1.3.12, "O sistema deverá permitir a conexão/conversação com ramais da central telefônica da marca Panasonic, modelo KX-NS500".

A especificação foi adicionada de forma a garantir a compatibilidade com os equipamentos locados no contrato nº 021/2016, oriundo do Pregão Eletrônico nº 006/2016.

Considerando o exposto encaminho para aprovação.

Respeitosamente,

Alvaro Mateus Santana

Departamento Infraestrutura e Materiais /

Gestão de Tecnologia da Informação

EM BRANCO

EM BRANCO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E
MATERIAIS / TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROTOCOLO: 14.877.033-6

TERMO DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

OBJETO

Locação de 8 centrais telefônicas com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.

DETALHAMENTO DO OBJETO

As centrais telefônicas permitem a utilização de ramais sem incidência de tarifação quando a comunicação é interna. Utilizando os ramais também é possível realizar transferência de chamadas ou a ligação direta para um setor ou servidor de cada unidade.

JUSTIFICATIVA

Considerando que cada uma das unidades possui diversos setores e servidores e algumas sedes são abrigadas por imóveis de mais de um pavimento, a utilização de linha telefônica avulsa (sem ramal) torna a comunicação interna e externa muito deficitária.

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

QUANTITATIVO DE CADA ITEM

LOTE ÚNICO	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÕES
ITEM 01	6	Locação de Sistema Telefônico de Pequeno Porte
ITEM 02	1	Locação de Sistema Telefônico de Médio Porte
ITEM 03	1	Locação de Sistema Telefônico de Grande Porte

1. As Características mínimas obrigatórias para TODOS OS ITENS são:

- a. Cada um dos equipamentos fornecidos **em regime de locação**, de forma individual, deverá atender a todos os requisitos técnicos descritos abaixo;
- b. Os equipamentos deverão ser compostos de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas;
- c. Deverão ser fornecidos cabos, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos;
- d. Deverão ser fornecidos todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem;
- e. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso;
- f. Os equipamentos e softwares fornecidos, exceto os sistemas de suprimento de energia, os fones de cabeça solicitados e o software de tarifação, deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante;
- g. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem ser homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);

EM BRANCO

EM BRANCO

- h.** Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente;
- i.** O preço proposto para a locação deve englobar os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à instalação completa do objeto;
- j.** A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante;
- k.** A PROPONENTE é responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto;
- l.** Para o aceite, os equipamentos locados e seus componentes serão submetidos, a critério da CONTRATANTE, a testes de desempenho e/ou demonstrações de funcionamento, que verificarão funções e parâmetros especificados neste objeto;
- m.** Para todos os itens que sejam compostos por algum tipo de software, o mesmo deve possuir suporte contratado direto do fabricante, com direito a atualização de patches, correções e upgrade para novas versões.
- n.** Os equipamentos poderão estar instalados nas cidades listadas na tabela de localidades ou em outras que a DPPR venha a instalar no estado do Paraná.

1.1. Especificações Técnicas do Sistema Telefônico

- 1.1.1. O sistema telefônico deverá ser híbrido, com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.
- 1.1.2. O sistema telefônico deverá possuir interfaces de ramais analógicos (FXS), permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;
- 1.1.3. Possibilitar a instalação de placas de troncos analógicos (FXO) e de troncos digitais (E1) para acesso à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.4. Possibilitar a instalação de placas de ramais analógicos (FXS), de ramais para terminais de telefonistas e de placas de troncos IP/SIP.
- 1.1.5. Suportar interfaces de troncos digitais (E1) que operem no mínimo através do protocolo R2-Digital e ISDN PRI.
- 1.1.6. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- 1.1.7. Permitir a conexão de ramais DTMF ou PULSO sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.
- 1.1.8. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- 1.1.9. Deve prover o recurso de “Identificação do Número Chamador” tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.10. Atingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e/ou cartões, sem ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de vários sistemas, ou seja, deve existir um único módulo de processamento (CPU) para a capacidade completa de cada sistema.
- 1.1.11. A inserção de novos cartões ou módulos no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema. O novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento.
- 1.1.12. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.
- 1.1.13. O sistema deverá possuir roteamento automático para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo (“LCR - Least Cost Routing”). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;
- 1.1.14. O Sistema deverá possuir recurso interno de Atendimento Digital.

EM BRANCO

1.1.15. O sistema deverá possuir porta de comunicação de rede padrão Ethernet (RJ-45), que possibilite o acesso ao sistema pela rede, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação e supervisão do equipamento.

1.1.16. Deverá ser fornecido o recurso de música em espera interna ao sistema, através da gravação de arquivos de áudio .wav ou .mp3.

1.1.17. O Sistema Telefônico deverá permitir atividades de programação e supervisão de forma remota, através de microcomputador com sistema operacional Windows 7 ou superior, com software de gerenciamento (deverá ser fornecido licença sem limite de expiração para a DPPR) ou através de interface Web, utilizando-se a rede de dados da DPPR (LAN/WAN). Deve-se implementar controle de acesso, mediante "usuário" e "senha", à área de supervisão/gerência do sistema.

1.1.18 Deve-se permitir, no mínimo, as seguintes atividades de programação e supervisão:

1.1.18.1. Backup dos dados de configuração do Sistema Telefônico em memória não volátil;

1.1.18.2. Configuração de categorias de acesso às linhas externas para os ramais;

1.1.18.3. Configuração das funcionalidades de Atendimento Digital (alteração da música de atendimento/anúncios);

1.1.18.4. Configuração do recurso de música em espera;

1.1.18.5. Configuração de facilidades básicas para os ramais;

1.1.18.6. Verificação de status de funcionamento das portas de ramais e troncos;

1.1.19. O Sistema Telefônico ofertado deverá estar habilitado para monitoramento remoto, via IP, através do protocolo de gerência SNMP; Deve-se permitir no mínimo as consultas e/ou traps SNMP especificadas nos subitens abaixo. Caso o sistema ofertado disponibilize as informações solicitadas nos subitens abaixo utilizando-se um software de gerência proprietário, o mesmo deverá ser ofertado com licenciamento para todas as centrais telefônicas que possam, eventualmente, ser adquiridas neste Objeto.

1.1.19.1.1. Status de funcionamento das placas/interfaces internas do sistema telefônico ofertado;

1.1.19.1.2. Status de funcionamento das portas de troncos e de ramais analógicos;

1.1.19.1.3. Status de funcionamento dos troncos digitais;

1.1.19.1.4. Status de funcionamento dos troncos IP-SIP disponibilizados;

1.1.20. Deverá ser capaz de funcionar nas condições ambientais de Temperatura entre 0 a 40°C e Umidade relativa do ar entre 20 a 80%, sem a necessidade de ventilação forçada externa.

1.2. Das Facilidades do Sistema

1.2.1. Fornecer recurso de conferência para, no mínimo, 5 participantes, sejam eles internos ou externos;

1.2.2. Bloqueios - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).

1.2.3. Possuir diversas classes de categorias para os ramais, com a finalidade de controlar o acesso às linhas analógicas e digitais.

1.2.4. Busca em Grupo - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.

1.2.5. Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.

1.2.6. Permitir a formação de no mínimo 10 grupos de atendimento por setor, sendo possível a definição de alguns critérios de distribuição automática de chamadas - DAC.

1.2.7. Captura de Chamadas - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.

1.2.8. Permitir a formação de no mínimo 20 grupos de captura.

1.2.9. Efetuar transferência nas chamadas de entrada e saída, segundo suas categorias.

1.2.10. Chamada de retorno automático – rechamada – para ligações entre ramais.

1.2.11. Repetição do último número discado, para todos os ramais.

1.2.12. Deverá ser possível a alteração da numeração de ramais através do uso de códigos específicos ou com a utilização de reprogramação no terminal de gerenciamento, sem a necessidade de mudanças na rede telefônica.

EM BRANCO

1.2.13. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.

1.2.14. Deve prover o recurso de hot line. Este recurso deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos.

1.2.15. Deve prover recurso de cadeado eletrônico.

1.2.16. Chefe-Secretária: o sistema deve permitir que ramais configurados como chefe, possam cadastrar números específicos (local, DDD, DDI, etc.) para que tenham acesso diretamente ao chefe sem passar pela secretária.

1.2.17. Aviso de chamada em espera: o sistema deverá possibilitar o aviso ao ramal ocupado de que existe uma chamada em espera por um sinal, sem que haja interferência da telefonista na ligação (esta funcionalidade deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos).

1.2.18. Estacionamento: permitir o estacionamento de pelo menos 08 (oito) ligações externas. As ligações estacionadas poderão ser visualizadas pela mesa operadora, permitindo um controle do estacionamento. As chamadas ficarão em espera, devendo ter acesso a música e/ou mensagem gravada, e poderão ser capturadas em qualquer ramal da Central;

1.2.19. Deve permitir a conexão de centrais de alarmes em posição de ramal analógico de forma a possibilitar, em caso de detecção de entrada forçada ou vandalismo, que a referida central de alarme realize, automaticamente, uma chamada para um número pré programado;

1.3. Características do Sistema para Telefonia IP

1.3.1. O sistema deverá permitir a adição de módulos ou placas internas no seu gabinete, visando implementação de tráfego de voz sobre IP (VoIP) na rede LAN/WAN.

1.3.2. A conexão de múltiplos sistemas mediante protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de voz e transmissão de dados da rede existente, deverá ser possível sem a necessidade de instalação de hardware específico para protocolos de voz (E1, ISDN, FXS, FXO) nos ativos de rede existentes, ou substituição dos mesmos.

1.3.3. A interligação entre sistemas de mesmo tipo via rede TCP/IP deve prover algumas facilidades relacionadas nos itens 1.1 e 1.2, as quais são suportadas pelo protocolo aberto SIP, entre os equipamentos integrantes da rede.

1.3.4. O sistema de telefonia IP deverá operar baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), além de atender as RFCs recomendadas pela Anatel.

1.3.5. O sistema de telefonia IP deverá permitir a integração com servidores SIP Server/Proxy, através do protocolo aberto SIP.

1.3.6. O sistema de telefonia IP deverá usar compressão de voz baseada nos padrões G.729 e G.711, realizando ainda cancelamento de eco e supressão de silêncio com geração de ruído de conforto, sendo todos esses requisitos aplicáveis tanto para as chamadas entre diferentes sistemas quanto na eventual conexão com telefones IP ou programas 'softphones'. O sistema deve, ainda, permitir a utilização do codec G.729 em todos os canais simultaneamente.

1.3.7. Deverá suportar, no mínimo, o padrão T.38 para transmissão de fax.

1.3.8. O sistema de telefonia IP deverá possuir suporte a Qualidade de Serviços (QoS), para tráfego de voz na rede TCP/IP, devendo utilizar padrão ToS ou DiffServ, conforme segue

1.3.8.1. ToS: campo do cabeçalho IP que será usado pelo dispositivo originador do pacote, para assinalar uma requisição para um nível específico de QoS.

1.3.8.2. DiffServ: padrão desenvolvido para ajudar a resolver problemas de qualidade IP, que deverá operar permitindo negociação out-of-band, além de confiar condicionadores de tráfego na rede para indicar os requerimentos de cada pacote.

1.3.9. Possuir suporte para implantação de troncos IP, sendo no mínimo 06 (seis) canais iniciais, ou seja, deverá possibilitar 6 (seis) conversações simultâneas com outros sistemas interligados via rede TCP/IP.

1.3.10. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal.

1.3.11. O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

1.3.12. O sistema deverá permitir a conexão/conversação com ramais da central telefônica da marca Panasonic, modelo KX-NS500.

EM BRANCO

1.4. Característica do Sistema de Suprimento de Energia Elétrica

1.4.1. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ser modular, de modo que permita a instalação em quantidades que atendam o consumo inicial do sistema e a recarga do banco de baterias, bem como permitam o acréscimo de módulos para atendimento de eventuais expansões da capacidade de consumo do sistema.

1.4.2. O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falta de energia, a operação do equipamento por no mínimo 04 (quatro) horas ininterruptas considerando o consumo de 50% (cinquenta por cento) da carga máxima que pode ser consumida pelo sistema telefônico ofertado.

1.4.3. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.

1.4.4. Fica a cargo da CONTRATADA a instalação de recursos que forneçam maior proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes aos sistemas telefônicos ofertados de forma a evitar futuras despesas com trocas de equipamentos defeituosos por conta dos eventos mencionados.

1.5. Locação de Sistema Telefônico – Pequeno Porte – (Item 01 do Lote 01)

1.5.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

1.5.1.1. 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

1.5.1.2. 4 portas para troncos analógicos;

1.5.1.3. 24 portas para ramais analógicos;

1.5.1.4. 1 portas de ramal específicas para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);

1.5.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;

1.5.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;

1.5.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

1.5.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);

1.5.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

1.5.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

1.5.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 3 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;

1.5.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;

1.5.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.

1.5.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

1.5.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.

1.5.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

1.5.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;

1.5.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;

EM BRANCO

- 1.5.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;
- 1.5.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
- 1.5.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.6. Locação de Sistema Telefônico – Médio Porte – (Item 02 do Lote 01)

- 1.6.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:
 - 1.6.1.1. 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;
 - 1.6.1.2. 8 portas para troncos analógicos;
 - 1.6.1.3. 48 portas para ramais analógicos;
 - 1.6.1.4. 1 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);
 - 1.6.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;
 - 1.6.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;
 - 1.6.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:
 - 1.6.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;
 - 1.6.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);
 - 1.6.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;
 - 1.6.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;
 - 1.6.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;
 - 1.6.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
 - 1.6.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:
 - 1.6.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.
 - 1.6.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.
 - 1.6.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.
 - 1.6.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);
 - 1.6.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;
 - 1.6.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;
 - 1.6.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;
 - 1.6.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
 - 1.6.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.7. Locação de Sistema Telefônico – Grande Porte – (Item 03 do Lote 01)

- 1.7.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:
 - 1.7.1.1. 60 troncos digitais (2 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

EN BRANCO

- 1.7.1.2. 16 portas para troncos analógicos;
- 1.7.1.3. 160 portas para ramais analógicos;
- 1.7.1.4. 2 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);
- 1.7.1.5. Deve ser fornecido 2 (dois) Terminais Telefônicos para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;
- 1.7.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;
- 1.7.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:
 - 1.7.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;
 - 1.7.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);
 - 1.7.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;
 - 1.7.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;
 - 1.7.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;
 - 1.7.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
 - 1.7.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:
 - 1.7.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.
 - 1.7.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.
 - 1.7.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.
 - 1.7.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);
 - 1.7.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;
 - 1.7.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;
 - 1.7.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;
 - 1.7.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
 - 1.7.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.8 Serviços de Instalação Física dos Sistemas Telefônicos de Pequeno, Médio e Grande Porte

- 1.8.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de instalação, em cada localidade, utilizando-se, no mínimo, dois técnicos de seu quadro de funcionários (ou terceiros), sendo que, no mínimo, um técnico deverá apresentar certificação oficial do fabricante para o sistema ofertado.
- 1.8.2. Os serviços de instalação dos Sistemas Telefônicos serão acompanhados por funcionário da CONTRATANTE (nomeado de Fiscal da CONTRATADA) que será responsável por fiscalizar os trabalhos a serem realizados pela CONTRATADA, bem como, por solicitar, durante a execução dos serviços, a configuração de qualquer recurso disponível no Sistema. Cada localidade poderá ter um diferente Fiscal da CONTRATADA.

STATE OF TEXAS
COUNTY OF DALLAS

- 1.8.3. Todos os equipamentos devem ser instalados com todos os softwares, componentes e acessórios ativados e prontos para uso.
- 1.8.4. Executar aterramento da central telefônica do tipo independente (modalidade TT,NBR – 5410) através de cabo de cobre nu, bitola adequada, e interligá-lo à malha existente por meio de solda exotérmica. A resistência de aterramento não deverá ser maior que 10 Ω (dez ohms) em qualquer estação climática do ano.
- 1.8.5. Instalação física do Sistema Telefônico de Médio/Grande Porte e do respectivo Sistema de Suprimento de energia elétrica no Rack da CONTRATADA;
- 1.8.6. Espelhar os ramais analógicos e os troncos analógicos do Sistema Telefônico ofertado nos patch panels do Rack acima mencionado.
- 1.8.7. Espelhar os troncos analógicos da central telefônica ofertada no Distribuidor Geral de Telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais para a realização deste serviço. Os blocos telefônicos a serem utilizados no espelhamento dos troncos analógicos deverão apresentar proteção contra sobretensões e sobrecorrentes.
- 1.8.8. Caso seja necessário ou solicitado em momento oportuno pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá espelhar os ramais analógicos da central telefônica ofertada no distribuidor geral de telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais necessários para a realização deste serviço.
- 1.8.9. Todos os patch cords necessários (ecj ou UTP categoria 5E, a ser definido durante a instalação) para ligar os ramais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- 1.8.10. Disponibilização dos ramais analógicos para os diferentes setores da localidade utilizando-se os pontos telefônicos existentes e os instalados pela CONTRATADA.
- 1.8.11. Configurar todos os ramais e troncos analógicos/digitais/ip a serem instalados, de acordo com as solicitações efetuadas pelo Fiscal da CONTRATADA. Estas configurações envolvem toda e qualquer funcionalidade existente na central telefônica.
- 1.8.12. Deverá definir grupos de atendimento e grupos de captura.
- 1.8.13. Configurar os recursos de Atendimento Digital. Esta configuração poderá ser realizada através do fornecimento, por parte da CONTRATANTE, do arquivo .wav com a gravação para o atendimento automático.
- 1.8.14. No atendimento automático, o direcionamento das ligações, após o usuário digitar a opção desejada, deverá ser realizado, preferencialmente, utilizando-se grupos de atendimentos de forma a permitir que uma ligação seja encaminhada para um dos ramais, não ocupados, pertencente àquele grupo de atendimento.
- 1.8.15. Deverá configurar a funcionalidade de SIP trunk ou SIP proxy para permitir o roteamento das ligações através da rede de dados da CONTRATANTE.
- 1.8.16. Deverá auxiliar na definição do plano de numeração da CONTRATANTE e deverá implantá-lo no referido Sistema Telefônico.
- 1.8.17. Deverá realizar testes de ligações utilizando-se troncos analógicos, digitais (se aplicável) e troncos SIP.
- 1.8.18. Configurar Bloqueio de ligações entrantes a cobrar.
- 1.8.19. Configurar privilégio de ramais para ligações externas.
- 1.8.20. Configurar o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos analógicos/digitais ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.8.21. Se necessário, realizar configuração de todos Ramais disponibilizados na localidade em questão no possível futuro software de bilhetagem e tarifação centralizada;
- 1.8.22. Instalação de todos os terminais telefônicos analógicos e do terminal telefônico para telefonista;
- 1.8.23. Antes e durante a instalação da primeira localidade, a CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, um documento contendo uma série de operações a serem executadas após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, com o intuito de realizar verificações básicas do funcionamento dos Sistemas Telefônicos a serem instalados (Este documento será denominado como Plano de Testes).

1.8.24. Deverá conter, no Plano de Testes, verificações das linhas telefônicas/fluxos E1, de funcionalidades dos ramais, atendimento automático, interconexão entre Sistemas Telefônicos via SIP, entre outros a serem definidos em momento oportuno.

1.8.25. O Plano de Testes deverá ser executado, pela CONTRATADA, após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, na presença do Fiscal da CONTRATADA.

1.8.26. Realizar um treinamento de operação do terminal telefônico para telefonista e dar instruções básicas sobre os recursos de telefonia disponibilizados aos usuários do local.

1.8.27. Disponibilizar, apenas uma única vez em toda a execução do CONTRATO, Treinamento Básico e Avançado para 04 (sete) funcionários da DPPR ou por quem ela indicar, abordando aspectos avançados de instalação, configuração, customização, gerenciamento e operação dos equipamentos e softwares ofertados. Este curso deverá ser oficial do fabricante do Sistema Telefônico ofertado e deverá ocorrer após a instalação do primeiro Sistema. O treinamento deverá ter, no mínimo, 40 (quarenta) horas de duração.

1.8.28. Em cada instalação, após a execução dos serviços necessários, a CONTRATADA deverá elaborar relatório de instalação, relacionando por setor, os ramais, agrupamentos, permissões, e outras características a serem solicitadas em momento oportuno, os aparelhos telefônicos e seus respectivos números seriais e patrimoniais instalados, a quantidade de pontos de telefonia/lógica executados e a perfeita localização e identificação dos mesmos (esta informação será utilizada para verificar se para um determinado ponto de lógica/telefonia a responsabilidade pela garantia é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE). Este relatório deverá ser assinado pelo técnico da CONTRATADA e pelo Fiscal da CONTRATADA e será fundamental para que os serviços prestados tenham o aceite formalizado por parte da CONTRATANTE.

1.9. Terminais Telefônicos para Telefonista com as seguintes características

1.9.1. Fornecer Mesa Operadora com Display em LCD – Cristal líquido – com sinalização para todos os ramais sendo aceito qualquer um dos seguintes sistemas de sinalização: 1) sistema de leds sinalizadores com teclas do próprio aparelho ou com acréscimo de acessório de expansão; 2) sistema de sinalização em software, desde que o fornecimento do mesmo contemple equipamento necessário à sua execução - PC ou Mesa Operadora.

1.9.2. Atendimento simultâneo a diversas linhas e ramais.

1.9.3. Rechamada de linha em espera.

1.9.4. Rechamada de ligações transferidas para os ramais e não atendidas.

1.9.5. Viva-voz dispondo de alto-falante e microfone embutidos no aparelho.

1.9.6. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho.

1.9.7. Fornecer dois (02) fones de cabeça por aparelho.

1.9.8. Operação com monofone ou fone de cabeça.

CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Entrega

1.1. A CONTRATADA deverá instalar os equipamentos de telefonia com todos os softwares descritos neste Termo de Referência, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as condições abaixo:

1.2. O prazo de instalação de todos os equipamentos solicitados no prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

1.3. O cronograma de instalações bem como a sequência das localidades a serem instaladas ficará a cargo da CONTRATANTE.

1.4. Todos os componentes dos itens 01 e 02 do Lote 01 deverão ser instalados diretamente na comarca informada pela CONTRATANTE.

1.5. A CONTRATANTE definirá o local exato e a posição em que os equipamentos deverão ser instalados, após a contratação.

1.6. Qualquer problema na entrega dos equipamentos deverá ser reportado imediatamente à CONTRATANTE. Os problemas originados nos componentes que estão sendo fornecidos devem ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do prazo de 10 (dez) dias corridos.

2. Obrigações

- 2.1. Deverão acompanhar a locação das centrais telefônicas cabos, acessórios, hardware, software e firmware necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos.
- 2.2. Deverão ser fornecidas todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem.
- 2.3. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso.
- 2.4. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem estar homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).
- 2.5. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste instrumento, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente.
- 2.6. O preço proposto para este serviço deve englobar todos os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à locação completa do objeto.
- 2.7. A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante.
- 2.8. A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto.
- 2.9. Instalar os equipamentos nas cidades listadas no Anexo I ou em outras que a Defensoria Pública do Estado do Paraná venha a instalar no Estado do Paraná.
- 2.10. A CONTRATADA responde por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, mantida essa responsabilidade independentemente de fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado, nos termos da Lei Estadual nº 15.608/07.
- 2.11. O modelo instalado pela CONTRATADA deve estar sendo produzido (no Brasil ou exterior) em regime normal de produção, sendo produto novo e comercializado normalmente através dos canais de venda do fabricante no Brasil.
- 2.12. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação do certame licitatório, devendo comprová-las no prazo de 05 (cinco) dias úteis, caso seja exigido pela CONTRATANTE.
- 2.13. Os funcionários da CONTRATADA deverão estar devidamente identificados através de crachás em todas as ocasiões em que adentrarem nas instalações do CONTRATANTE.
- 2.14. À CONTRATADA não caberá, sob nenhum pretexto, a transferência de sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros, o que não exclui a possibilidade da CONTRATANTE em demandar eventuais responsáveis solidários ou subsidiários.
- 2.14. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos e feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.
- 2.15. A CONTRATADA é responsável integralmente pela segurança de seus veículos e equipamentos, movimentação de pessoal ou material, assumindo a responsabilidade por qualquer acidente com seu pessoal, e/ou provocado por estes a terceiros, durante os trabalhos de manutenção corretiva.
- 2.16. Qualquer dano ou prejuízo causado ao CONTRATANTE ou a terceiros, na execução dos serviços, serão de exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA e deverão ser executados às suas expensas.
- 2.17. Fornecer treinamento gratuito para até 4 (quatro) servidores da CONTRATANTE, para exercerem atividades de operação do equipamento
- 2.18. A CONTRATADA deverá, durante todo o período de vigência contratual, prestar assistência técnica local e remota -por meio de seus técnicos ou pessoas a quem autorizar por escrito- e, por conseguinte, corrigir quaisquer defeitos que surjam nas centrais telefônicas locadas, o que compreende a substituição de peças e equipamentos, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.



2.19. A assistência técnica inclui todos os custos com atendimentos, materiais, peças, mão-de-obra, deslocamento e estadias para todos os equipamentos e serviços provenientes de falhas descritas no caput desta cláusula.

2.20. A CONTRATADA deverá substituir as centrais telefônicas que apresentarem defeitos com grande frequência -a fim de evitar prejuízo aos trabalhos realizados pela Defensoria e sem ônus para esta- por outros das mesmas características e capacidades daqueles substituídos.

2.21. O prazo para início de atendimento e solução deverá atender a tabela abaixo indicada:

Descrição do evento	Prazo para atendimento e solução
1. Parada total dos PABX(s) 2. O(s) PABX(s) não recebe(m) e/ou nem origina(m) chamadas internas e/ou externas; 3. Paralisação maior ou igual a 20% das portas do(s) PABX(s) (Ramais, Troncos, Junções), contabilizados por tipo de portas; 4. Comprometimento da funcionalidade de Atendimento Automático do Sistema Telefônico; 5. Comprometimento da interoperabilidade entre o(s) Sistema(s) Telefônicos ofertados através do protocolo SIP.	Até 24 horas corridas para capital/região metropolitana e 48 horas para as demais localidades.
1. Defeito ou falha em ramal ou pontos de telefonia/lógica; 2. Defeito ou falha em uma das interfaces de troncos ou ramais do sistema; 3. O problema reportado compromete outras funcionalidades do(s) Sistema(s) de telefonia.	Até 48 horas corridas para capital/região metropolitana e 72 horas para as demais localidades.

2.22. Durante a execução dos serviços o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

2.23. A CONTRATADA obriga-se, ainda a:

- Informar à Administração sobre a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato firmado ou na entrega a ser efetuada.
- Manter atualizado seus dados cadastrais junto à CONTRATANTE, em especial número de telefone, fac-símile, endereço físico e eletrônico, bem como, nome da pessoa responsável para manter contato com a CONTRATANTE.
- Manter em dia as obrigações sociais, patronais, patrimoniais, tributárias, trabalhistas, além de encargos securitários, previdenciários ou de qualquer outra natureza, passados, presentes e futuros relativos aos empregados encarregados da execução do fornecimento objeto do presente contrato.
- Integral obediência às normas vigentes em relação aos produtos fornecidos, respondendo pelo cumprimento da proposta apresentada.
- Comprovar as mesmas condições de habilitação consignadas no edital convocatório, como condição para celebração do contrato.

Em 23 de outubro de 2017



Alvaro Mateus Santana

Departamento de Infraestrutura e Materiais / Tecnologia da Informação

À CPL.

- 1- De acordo com o termo de especificação.
- 2- Prorrogar-se com o feito.

Curitiba, 27/10/17


Nicholas Moura e-Silva
Defensor Público

~~A DIT.~~ Ao DIT, conforme item
3.º "c" do memorando de
objetiva. 30/10/17.

Tiago Tomh
Tiago Hernandes Yolin
CPL



CERTIDÃO

Certifico que na data de hoje procedi à inclusão de correspondência eletrônica com o supervisor do setor acerca da aprovação e posterior correção de alguns itens do termo de referência de centrais telefônica,

Certifico ainda, que as correções solicitadas foram realizadas nos intervalos de outros processos que possuíam prioridade mais elevada pelas instâncias superiores.

Curitiba, 05 de abril de 2018

FRANCINI DOS SANTOS PELEGRINI
Departamento de Apoio Técnico

1987
1988
1989
1990
1991
1992
1993
1994
1995
1996
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
2026
2027
2028
2029
2030
2031
2032
2033
2034
2035
2036
2037
2038
2039
2040
2041
2042
2043
2044
2045
2046
2047
2048
2049
2050
2051
2052
2053
2054
2055
2056
2057
2058
2059
2060
2061
2062
2063
2064
2065
2066
2067
2068
2069
2070
2071
2072
2073
2074
2075
2076
2077
2078
2079
2080
2081
2082
2083
2084
2085
2086
2087
2088
2089
2090
2091
2092
2093
2094
2095
2096
2097
2098
2099
2100
2101
2102
2103
2104
2105
2106
2107
2108
2109
2110
2111
2112
2113
2114
2115
2116
2117
2118
2119
2120
2121
2122
2123
2124
2125
2126
2127
2128
2129
2130
2131
2132
2133
2134
2135
2136
2137
2138
2139
2140
2141
2142
2143
2144
2145
2146
2147
2148
2149
2150
2151
2152
2153
2154
2155
2156
2157
2158
2159
2160
2161
2162
2163
2164
2165
2166
2167
2168
2169
2170
2171
2172
2173
2174
2175
2176
2177
2178
2179
2180
2181
2182
2183
2184
2185
2186
2187
2188
2189
2190
2191
2192
2193
2194
2195
2196
2197
2198
2199
2200
2201
2202
2203
2204
2205
2206
2207
2208
2209
2210
2211
2212
2213
2214
2215
2216
2217
2218
2219
2220
2221
2222
2223
2224
2225
2226
2227
2228
2229
2230
2231
2232
2233
2234
2235
2236
2237
2238
2239
2240
2241
2242
2243
2244
2245
2246
2247
2248
2249
2250
2251
2252
2253
2254
2255
2256
2257
2258
2259
2260
2261
2262
2263
2264
2265
2266
2267
2268
2269
2270
2271
2272
2273
2274
2275
2276
2277
2278
2279
2280
2281
2282
2283
2284
2285
2286
2287
2288
2289
2290
2291
2292
2293
2294
2295
2296
2297
2298
2299
2300
2301
2302
2303
2304
2305
2306
2307
2308
2309
2310
2311
2312
2313
2314
2315
2316
2317
2318
2319
2320
2321
2322
2323
2324
2325
2326
2327
2328
2329
2330
2331
2332
2333
2334
2335
2336
2337
2338
2339
2340
2341
2342
2343
2344
2345
2346
2347
2348
2349
2350
2351
2352
2353
2354
2355
2356
2357
2358
2359
2360
2361
2362
2363
2364
2365
2366
2367
2368
2369
2370
2371
2372
2373
2374
2375
2376
2377
2378
2379
2380
2381
2382
2383
2384
2385
2386
2387
2388
2389
2390
2391
2392
2393
2394
2395
2396
2397
2398
2399
2400
2401
2402
2403
2404
2405
2406
2407
2408
2409
2410
2411
2412
2413
2414
2415
2416
2417
2418
2419
2420
2421
2422
2423
2424
2425
2426
2427
2428
2429
2430
2431
2432
2433
2434
2435
2436
2437
2438
2439
2440
2441
2442
2443
2444
2445
2446
2447
2448
2449
2450
2451
2452
2453
2454
2455
2456
2457
2458
2459
2460
2461
2462
2463
2464
2465
2466
2467
2468
2469
2470
2471
2472
2473
2474
2475
2476
2477
2478
2479
2480
2481
2482
2483
2484
2485
2486
2487
2488
2489
2490
2491
2492
2493
2494
2495
2496
2497
2498
2499
2500
2501
2502
2503
2504
2505
2506
2507
2508
2509
2510
2511
2512
2513
2514
2515
2516
2517
2518
2519
2520
2521
2522
2523
2524
2525
2526
2527
2528
2529
2530
2531
2532
2533
2534
2535
2536
2537
2538
2539
2540
2541
2542
2543
2544
2545
2546
2547
2548
2549
2550
2551
2552
2553
2554
2555
2556
2557
2558
2559
2560
2561
2562
2563
2564
2565
2566
2567
2568
2569
2570
2571
2572
2573
2574
2575
2576
2577
2578
2579
2580
2581
2582
2583
2584
2585
2586
2587
2588
2589
2590
2591
2592
2593
2594
2595
2596
2597
2598
2599
2600
2601
2602
2603
2604
2605
2606
2607
2608
2609
2610
2611
2612
2613
2614
2615
2616
2617
2618
2619
2620
2621
2622
2623
2624
2625
2626
2627
2628
2629
2630
2631
2632
2633
2634
2635
2636
2637
2638
2639
2640
2641
2642
2643
2644
2645
2646
2647
2648
2649
2650
2651
2652
2653
2654
2655
2656
2657
2658
2659
2660
2661
2662
2663
2664
2665
2666
2667
2668
2669
2670
2671
2672
2673
2674
2675
2676
2677
2678
2679
2680
2681
2682
2683
2684
2685
2686
2687
2688
2689
2690
2691
2692
2693
2694
2695
2696
2697
2698
2699
2700
2701
2702
2703
2704
2705
2706
2707
2708
2709
2710
2711
2712
2713
2714
2715
2716
2717
2718
2719
2720
2721
2722
2723
2724
2725
2726
2727
2728
2729
2730
2731
2732
2733
2734
2735
2736
2737
2738
2739
2740
2741
2742
2743
2744
2745
2746
2747
2748
2749
2750
2751
2752
2753
2754
2755
2756
2757
2758
2759
2760
2761
2762
2763
2764
2765
2766
2767
2768
2769
2770
2771
2772
2773
2774
2775
2776
2777
2778
2779
2780
2781
2782
2783
2784
2785
2786
2787
2788
2789
2790
2791
2792
2793
2794
2795
2796
2797
2798
2799
2800
2801
2802
2803
2804
2805
2806
2807
2808
2809
2810
2811
2812
2813
2814
2815
2816
2817
2818
2819
2820
2821
2822
2823
2824
2825
2826
2827
2828
2829
2830
2831
2832
2833
2834
2835
2836
2837
2838
2839
2840
2841
2842
2843
2844
2845
2846
2847
2848
2849
2850
2851
2852
2853
2854
2855
2856
2857
2858
2859
2860
2861
2862
2863
2864
2865
2866
2867
2868
2869
2870
2871
2872
2873
2874
2875
2876
2877
2878
2879
2880
2881
2882
2883
2884
2885
2886
2887
2888
2889
2890
2891
2892
2893
2894
2895
2896
2897
2898
2899
2900
2901
2902
2903
2904
2905
2906
2907
2908
2909
2910
2911
2912
2913
2914
2915
2916
2917
2918
2919
2920
2921
2922
2923
2924
2925
2926
2927
2928
2929
2930
2931
2932
2933
2934
2935
2936
2937
2938
2939
2940
2941
2942
2943
2944
2945
2946
2947
2948
2949
2950
2951
2952
2953
2954
2955
2956
2957
2958
2959
2960
2961
2962
2963
2964
2965
2966
2967
2968
2969
2970
2971
2972
2973
2974
2975
2976
2977
2978
2979
2980
2981
2982
2983
2984
2985
2986
2987
2988
2989
2990
2991
2992
2993
2994
2995
2996
2997
2998
2999
3000

ExpressoLivre - ExpressoMail

Remetente: "Francini Dos Santos Pelegrini" <francini.pelegrini@defensoria.pr.def.br>
Para: "Gunther Furtado" <gunther.furtado@defensoria.pr.def.br>
Data: 08/01/2018 14:42
Assunto: Termo de Centrais

Gunther fiz uma modificação.

Abaixo o caminho para o termo....é o 2018

G:\COORDENACAO-GERAL-ADMINISTRACAO\GESTAO-COMPRAS-
CONTRATOS\GCC\23 - COTAÇÕES\2017\2- Termos de Referência DAT\Centrais
Telefônicas

Att.,



Defensoria Pública
do Estado do Paraná

Francini dos Santos Pelegrini

Técnica Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Paraná

Telefone: 3219-7392

www.defensoria.pr.gov.br

Esta mensagem pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não poderá utilizar, copiar, divulgar ou efetuar qualquer ação tomando por base as informações nela contidas. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, avise imediatamente o remetente e em seguida apague-a. Comunicações pela Internet não podem ser garantidas quanto à segurança ou inexistência de erros ou de vírus. O remetente, por esta razão, não aceita responsabilidade por qualquer erro ou omissão no contexto da mensagem decorrente da transmissão via Internet.

EM BRANCO

ExpressoLivre - ExpressoMail

Remetente: "Gunther Furtado" <gunther.furtado@defensoria.pr.def.br>
Para: "Francini Dos Santos Pelegrini" <francini.pelegrini@defensoria.pr.def.br>
Com Cópia: "Patricia Naomy Shibata" <patricia.shibata@defensoria.pr.def.br>
Data: 11/01/2018 11:06
Assunto: Re: Termo de Centrais

Fran,

A numeração precisa ser sequencial, não pode ficar reiniciando a cada novo item.

As letrinhas do "1. As Características mínimas obrigatórias para TODOS OS ITENS são:" aparecem repetidas mais abaixo, (**2. Obrigações...**). Retire as repetições que estiverem mais perto do final do documento.

Inserei a obrigação de realocar as centrais.

Assinalei algumas passagens que precisam de atenção (onde está o anexo I?)

Depois dos ajustes, envie para Alvaro, Marcos, Mathias, Tiago e Thiago para sugestões. Depois de consolidado, tramite para o Planejamento para aprovação.

Att.,

Em 08/01/2018 14:42, Francini Dos Santos Pelegrini escreveu:

Gunther fez uma modificação.
Abaixo o caminho para o termo....é o 2018
G:\COORDENACAO-GERAL-ADMINISTRACAO\GESTAO-COMPRAS-
CONTRATOS\GCC\23 - COTAÇÕES\2017\2- Termos de Referência
DAT\Centrais Telefônicas

Att.,



Francini dos Santos Pelegrini

Técnica Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Paraná

Telefone: 3219-7392
www.defensoria.pr.gov.br

Esta mensagem pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não poderá utilizar, copiar, divulgar ou efetuar qualquer ação tomando por base as informações nela contidas. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, avise imediatamente o remetente e em seguida apague-a. Comunicações pela Internet não podem ser garantidas quanto à segurança ou inexistência de erros ou de vírus. O remetente, por esta razão, não aceita responsabilidade por qualquer erro ou omissão no contexto da mensagem decorrente da transmissão via Internet.

--

Gunther Furtado
Departamento de Apoio Técnico
Defensoria Pública do Paraná
(41) 3219-7368
gunther.furtado@defensoria.pr.def.br



Defensoria Pública
do Estado do Paraná

20
6

Defensoria Pública do Estado do Paraná
Departamento de Apoio Técnico

Protocolos n.º 14.877.033-6

DESPACHO

Em cumprimento a determinação verbal do Coordenador Geral de Administração, de enviar os processos ao Departamento Financeiro após a conclusão do termo de referência para que se possa realizar estudos de classificação orçamentária quanto aos objetos a serem contratados ou adquiridos, encaminhamos o protocolado que versa sobre a locação de centrais telefônicas para manifestação do referido Departamento. Após, encaminhar a Coordenadoria de Planejamento para aprovação do Termo de Referência.

Curitiba, 06 de abril de 2018.

Gunther Furtado

Supervisor - Departamento de Apoio Técnico

Francini dos Santos Pelegrini
Departamento de Apoio Técnico

EM BRANCO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

DEPARTAMENTO DE APOIO TÉCNICO

PROTOCOLO: 14.877.033-6

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Locação de 8 centrais telefônicas com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.

DETALHAMENTO DO OBJETO

As centrais telefônicas permitem a utilização de ramais sem incidência de tarifação quando a comunicação é interna. Utilizando os ramais também é possível realizar transferência de chamadas ou a ligação direta para um setor ou servidor de cada unidade.

JUSTIFICATIVA

Considerando que cada uma das unidades possui diversos setores e servidores e algumas sedes são abrigadas por imóveis de mais de um pavimento, a utilização de linha telefônica avulsa (sem ramal) torna a comunicação interna e externa muito deficitária.

1. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

QUANTITATIVO DE CADA ITEM

LOTE ÚNICO	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÕES
ITEM 01	6	Locação de Sistema Telefônico de Pequeno Porte
ITEM 02	1	Locação de Sistema Telefônico de Médio Porte
ITEM 03	1	Locação de Sistema Telefônico de Grande Porte

1. As Características mínimas obrigatórias para TODOS OS ITENS são:

- a. Cada um dos equipamentos fornecidos em regime de locação, de forma individual, deverá atender a todos os requisitos técnicos descritos abaixo;
- b. Os equipamentos deverão ser compostos de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas;
- c. Deverão ser fornecidos cabos, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos;
- d. Deverão ser fornecidos todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem;
- e. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso;
- f. Os equipamentos e softwares fornecidos, exceto os sistemas de suprimento de energia, os fones de cabeça solicitados e o software de tarifação, deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante;

- g. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem ser homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);
- h. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente;
- i. O preço proposto para a locação deve englobar os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à instalação completa do objeto;
- j. A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante;
- k. A PROPONENTE é responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto;
- l. Para o aceite, os equipamentos locados e seus componentes serão submetidos, a critério da CONTRATANTE, a testes de desempenho e/ou demonstrações de funcionamento, que verificarão funções e parâmetros especificados neste objeto;
- m. Para todos os itens que sejam compostos por algum tipo de software, o mesmo deve possuir suporte contratado direto do fabricante, com direito a atualização de patches, correções e upgrade para novas versões.
- n. Os equipamentos poderão estar instalados nas cidades listadas na tabela de localidades ou em outras que a DPPR venha a instalar no estado do Paraná.

1.1. Especificações Técnicas do Sistema Telefônico

- 1.1.1. O sistema telefônico deverá ser híbrido, com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.
- 1.1.2. O sistema telefônico deverá possuir interfaces de ramais analógicos (FXS), permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;
- 1.1.3. Possibilitar a instalação de placas de troncos analógicos (FXO) e de troncos digitais (E1) para acesso à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.4. Possibilitar a instalação de placas de ramais analógicos (FXS), de ramais para terminais de telefonistas e de placas de troncos IP/SIP.
- 1.1.5. Suportar interfaces de troncos digitais (E1) que operem no mínimo através do protocolo R2-Digital e ISDN PRI.
- 1.1.6. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- 1.1.7. Permitir a conexão de ramais DTMF ou PULSO sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.
- 1.1.8. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- 1.1.9. Deve prover o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.10. Atingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e/ou cartões, sem ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de vários sistemas, ou seja, deve existir um único módulo de processamento (CPU) para a capacidade completa de cada sistema.
- 1.1.11. A inserção de novos cartões ou módulos no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema. O novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento.
- 1.1.12. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.
- 1.1.13. O sistema deverá possuir roteamento automático para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Routing"). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de



rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;

1.1.14. O Sistema deverá possuir recurso interno de Atendimento Digital.

1.1.15. O sistema deverá possuir porta de comunicação de rede padrão Ethernet (RJ-45), que possibilite o acesso ao sistema pela rede, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação e supervisão do equipamento.

1.1.16. Deverá ser fornecido o recurso de música em espera interna ao sistema, através da gravação de arquivos de áudio .wav ou .mp3.

1.1.17. O Sistema Telefônico deverá permitir atividades de programação e supervisão de forma remota, através de microcomputador com sistema operacional Windows 7 ou superior, com software de gerenciamento (deverá ser fornecido licença sem limite de expiração para a DPPR) ou através de interface Web, utilizando-se a rede de dados da DPPR (LAN/WAN). Deve-se implementar controle de acesso, mediante "usuário" e "senha", à área de supervisão/gerência do sistema.

1.1.18 Deve-se permitir, no mínimo, as seguintes atividades de programação e supervisão:

1.1.18.1. Backup dos dados de configuração do Sistema Telefônico em memória não volátil;

1.1.18.2. Configuração de categorias de acesso às linhas externas para os ramais;

1.1.18.3. Configuração das funcionalidades de Atendimento Digital (alteração da música de atendimento/anúncios);

1.1.18.4. Configuração do recurso de música em espera;

1.1.18.5. Configuração de facilidades básicas para os ramais;

1.1.18.6. Verificação de status de funcionamento das portas de ramais e troncos;

1.1.19. O Sistema Telefônico ofertado deverá estar habilitado para monitoramento remoto, via IP, através do protocolo de gerência SNMP; Deve-se permitir no mínimo as consultas e/ou traps SNMP especificadas nos subitens abaixo. Caso o sistema ofertado disponibilize as informações solicitadas nos subitens abaixo utilizando-se um software de gerência proprietário, o mesmo deverá ser ofertado com licenciamento para todas as centrais telefônicas que possam, eventualmente, ser adquiridas neste Objeto.

1.1.19.1.1. Status de funcionamento das placas/interfaces internas do sistema telefônico ofertado;

1.1.19.1.2. Status de funcionamento das portas de troncos e de ramais analógicos;

1.1.19.1.3. Status de funcionamento dos troncos digitais;

1.1.19.1.4. Status de funcionamento dos troncos IP-SIP disponibilizados;

1.1.20. Deverá ser capaz de funcionar nas condições ambientais de Temperatura entre 0 a 40°C e Umidade relativa do ar entre 20 a 80%, sem a necessidade de ventilação forçada externa.

1.2. Das Facilidades do Sistema

1.2.1. Fornecer recurso de conferência para, no mínimo, 5 participantes, sejam eles internos ou externos;

1.2.2. Bloqueios - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).

1.2.3. Possuir diversas classes de categorias para os ramais, com a finalidade de controlar o acesso às linhas analógicas e digitais.

1.2.4. Busca em Grupo - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.

1.2.5. Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.

1.2.6. Permitir a formação de no mínimo 10 grupos de atendimento por setor, sendo possível a definição de alguns critérios de distribuição automática de chamadas - DAC.

1.2.7. Captura de Chamadas - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.

- 1.2.8. Permitir a formação de no mínimo 20 grupos de captura.
- 1.2.9. Efetuar transferência nas chamadas de entrada e saída, segundo suas categorias.
- 1.2.10. Chamada de retorno automático – rechamada – para ligações entre ramais.
- 1.2.11. Repetição do último número discado, para todos os ramais.
- 1.2.12. Deverá ser possível a alteração da numeração de ramais através do uso de códigos específicos ou com a utilização de reprogramação no terminal de gerenciamento, sem a necessidade de mudanças na rede telefônica.
- 1.2.13. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.
- 1.2.14. Deve prover o recurso de hot line. Este recurso deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos.
- 1.2.15. Deve prover recurso de cadeado eletrônico.
- 1.2.16. Chefe-Secretária: o sistema deve permitir que ramais configurados como chefe, possam cadastrar números específicos (local, DDD, DDI, etc.) para que tenham acesso diretamente ao chefe sem passar pela secretária.
- 1.2.17. Aviso de chamada em espera: o sistema deverá possibilitar o aviso ao ramal ocupado de que existe uma chamada em espera por um sinal, sem que haja interferência da telefonista na ligação (esta funcionalidade deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos).
- 1.2.18. Estacionamento: permitir o estacionamento de pelo menos 08 (oito) ligações externas. As ligações estacionadas poderão ser visualizadas pela mesa operadora, permitindo um controle do estacionamento. As chamadas ficarão em espera, devendo ter acesso a música e/ou mensagem gravada, e poderão ser capturadas em qualquer ramal da Central;
- 1.2.19. Deve permitir a conexão de centrais de alarmes em posição de ramal analógico de forma a possibilitar, em caso de detecção de entrada forçada ou vandalismo, que a referida central de alarme realize, automaticamente, uma chamada para um número pré programado;

1.3. Características do Sistema para Telefonia IP

- 1.3.1. O sistema deverá permitir a adição de módulos ou placas internas no seu gabinete, visando implementação de tráfego de voz sobre IP (VoIP) na rede LAN/WAN.
- 1.3.2. A conexão de múltiplos sistemas mediante protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de voz e transmissão de dados da rede existente, deverá ser possível sem a necessidade de instalação de hardware específico para protocolos de voz (E1, ISDN, FXS, FXO) nos ativos de rede existentes, ou substituição dos mesmos.
- 1.3.3. A interligação entre sistemas de mesmo tipo via rede TCP/IP deve prover algumas facilidades relacionadas nos itens 1.1 e 1.2, as quais são suportadas pelo protocolo aberto SIP, entre os equipamentos integrantes da rede.
- 1.3.4. O sistema de telefonia IP deverá operar baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), além de atender as RFCs recomendadas pela Anatel.
- 1.3.5. O sistema de telefonia IP deverá permitir a integração com servidores SIP Server/Proxy, através do protocolo aberto SIP.
- 1.3.6. O sistema de telefonia IP deverá usar compressão de voz baseada nos padrões G.729 e G.711, realizando ainda cancelamento de eco e supressão de silêncio com geração de ruído de conforto, sendo todos esses requisitos aplicáveis tanto para as chamadas entre diferentes sistemas quanto na eventual conexão com telefones IP ou programas 'softphones'. O sistema deve, ainda, permitir a utilização do codec G.729 em todos os canais simultaneamente.
- 1.3.7. Deverá suportar, no mínimo, o padrão T.38 para transmissão de fax.
- 1.3.8. O sistema de telefonia IP deverá possuir suporte a Qualidade de Serviços (QoS), para tráfego de voz na rede TCP/IP, devendo utilizar padrão ToS ou DiffServ, conforme segue
 - 1.3.8.1. ToS: campo do cabeçalho IP que será usado pelo dispositivo originador do pacote, para assinalar uma requisição para um nível específico de QoS.



1.3.8.2. DiffServ: padrão desenvolvido para ajudar a resolver problemas de qualidade IP, que deverá operar permitindo negociação out-of-band, além de confiar condicionadores de tráfego na rede para indicar os requerimentos de cada pacote.

1.3.9. Possuir suporte para implantação de troncos IP, sendo no mínimo 06 (seis) canais iniciais, ou seja, deverá possibilitar 6 (seis) conversações simultâneas com outros sistemas interligados via rede TCP/IP.

1.3.10. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal.

1.3.11. O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

1.3.12. O sistema deverá permitir a conexão/conversação com ramais da central telefônica da marca Panasonic, modelo KX-N5500.

1.4. Característica do Sistema de Suprimento de Energia Elétrica

1.4.1. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ser modular, de modo que permita a instalação em quantidades que atendam o consumo inicial do sistema e a recarga do banco de baterias, bem como permitam o acréscimo de módulos para atendimento de eventuais expansões da capacidade de consumo do sistema.

1.4.2. O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falta de energia, a operação do equipamento por no mínimo 04 (quatro) horas ininterruptas considerando o consumo de 50% (cinquenta por cento) da carga máxima que pode ser consumida pelo sistema telefônico ofertado.

1.4.3. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.

1.4.4. Fica a cargo da CONTRATADA a instalação de recursos que forneçam maior proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes aos sistemas telefônicos ofertados de forma a evitar futuras despesas com trocas de equipamentos defeituosos por conta dos eventos mencionados.

1.5. Locação de Sistema Telefônico – Pequeno Porte – (Item 01 do Lote 01)

1.5.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

1.6.1.1. 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

1.5.1.2. 4 portas para troncos analógicos;

1.5.1.3. 24 portas para ramais analógicos;

1.5.1.4. 1 portas de ramal específicas para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);

1.5.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;

1.5.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;

1.5.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

1.5.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);

1.5.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

1.5.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;



1.5.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 3 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;

1.5.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;

1.5.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.

1.5.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

1.5.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.

1.5.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

1.5.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;

1.5.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;

1.5.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;

1.5.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;

1.5.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.6. Locação de Sistema Telefônico – Médio Porte – (Item 02 do Lote 01)

1.6.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

1.6.1.1. 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

1.6.1.2. 8 portas para troncos analógicos;

1.6.1.3. 48 portas para ramais analógicos;

1.6.1.4. 1 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (Item 1.9);

1.6.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;

1.6.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;

1.6.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

1.6.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

1.6.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);

1.6.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

1.6.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

1.6.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;



- 1.6.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
- 1.6.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:
 - 1.6.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.
 - 1.6.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.
 - 1.6.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.
- 1.6.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);
- 1.6.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;
- 1.6.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;
- 1.6.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;
- 1.6.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
- 1.6.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.7. Locação de Sistema Telefônico – Grande Porte – (Item 03 do Lote 01)

- 1.7.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:
 - 1.7.1.1. 60 troncos digitais (2 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;
 - 1.7.1.2. 16 portas para troncos analógicos;
 - 1.7.1.3. 160 portas para ramais analógicos;
 - 1.7.1.4. 2 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);
 - 1.7.1.5. Deve ser fornecido 2 (dois) Terminais Telefônicos para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;
 - 1.7.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;
 - 1.7.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:
 - 1.7.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;
 - 1.7.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);
 - 1.7.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;
 - 1.7.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;
 - 1.7.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;
 - 1.7.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
 - 1.7.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:



- 1.7.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.
- 1.7.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.
- 1.7.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.
- 1.7.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);
- 1.7.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;
- 1.7.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;
- 1.7.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;
- 1.7.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
- 1.7.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.8 Serviços de Instalação Física dos Sistemas Telefônicos de Pequeno, Médio e Grande Porte

- 1.8.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de Instalação, em cada localidade, utilizando-se, no mínimo, dois técnicos de seu quadro de funcionários (ou terceiros), sendo que, no mínimo, um técnico deverá apresentar certificação oficial do fabricante para o sistema ofertado.
- 1.8.2. Os serviços de instalação dos Sistemas Telefônicos serão acompanhados por funcionário da CONTRATANTE (nomeado de Fiscal da CONTRATADA) que será responsável por fiscalizar os trabalhos a serem realizados pela CONTRATADA, bem como, por solicitar, durante a execução dos serviços, a configuração de qualquer recurso disponível no Sistema. Cada localidade poderá ter um diferente Fiscal da CONTRATADA.
- 1.8.3. Todos os equipamentos devem ser instalados com todos os softwares, componentes e acessórios ativados e prontos para uso.
- 1.8.4. Executar aterramento da central telefônica do tipo independente (modalidade TT, NBR – 5410) através de cabo de cobre nu, bitola adequada, e interligá-lo à malha existente por meio de solda exotérmica. A resistência de aterramento não deverá ser maior que 10 Ω (dez ohms) em qualquer estação climática do ano.
- 1.8.5. Instalação física do Sistema Telefônico de Médio/Grande Porte e do respectivo Sistema de Suprimento de energia elétrica no Rack da CONTRATADA;
- 1.8.6. Espelhar os ramais analógicos e os troncos analógicos do Sistema Telefônico ofertado nos patch panels do Rack acima mencionado.
- 1.8.7. Espelhar os troncos analógicos da central telefônica ofertada no Distribuidor Geral de Telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais para a realização deste serviço. Os blocos telefônicos a serem utilizados no espelhamento dos troncos analógicos deverão apresentar proteção contra sobretensões e sobrecorrentes.
- 1.8.8. Caso seja necessário ou solicitado em momento oportuno pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá espelhar os ramais analógicos da central telefônica ofertada no distribuidor geral de telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais necessários para a realização deste serviço.
- 1.8.9. Todos os patch cords necessários (cui ou UTP categoria 5E, a ser definido durante a instalação) para ligar os ramais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- 1.8.10. Disponibilização dos ramais analógicos para os diferentes setores da localidade utilizando-se os pontos telefônicos existentes e os instalados pela CONTRATADA.

- 1.8.11. Configurar todos os ramais e troncos analógicos/digitais/Ip a serem instalados, de acordo com as solicitações efetuadas pelo Fiscal da CONTRATADA. Estas configurações envolvem toda e qualquer funcionalidade existente na central telefônica.
- 1.8.12. Deverá definir grupos de atendimento e grupos de captura.
- 1.8.13. Configurar os recursos de Atendimento Digital. Esta configuração poderá ser realizada através do fornecimento, por parte da CONTRATANTE, do arquivo .wav com a gravação para o atendimento automático.
- 1.8.14. No atendimento automático, o direcionamento das ligações, após o usuário digitar a opção desejada, deverá ser realizado, preferencialmente, utilizando-se grupos de atendimentos de forma a permitir que uma ligação seja encaminhada para um dos ramais, não ocupados, pertencente àquele grupo de atendimento.
- 1.8.15. Deverá configurar a funcionalidade de SIP trunk ou SIP proxy para permitir o roteamento das ligações através da rede de dados da CONTRATANTE.
- 1.8.16. Deverá auxiliar na definição do plano de numeração da CONTRATANTE e deverá implantá-lo no referido Sistema Telefônico.
- 1.8.17. Deverá realizar testes de ligações utilizando-se troncos analógicos, digitais (se aplicável) e troncos SIP.
- 1.8.18. Configurar Bloqueio de ligações entrantes a cobrar.
- 1.8.19. Configurar privilégio de ramais para ligações externas.
- 1.8.20. Configurar o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos analógicos/digitais ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.8.21. Se necessário, realizar configuração de todos Ramais disponibilizados na localidade em questão no possível futuro software de bilhetagem e tarifação centralizada;
- 1.8.22. Instalação de todos os terminais telefônicos analógicos e do terminal telefônico para telefonista;
- 1.8.23. Antes e durante a instalação da primeira localidade, a CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, um documento contendo uma série de operações a serem executadas após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, com o intuito de realizar verificações básicas do funcionamento dos Sistemas Telefônicos a serem instalados (Este documento será denominado como Plano de Testes).
- 1.8.24. Deverá conter, no Plano de Testes, verificações das linhas telefônicas/fluxos E1, de funcionalidades dos ramais, atendimento automático, interconexão entre Sistemas Telefônicos via SIP, entre outros a serem definidos em momento oportuno.
- 1.8.25. O Plano de Testes deverá ser executado, pela CONTRATADA, após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, na presença do Fiscal da CONTRATADA.
- 1.8.26. Realizar um treinamento de operação do terminal telefônico para telefonista e dar instruções básicas sobre os recursos de telefonia disponibilizados aos usuários do local.
- 1.8.27. Disponibilizar, apenas uma única vez em toda a execução do CONTRATO, Treinamento Básico e Avançado para 04 (sete) funcionários da DPPR ou por quem ela indicar, abordando aspectos avançados de instalação, configuração, customização, gerenciamento e operação dos equipamentos e softwares ofertados. Este curso deverá ser oficial do fabricante do Sistema Telefônico ofertado e deverá ocorrer após a instalação do primeiro Sistema. O treinamento deverá ter, no mínimo, 40 (quarenta) horas de duração.
- 1.8.28. Em cada instalação, após a execução dos serviços necessários, a CONTRATADA deverá elaborar relatório de instalação, relacionando por setor, os ramais, agrupamentos, permissões, e outras características a serem solicitadas em momento oportuno, os aparelhos telefônicos e seus respectivos números seriais e patrimoniais instalados, a quantidade de pontos de telefonia/lógica executados e a perfeita localização e identificação dos mesmos (esta informação será utilizada para verificar se para um determinado ponto de lógica/telefonia a responsabilidade pela garantia é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE). Este relatório deverá



ser assinado pelo técnico da CONTRATADA e pelo Fiscal da CONTRATADA e será fundamental para que os serviços prestados tenham o aceite formalizado por parte da CONTRATANTE.

1.9. Terminais Telefônicos para Telefonista com as seguintes características

1.9.1. Fornecer Mesa Operadora com Display em LCD – Cristal líquido – com sinalização para todos os ramais sendo aceito qualquer um dos seguintes sistemas de sinalização: 1) sistema de leds sinalizadores com teclas do próprio aparelho ou com acréscimo de acessório de expansão; 2) sistema de sinalização em software, desde que o fornecimento do mesmo contemple equipamento necessário à sua execução - PC ou Mesa Operadora.

1.9.2. Atendimento simultâneo a diversas linhas e ramais.

1.9.3. Rechamada de linha em espera.

1.9.4. Rechamada de ligações transferidas para os ramais e não atendidas.

1.9.5. Viva-voz dispondo de alto-falante e microfone embutidos no aparelho.

1.9.6. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho.

1.9.7. Fornecer dois (02) fones de cabeça por aparelho.

1.9.8. Operação com monofone ou fone de cabeça.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Entrega

1.1. A CONTRATADA deverá instalar os equipamentos de telefonia com todos os softwares descritos neste Termo de Referência, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as condições abaixo:

1.2. O prazo de instalação de todos os equipamentos solicitados no prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

1.3. O cronograma de instalações bem como a sequência das localidades a serem instaladas ficará a cargo da CONTRATANTE.

1.4. Todos os componentes dos itens 01 e 02 do Lote 01 deverão ser instalados diretamente na comarca informada pela CONTRATANTE.

1.5. A CONTRATANTE definirá o local exato e a posição em que os equipamentos deverão ser instalados, após a contratação.

1.6. Qualquer problema na entrega dos equipamentos deverá ser reportado imediatamente à CONTRATANTE. Os problemas originados nos componentes que estão sendo fornecidos devem ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do prazo de 10 (dez) dias corridos.

1.7. Na eventualidade de alteração do endereço da Defensoria, a CONTRATADA será notificada mediante ofício e deverá providenciar, sem custos adicionais, a desinstalação e a reinstalação do equipamento com todos os softwares descritos neste Termo de Referência, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as condições mencionadas acima neste item.

2. Obrigações

2.1. Deverão acompanhar a locação das centrais telefônicas cabos, acessórios, hardware, software e firmware necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos.

2.2. Deverão ser fornecidas todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem.

2.3. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso.

2.4. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem estar homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

2.5. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste instrumento, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente.

2.6. O preço proposto para este serviço deve englobar todos os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à locação completa do objeto.

2.7. A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante.

2.8. A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto.

2.9. Instalar os equipamentos nas cidades listadas no Anexo I ou em outras que a Defensoria Pública do Estado do Paraná venha a instalar no Estado do Paraná.

2.10. A CONTRATADA responde por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, mantida essa responsabilidade independentemente de fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado, nos termos da Lei Estadual nº 15.608/07.

2.11. O modelo instalado pela CONTRATADA deve estar sendo produzido (no Brasil ou exterior) em regime normal de produção, sendo produto novo e comercializado normalmente através dos canais de venda do fabricante no Brasil.

2.12. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação do certame licitatório, devendo comprová-las no prazo de 05 (cinco) dias úteis, caso seja exigido pela CONTRATANTE.

2.13. Os funcionários da CONTRATADA deverão estar devidamente identificados através de crachás em todas as ocasiões em que adentrarem nas instalações do CONTRATANTE.

2.14. À CONTRATADA não caberá, sob nenhum pretexto, a transferência de sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros, o que não exclui a possibilidade da CONTRATANTE em demandar eventuais responsáveis solidários ou subsidiários.

2.14. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos e feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

2.15. A CONTRATADA é responsável integralmente pela segurança de seus veículos e equipamentos, movimentação de pessoal ou material, assumindo a responsabilidade por qualquer acidente com seu pessoal, e/ou provocado por estes a terceiros, durante os trabalhos de manutenção corretiva.

2.16. Qualquer dano ou prejuízo causado ao CONTRATANTE ou a terceiros, na execução dos serviços, serão de exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA e deverão ser executados às suas expensas.

2.17. Fornecer treinamento gratuito para até 4 (quatro) servidores da CONTRATANTE, para exercerem atividades de operação do equipamento

2.18. A CONTRATADA deverá, durante todo o período de vigência contratual, prestar assistência técnica local e remota -por meio de seus técnicos ou pessoas a quem autorizar por escrito- e, por conseguinte, corrigir quaisquer defeitos que surjam nas centrais telefônicas locadas, o que compreende a substituição de peças e equipamentos, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

2.19. A assistência técnica inclui todos os custos com atendimentos, materiais, peças, mão-de-obra, deslocamento e estadias para todos os equipamentos e serviços provenientes de falhas descritas no caput desta cláusula.

2.20. A CONTRATADA deverá substituir as centrais telefônicas que apresentarem defeitos com grande frequência -a fim de evitar prejuízo aos trabalhos realizados pela Defensoria e sem ônus para esta- por outros das mesmas características e capacidades daqueles substituídos.

2.21. O prazo para início de atendimento e solução deverá atender a tabela abaixo indicada:



Descrição do evento	Prazo para atendimento e solução
1. Parada total dos PABX(s) 2. O(s) PABX(s) não recebe(m) e/ou nem origina(m) chamadas internas e/ou externas; 3. Paralisação maior ou igual a 20% das portas do(s) PABX(s) (Ramais, Troncos, Junções), contabilizados por tipo de portas; 4. Comprometimento da funcionalidade de Atendimento Automático do Sistema Telefônico; 5. Comprometimento da interoperabilidade entre o(s) Sistema(s) Telefônicos ofertados através do protocolo SIP.	Até 24 horas corridas para capital/região metropolitana e 48 horas para as demais localidades.
1. Defeito ou falha em ramal ou pontos de telefonia/lógica; 2. Defeito ou falha em uma das interfaces de troncos ou ramais do sistema; 3. O problema reportado compromete outras funcionalidades do(s) Sistema(s) de telefonia.	Até 48 horas corridas para capital/região metropolitana e 72 horas para as demais localidades.

2.22. Durante a execução dos serviços o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

2.23. A CONTRATADA obriga-se, ainda a:

- a) Informar à Administração sobre a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato firmado ou na entrega a ser efetuada.
- b) Manter atualizado seus dados cadastrais junto à CONTRATANTE, em especial número de telefone, fac-símile, endereço físico e eletrônico, bem como, nome da pessoa responsável para manter contato com a CONTRATANTE.
- c) Manter em dia as obrigações sociais, patronais, patrimoniais, tributárias, trabalhistas, além de encargos securitários, previdenciários ou de qualquer outra natureza, passados, presentes e futuros relativos aos empregados encarregados da execução do fornecimento objeto do presente contrato.
- d) Integral obediência às normas vigentes em relação aos produtos fornecidos, respondendo pelo cumprimento da proposta apresentada.
- e) Comprovar as mesmas condições de habilitação consignadas no edital convocatório, como condição para celebração do contrato.

3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 O(s) pagamento(s) estará(ão) condicionado(s) à manutenção da regularidade fiscal da CONTRATADA.

3.2 Após o recebimento definitivo pelo servidor ou comissão responsável, os pagamentos serão efetuados na forma de depósito ou crédito em conta corrente em favor da Contratada em até 30 (trinta) dias, exceto para as despesas de valor inferior a R\$ 8.000,00 (oito mil reais), cujo pagamento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis, contados também do recebimento definitivo.

3.3 Para a liberação do pagamento, o servidor responsável, encaminhará a Nota Fiscal, à Gestão de Finanças, que, então, providenciará a liquidação da obrigação.

3.3.1 Caso alguma das certidões Municipal, Estadual, Federal, FGTS e Trabalhista, tenha seu prazo de validade expirado entre o recebimento definitivo e a data do pagamento, poderá a

Gestão de Finanças, a seu exclusivo critério, diligenciar para obtenção do referido documento ou solicitar que a Contratada o apresente.

3.3.2 Na ocorrência da hipótese mencionada no item anterior, o pagamento somente será liberado após a obtenção/apresentação da certidão correspondente (artigo 99, inciso XV, da Lei Estadual nº 15.608/07).

3.3.3 Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

3.3.4 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o fornecedor não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela DPPR, entre a última data prevista para pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão pagos, mediante solicitação do fornecedor, e calculados, desconsiderado o critério pro rata die, com juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês e correção monetária pelo índice IGP-M/FGV.

3.3.5 A DPPR fará as retenções de acordo com a legislação vigente e/ou exigirá a comprovação dos recolhimentos exigidos em lei.

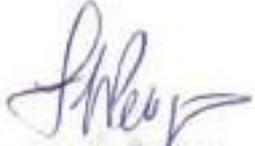
3.3.6 Eventuais encargos decorrentes de atrasos nas retenções de responsabilidade da DPPR serão imputáveis exclusivamente à contratada quando esta deixar de apresentar os documentos necessários em tempo hábil.

3.3.7 O preço contratado não é suscetível de revisão e reajuste.

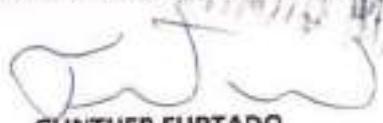
4. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O período inicial da contratação será de **12 (doze) meses**, podendo ter sua duração prorrogada, nos termos da Lei 8.666/93.

Em 05/04/2018



FRANCINI PELEGRINI
Departamento de Apoio Técnico



GUNTHER FURTADO
Supervisor – Departamento de Apoio Técnico

EM BRANCO

Protocolo n.º 14.877.033-6.

DESPACHO

Considerando o objeto "Centrais Telefônicas" e a especificação do serviço, qual seja a Locação de Sistema Telefônico de Pequeno, Médio e Grande Portes, apresentados à fl. 21 deste protocolado, encontramos no Manual Técnico do Orçamento 2018 a seguinte referência:

39.12 Locação de Máquinas e Equipamentos

Registra os valores das despesas com remuneração de serviços de aluguel de máquinas e equipamentos, tais como: aparelhos de medição e aferição, aparelhos médicos, odontológicos, hospitalares e laboratoriais, aparelhos telefônicos, telex e fax, calculadoras, eletrodomésticos, equipamentos gráficos, máquinas de escrever, turbinas e afins. (MTO 2018, pg. 151).

Deste modo, sendo uma despesa de natureza corrente, de aplicação direta, a classificação do objeto se apresenta por meio da seguinte rubrica: **3.3.90.39.12**.

Frisa-se que esta classificação não considera o apontamento da dotação qual poderá correr dispêndio, o que será objeto da Indicação Orçamentária que oportunamente apontará a disponibilidade de recursos para execução da eventual despesa.

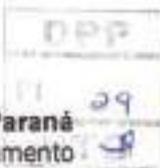
Tendo classificado o objeto, encaminhamos à Coordenadoria de Planejamento para a aprovação do Termo de Referência.

Curitiba, 09 de abril de 2018.


LUCIANO SOUSA
Departamento Financeiro – Orçamento


EDIONE BERNARDINO
Supervisão do Departamento Financeiro

EM BRANL



Protocolo nº 14.877.033-6

DESPACHO

Ciente e de acordo com a classificação sugerida.

Antes de prosseguir, retifique-se o termo de referência para fins de retirar da previsão de contratação 01 (uma) central do tipo 1 (Sistema Telefônico de Pequeno Porte), vez que o despacho inaugural previa a locação desse objeto para a cidade de Paranaguá, e no seu transcurso ocorreu o fechamento da referida sede.

Após, pelo prosseguimento independente de nova remessa a essa coordenadoria.
Ao DCA para continuidade.

Curitiba, 23 de abril de 2018.

NICHOLAS MOURA E SILVA

Defensor Público Coordenador de Planejamento

EM BRANCO

30
A

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

DEPARTAMENTO DE COMPRAS E AQUISIÇÕES

PROTOCOLO: 14.877.033-6

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Locação de 8 centrais telefônicas com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.

DETALHAMENTO DO OBJETO

As centrais telefônicas permitem a utilização de ramais sem incidência de tarifação quando a comunicação é interna. Utilizando os ramais também é possível realizar transferência de chamadas ou a ligação direta para um setor ou servidor de cada unidade.

JUSTIFICATIVA

Considerando que cada uma das unidades possui diversos setores e servidores e algumas sedes são abrigadas por imóveis de mais de um pavimento, a utilização de linha telefônica avulsa (sem ramal) torna a comunicação interna e externa muito deficitária.

1. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

QUANTITATIVO DE CADA ITEM

LOTE ÚNICO	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÕES
ITEM 01	5	Locação de Sistema Telefônico de Pequeno Porte
ITEM 02	1	Locação de Sistema Telefônico de Médio Porte
ITEM 03	1	Locação de Sistema Telefônico de Grande Porte

1. As Características mínimas obrigatórias para TODOS OS ITENS são:

- a. Cada um dos equipamentos fornecidos em regime de locação, de forma individual, deverá atender a todos os requisitos técnicos descritos abaixo;
- b. Os equipamentos deverão ser compostos de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas;
- c. Deverão ser fornecidos cabos, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos;
- d. Deverão ser fornecidos todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem;
- e. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso;
- f. Os equipamentos e softwares fornecidos, exceto os sistemas de suprimento de energia, os fones de cabeça solicitados e o software de tarifação, deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante;

- g. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem ser homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);
- h. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente;
- i. O preço proposto para a locação deve englobar os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à instalação completa do objeto;
- j. A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante;
- k. A PROPONENTE é responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto;
- l. Para o aceite, os equipamentos locados e seus componentes serão submetidos, a critério da CONTRATANTE, a testes de desempenho e/ou demonstrações de funcionamento, que verificarão funções e parâmetros especificados neste objeto;
- m. Para todos os itens que sejam compostos por algum tipo de software, o mesmo deve possuir suporte contratado direto do fabricante, com direito a atualização de patches, correções e upgrade para novas versões.
- n. Os equipamentos poderão estar instalados nas cidades listadas na tabela de localidades ou em outras que a DPPR venha a instalar no estado do Paraná.

1.1. Especificações Técnicas do Sistema Telefônico

- 1.1.1. O sistema telefônico deverá ser híbrido, com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.
- 1.1.2. O sistema telefônico deverá possuir interfaces de ramais analógicos (FXS), permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;
- 1.1.3. Possibilitar a instalação de placas de troncos analógicos (FXO) e de troncos digitais (E1) para acesso à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.4. Possibilitar a instalação de placas de ramais analógicos (FXS), de ramais para terminais de telefonistas e de placas de troncos IP/SIP.
- 1.1.5. Suportar interfaces de troncos digitais (E1) que operem no mínimo através do protocolo R2-Digital e ISDN PRI.
- 1.1.6. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- 1.1.7. Permitir a conexão de ramais DTMF ou PULSO sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.
- 1.1.8. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- 1.1.9. Deve prover o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.10. Attingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e/ou cartões, sem ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de vários sistemas, ou seja, deve existir um único módulo de processamento (CPU) para a capacidade completa de cada sistema.
- 1.1.11. A inserção de novos cartões ou módulos no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema. O novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento.
- 1.1.12. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.
- 1.1.13. O sistema deverá possuir roteamento automático para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Routing"). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de

rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;

1.1.14. O Sistema deverá possuir recurso interno de Atendimento Digital.

1.1.15. O sistema deverá possuir porta de comunicação de rede padrão Ethernet (RJ-45), que possibilite o acesso ao sistema pela rede, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação e supervisão do equipamento.

1.1.16. Deverá ser fornecido o recurso de música em espera interna ao sistema, através da gravação de arquivos de áudio .wav ou .mp3.

1.1.17. O Sistema Telefônico deverá permitir atividades de programação e supervisão de forma remota, através de microcomputador com sistema operacional Windows 7 ou superior, com software de gerenciamento (deverá ser fornecido licença sem limite de expiração para a DPPR) ou através de interface Web, utilizando-se a rede de dados da DPPR (LAN/WAN). Deve-se implementar controle de acesso, mediante "usuário" e "senha", à área de supervisão/gerência do sistema.

1.1.18 Deve-se permitir, no mínimo, as seguintes atividades de programação e supervisão:

1.1.18.1. Backup dos dados de configuração do Sistema Telefônico em memória não volátil;

1.1.18.2. Configuração de categorias de acesso às linhas externas para os ramais;

1.1.18.3. Configuração das funcionalidades de Atendimento Digital (alteração da música de atendimento/anúncios);

1.1.18.4. Configuração do recurso de música em espera;

1.1.18.5. Configuração de facilidades básicas para os ramais;

1.1.18.6. Verificação de status de funcionamento das portas de ramais e troncos;

1.1.19. O Sistema Telefônico ofertado deverá estar habilitado para monitoramento remoto, via IP, através do protocolo de gerência SNMP; Deve-se permitir no mínimo as consultas e/ou traps SNMP especificadas nos subitens abaixo. Caso o sistema ofertado disponibilize as informações solicitadas nos subitens abaixo utilizando-se um software de gerência proprietário, o mesmo deverá ser ofertado com licenciamento para todas as centrais telefônicas que possam, eventualmente, ser adquiridas neste Objeto.

1.1.19.1.1. Status de funcionamento das placas/interfaces internas do sistema telefônico ofertado;

1.1.19.1.2. Status de funcionamento das portas de troncos e de ramais analógicos;

1.1.19.1.3. Status de funcionamento dos troncos digitais;

1.1.19.1.4. Status de funcionamento dos troncos IP-SIP disponibilizados;

1.1.20. Deverá ser capaz de funcionar nas condições ambientais de Temperatura entre 0 a 40°C e Umidade relativa do ar entre 20 a 80%, sem a necessidade de ventilação forçada externa.

1.2. Das Facilidades do Sistema

1.2.1. Fornecer recurso de conferência para, no mínimo, 5 participantes, sejam eles internos ou externos;

1.2.2. Bloqueios - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).

1.2.3. Possuir diversas classes de categorias para os ramais, com a finalidade de controlar o acesso às linhas analógicas e digitais.

1.2.4. Busca em Grupo - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.

1.2.5. Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.

1.2.6. Permitir a formação de no mínimo 10 grupos de atendimento por setor, sendo possível a definição de alguns critérios de distribuição automática de chamadas - DAC.

1.2.7. Captura de Chamadas - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.

- 1.2.8. Permitir a formação de no mínimo 20 grupos de captura.
- 1.2.9. Efetuar transferência nas chamadas de entrada e saída, segundo suas categorias.
- 1.2.10. Chamada de retorno automático – rechamada – para ligações entre ramais.
- 1.2.11. Repetição do último número discado, para todos os ramais.
- 1.2.12. Deverá ser possível a alteração da numeração de ramais através do uso de códigos específicos ou com a utilização de reprogramação no terminal de gerenciamento, sem a necessidade de mudanças na rede telefônica.
- 1.2.13. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.
- 1.2.14. Deve prover o recurso de hot line. Este recurso deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos.
- 1.2.15. Deve prover recurso de cadeado eletrônico.
- 1.2.16. Chefe-Secretária: o sistema deve permitir que ramais configurados como chefe, possam cadastrar números específicos (local, DDD, DDI, etc.) para que tenham acesso diretamente ao chefe sem passar pela secretária.
- 1.2.17. Aviso de chamada em espera: o sistema deverá possibilitar o aviso ao ramal ocupado de que existe uma chamada em espera por um sinal, sem que haja interferência da telefonista na ligação (esta funcionalidade deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos).
- 1.2.18. Estacionamento: permitir o estacionamento de pelo menos 08 (oito) ligações externas. As ligações estacionadas poderão ser visualizadas pela mesa operadora, permitindo um controle do estacionamento. As chamadas ficarão em espera, devendo ter acesso a música e/ou mensagem gravada, e poderão ser capturadas em qualquer ramal da Central;
- 1.2.19. Deve permitir a conexão de centrais de alarmes em posição de ramal analógico de forma a possibilitar, em caso de detecção de entrada forçada ou vandalismo, que a referida central de alarme realize, automaticamente, uma chamada para um número pré programado;

1.3. Características do Sistema para Telefonia IP

- 1.3.1. O sistema deverá permitir a adição de módulos ou placas internas no seu gabinete, visando implementação de tráfego de voz sobre IP (VoIP) na rede LAN/WAN.
- 1.3.2. A conexão de múltiplos sistemas mediante protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de voz e transmissão de dados da rede existente, deverá ser possível sem a necessidade de instalação de hardware específico para protocolos de voz (E1, ISDN, FXS, FXO) nos ativos de rede existentes, ou substituição dos mesmos.
- 1.3.3. A interligação entre sistemas de mesmo tipo via rede TCP/IP deve prover algumas facilidades relacionadas nos itens 1.1 e 1.2, as quais são suportadas pelo protocolo aberto SIP, entre os equipamentos integrantes da rede.
- 1.3.4. O sistema de telefonia IP deverá operar baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), além de atender as RFCs recomendadas pela Anatel.
- 1.3.5. O sistema de telefonia IP deverá permitir a integração com servidores SIP Server/Proxy, através do protocolo aberto SIP.
- 1.3.6. O sistema de telefonia IP deverá usar compressão de voz baseada nos padrões G.729 e G.711, realizando ainda cancelamento de eco e supressão de silêncio com geração de ruído de conforto, sendo todos esses requisitos aplicáveis tanto para as chamadas entre diferentes sistemas quanto na eventual conexão com telefones IP ou programas 'softphones'. O sistema deve, ainda, permitir a utilização do codec G.729 em todos os canais simultaneamente.
- 1.3.7. Deverá suportar, no mínimo, o padrão T.38 para transmissão de fax.
- 1.3.8. O sistema de telefonia IP deverá possuir suporte a Qualidade de Serviços (QoS), para tráfego de voz na rede TCP/IP, devendo utilizar padrão ToS ou DiffServ, conforme segue
 - 1.3.8.1. ToS: campo do cabeçalho IP que será usado pelo dispositivo originador do pacote, para assinalar uma requisição para um nível específico de QoS.



1.3.8.2. DiffServ: padrão desenvolvido para ajudar a resolver problemas de qualidade IP, que deverá operar permitindo negociação out-of-band, além de confiar condicionadores de tráfego na rede para indicar os requerimentos de cada pacote.

1.3.9. Possuir suporte para implantação de troncos IP, sendo no mínimo 06 (seis) canais iniciais, ou seja, deverá possibilitar 6 (seis) conversações simultâneas com outros sistemas interligados via rede TCP/IP.

1.3.10. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal.

1.3.11. O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

1.3.12. O sistema deverá permitir a conexão/conversação com ramais da central telefônica da marca Panasonic, modelo KX-NS500.

1.4. Característica do Sistema de Suprimento de Energia Elétrica

1.4.1. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ser modular, de modo que permita a instalação em quantidades que atendam o consumo inicial do sistema e a recarga do banco de baterias, bem como permitam o acréscimo de módulos para atendimento de eventuais expansões da capacidade de consumo do sistema.

1.4.2. O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falta de energia, a operação do equipamento por no mínimo 04 (quatro) horas ininterruptas considerando o consumo de 50% (cinquenta por cento) da carga máxima que pode ser consumida pelo sistema telefônico ofertado.

1.4.3. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.

1.4.4. Fica a cargo da CONTRATADA a instalação de recursos que forneçam maior proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes aos sistemas telefônicos ofertados de forma a evitar futuras despesas com trocas de equipamentos defeituosos por conta dos eventos mencionados.

1.5. Locação de Sistema Telefônico – Pequeno Porte – (Item 01 do Lote 01)

1.5.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

1.5.1.1. 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

1.5.1.2. 4 portas para troncos analógicos;

1.5.1.3. 24 portas para ramais analógicos;

1.5.1.4. 1 portas de ramal específicas para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);

1.5.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;

1.5.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;

1.5.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

1.5.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);

1.5.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

1.5.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

1.5.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 3 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;

1.5.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;

1.5.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.

1.5.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

1.5.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.

1.5.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

1.5.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;

1.5.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;

1.5.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;

1.5.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;

1.5.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.6. Locação de Sistema Telefônico – Médio Porte – (Item 02 do Lote 01)

1.6.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

1.6.1.1. 30 troncos digitais [1 E1], que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

1.6.1.2. 8 portas para troncos analógicos;

1.6.1.3. 48 portas para ramais analógicos;

1.6.1.4. 1 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);

1.6.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;

1.6.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;

1.6.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

1.6.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

1.6.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);

1.6.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

1.6.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

1.6.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;

- 1.6.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
- 1.6.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:
 - 1.6.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.
 - 1.6.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.
 - 1.6.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.
- 1.6.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);
- 1.6.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;
- 1.6.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;
- 1.6.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;
- 1.6.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
- 1.6.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.7. Locação de Sistema Telefônico – Grande Porte – (Item 03 do Lote 01)

- 1.7.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:
 - 1.7.1.1. 60 troncos digitais (2 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;
 - 1.7.1.2. 16 portas para troncos analógicos;
 - 1.7.1.3. 160 portas para ramais analógicos;
 - 1.7.1.4. 2 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);
 - 1.7.1.5. Deve ser fornecido 2 (dois) Terminais Telefônicos para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;
 - 1.7.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;
 - 1.7.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:
 - 1.7.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;
 - 1.7.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);
 - 1.7.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;
 - 1.7.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;
 - 1.7.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;
 - 1.7.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
 - 1.7.1.7.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

1.7.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.

1.7.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

1.7.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.

1.7.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

1.7.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;

1.7.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;

1.7.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;

1.7.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;

1.7.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.8 Serviços de Instalação Física dos Sistemas Telefônicos de Pequeno, Médio e Grande Porte

1.8.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de instalação, em cada localidade, utilizando-se, no mínimo, dois técnicos de seu quadro de funcionários (ou terceiros), sendo que, no mínimo, um técnico deverá apresentar certificação oficial do fabricante para o sistema ofertado.

1.8.2. Os serviços de instalação dos Sistemas Telefônicos serão acompanhados por funcionário da CONTRATANTE (nomeado de Fiscal da CONTRATADA) que será responsável por fiscalizar os trabalhos a serem realizados pela CONTRATADA, bem como, por solicitar, durante a execução dos serviços, a configuração de qualquer recurso disponível no Sistema. Cada localidade poderá ter um diferente Fiscal da CONTRATADA.

1.8.3. Todos os equipamentos devem ser instalados com todos os softwares, componentes e acessórios ativados e prontos para uso.

1.8.4. Executar aterramento da central telefônica do tipo independente (modalidade TT,NBR – 5410) através de cabo de cobre nu, bitola adequada, e interligá-lo à malha existente por meio de solda exotérmica. A resistência de aterramento não deverá ser maior que 10 Ω (dez ohms) em qualquer estação climática do ano.

1.8.5. Instalação física do Sistema Telefônico de Médio/Grande Porte e do respectivo Sistema de Suprimento de energia elétrica no Rack da CONTRATADA;

1.8.6. Espelhar os ramais analógicos e os troncos analógicos do Sistema Telefônico ofertado nos patch panels do Rack acima mencionado.

1.8.7. Espelhar os troncos analógicos da central telefônica ofertada no Distribuidor Geral de Telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais para a realização deste serviço. Os blocos telefônicos a serem utilizados no espelhamento dos troncos analógicos deverão apresentar proteção contra sobretensões e sobrecorrentes.

1.8.8. Caso seja necessário ou solicitado em momento oportuno pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá espelhar os ramais analógicos da central telefônica ofertada no distribuidor geral de telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais necessários para a realização deste serviço.

1.8.9. Todos os patch cords necessários (cc1 ou UTP categoria 5E, a ser definido durante a instalação) para ligar os ramais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

1.8.10. Disponibilização dos ramais analógicos para os diferentes setores da localidade utilizando-se os pontos telefônicos existentes e os instalados pela CONTRATADA.

- 1.8.11. Configurar todos os ramais e troncos analógicos/digitais/ip a serem instalados, de acordo com as solicitações efetuadas pelo Fiscal da CONTRATADA. Estas configurações envolvem toda e qualquer funcionalidade existente na central telefônica.
- 1.8.12. Deverá definir grupos de atendimento e grupos de captura.
- 1.8.13. Configurar os recursos de Atendimento Digital. Esta configuração poderá ser realizada através do fornecimento, por parte da CONTRATANTE, do arquivo .wav com a gravação para o atendimento automático.
- 1.8.14. No atendimento automático, o direcionamento das ligações, após o usuário digitar a opção desejada, deverá ser realizado, preferencialmente, utilizando-se grupos de atendimentos de forma a permitir que uma ligação seja encaminhada para um dos ramais, não ocupados, pertencente àquele grupo de atendimento.
- 1.8.15. Deverá configurar a funcionalidade de SIP trunk ou SIP proxy para permitir o roteamento das ligações através da rede de dados da CONTRATANTE.
- 1.8.16. Deverá auxiliar na definição do plano de numeração da CONTRATANTE e deverá implantá-lo no referido Sistema Telefônico.
- 1.8.17. Deverá realizar testes de ligações utilizando-se troncos analógicos, digitais (se aplicável) e troncos SIP.
- 1.8.18. Configurar Bloqueio de ligações entrantes a cobrar.
- 1.8.19. Configurar privilégio de ramais para ligações externas.
- 1.8.20. Configurar o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos analógicos/digitais ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.8.21. Se necessário, realizar configuração de todos Ramais disponibilizados na localidade em questão no possível futuro software de bilhetagem e tarifação centralizada;
- 1.8.22. Instalação de todos os terminais telefônicos analógicos e do terminal telefônico para telefonista;
- 1.8.23. Antes e durante a instalação da primeira localidade, a CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, um documento contendo uma série de operações a serem executadas após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, com o intuito de realizar verificações básicas do funcionamento dos Sistemas Telefônicos a serem instalados (Este documento será denominado como Plano de Testes).
- 1.8.24. Deverá conter, no Plano de Testes, verificações das linhas telefônicas/fluxos E1, de funcionalidades dos ramais, atendimento automático, interconexão entre Sistemas Telefônicos via SIP, entre outros a serem definidos em momento oportuno.
- 1.8.25. O Plano de Testes deverá ser executado, pela CONTRATADA, após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, na presença do Fiscal da CONTRATADA.
- 1.8.26. Realizar um treinamento de operação do terminal telefônico para telefonista e dar instruções básicas sobre os recursos de telefonia disponibilizados aos usuários do local.
- 1.8.27. Disponibilizar, apenas uma única vez em toda a execução do CONTRATO, Treinamento Básico e Avançado para 04 (sete) funcionários da DPPR ou por quem ela indicar, abordando aspectos avançados de instalação, configuração, customização, gerenciamento e operação dos equipamentos e softwares ofertados. Este curso deverá ser oficial do fabricante do Sistema Telefônico ofertado e deverá ocorrer após a instalação do primeiro Sistema. O treinamento deverá ter, no mínimo, 40 (quarenta) horas de duração.
- 1.8.28. Em cada instalação, após a execução dos serviços necessários, a CONTRATADA deverá elaborar relatório de instalação, relacionando por setor, os ramais, agrupamentos, permissões, e outras características a serem solicitadas em momento oportuno, os aparelhos telefônicos e seus respectivos números seriais e patrimoniais instalados, a quantidade de pontos de telefonia/lógica executados e a perfeita localização e identificação dos mesmos (esta informação será utilizada para verificar se para um determinado ponto de lógica/telefonia a responsabilidade pela garantia é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE). Este relatório deverá



ser assinado pelo técnico da CONTRATADA e pelo Fiscal da CONTRATADA e será fundamental para que os serviços prestados tenham o aceite formalizado por parte da CONTRATANTE.

1.9. Terminais Telefônicos para Telefonista com as seguintes características

1.9.1. Fornecer Mesa Operadora com Display em LCD – Cristal líquido – com sinalização para todos os ramais sendo aceito qualquer um dos seguintes sistemas de sinalização: 1) sistema de leds sinalizadores com teclas do próprio aparelho ou com acréscimo de acessório de expansão; 2) sistema de sinalização em software, desde que o fornecimento do mesmo contemple equipamento necessário à sua execução - PC ou Mesa Operadora.

1.9.2. Atendimento simultâneo a diversas linhas e ramais.

1.9.3. Rechamada de linha em espera.

1.9.4. Rechamada de ligações transferidas para os ramais e não atendidas.

1.9.5. Viva-voz dispendo de alto-falante e microfone embutidos no aparelho.

1.9.6. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho.

1.9.7. Fornecer dois (02) fones de cabeça por aparelho.

1.9.8. Operação com monofone ou fone de cabeça.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Entrega

1.1. A CONTRATADA deverá instalar os equipamentos de telefonia com todos os softwares descritos neste Termo de Referência, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as condições abaixo:

1.2. O prazo de instalação de todos os equipamentos solicitados no prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

1.3. O cronograma de instalações bem como a sequência das localidades a serem instaladas ficará a cargo da CONTRATANTE.

1.4. Todos os componentes dos itens 01 e 02 do Lote 01 deverão ser instalados diretamente na comarca informada pela CONTRATANTE.

1.5. A CONTRATANTE definirá o local exato e a posição em que os equipamentos deverão ser instalados, após a contratação.

1.6. Qualquer problema na entrega dos equipamentos deverá ser reportado imediatamente à CONTRATANTE. Os problemas originados nos componentes que estão sendo fornecidos devem ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do prazo de 10 (dez) dias corridos.

1.7. Na eventualidade de alteração do endereço da Defensoria, a CONTRATADA será notificada mediante ofício e deverá providenciar, sem custos adicionais, a desinstalação e a reinstalação do equipamento com todos os softwares descritos neste Termo de Referência, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as condições mencionadas acima neste item.

2. Obrigações

2.1. Deverão acompanhar a locação das centrais telefônicas cabos, acessórios, hardware, software e firmware necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos.

2.2. Deverão ser fornecidas todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem.

2.3. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso.

2.4. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem estar homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).



- 2.5. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste instrumento, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente.
- 2.6. O preço proposto para este serviço deve englobar todos os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à locação completa do objeto.
- 2.7. A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante.
- 2.8. A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto.
- 2.9. Instalar os equipamentos nas cidades listadas no Anexo I ou em outras que a Defensoria Pública do Estado do Paraná venha a instalar no Estado do Paraná.
- 2.10. A CONTRATADA responde por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, mantida essa responsabilidade independentemente de fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado, nos termos da Lei Estadual nº 15.608/07.
- 2.11. O modelo instalado pela CONTRATADA deve estar sendo produzido (no Brasil ou exterior) em regime normal de produção, sendo produto novo e comercializado normalmente através dos canais de venda do fabricante no Brasil.
- 2.12. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação do certame licitatório, devendo comprová-las no prazo de 05 (cinco) dias úteis, caso seja exigido pela CONTRATANTE.
- 2.13. Os funcionários da CONTRATADA deverão estar devidamente identificados através de crachás em todas as ocasiões em que adentrarem nas instalações do CONTRATANTE.
- 2.14. À CONTRATADA não caberá, sob nenhum pretexto, a transferência de sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros, o que não exclui a possibilidade da CONTRATANTE em demandar eventuais responsáveis solidários ou subsidiários.
- 2.14. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos e feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.
- 2.15. A CONTRATADA é responsável integralmente pela segurança de seus veículos e equipamentos, movimentação de pessoal ou material, assumindo a responsabilidade por qualquer acidente com seu pessoal, e/ou provocado por estes a terceiros, durante os trabalhos de manutenção corretiva.
- 2.16. Qualquer dano ou prejuízo causado ao CONTRATANTE ou a terceiros, na execução dos serviços, serão de exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA e deverão ser executados às suas expensas.
- 2.17. Fornecer treinamento gratuito para até 4 (quatro) servidores da CONTRATANTE, para exercerem atividades de operação do equipamento
- 2.18. A CONTRATADA deverá, durante todo o período de vigência contratual, prestar assistência técnica local e remota -por meio de seus técnicos ou pessoas a quem autorizar por escrito- e, por conseguinte, corrigir quaisquer defeitos que surjam nas centrais telefônicas locadas, o que compreende a substituição de peças e equipamentos, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.
- 2.19. A assistência técnica inclui todos os custos com atendimentos, materiais, peças, mão-de-obra, deslocamento e estadias para todos os equipamentos e serviços provenientes de falhas descritas no caput desta cláusula.
- 2.20. A CONTRATADA deverá substituir as centrais telefônicas que apresentarem defeitos com grande frequência -a fim de evitar prejuízo aos trabalhos realizados pela Defensoria e sem ônus para esta- por outros das mesmas características e capacidades daqueles substituídos.
- 2.21. O prazo para início de atendimento e solução deverá atender a tabela abaixo indicada:

Descrição do evento	Prazo para atendimento e solução
1. Parada total dos PABX(s) 2. O(s) PABX(s) não recebe(m) e/ou nem origina(m) chamadas internas e/ou externas; 3. Paralisação maior ou igual a 20% das portas do(s) PABX(s) (Ramais, Troncos, Junções), contabilizados por tipo de portas; 4. Comprometimento da funcionalidade de Atendimento Automático do Sistema Telefônico; 5. Comprometimento da interoperabilidade entre o(s) Sistema(s) Telefônicos ofertados através do protocolo SIP.	Até 24 horas corridas para capital/região metropolitana e 48 horas para as demais localidades.
1. Defeito ou falha em ramal ou pontos de telefonia/lógica; 2. Defeito ou falha em uma das interfaces de troncos ou ramais do sistema; 3. O problema reportado compromete outras funcionalidades do(s) Sistema(s) de telefonia.	Até 48 horas corridas para capital/região metropolitana e 72 horas para as demais localidades.

2.22. Durante a execução dos serviços o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

2.23. A CONTRATADA obriga-se, ainda a:

- a) Informar à Administração sobre a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato firmado ou na entrega a ser efetuada.
- b) Manter atualizado seus dados cadastrais junto à CONTRATANTE, em especial número de telefone, fac-símile, endereço físico e eletrônico, bem como, nome da pessoa responsável para manter contato com a CONTRATANTE.
- c) Manter em dia as obrigações sociais, patronais, patrimoniais, tributárias, trabalhistas, além de encargos securitários, previdenciários ou de qualquer outra natureza, passados, presentes e futuros relativos aos empregados encarregados da execução do fornecimento objeto do presente contrato.
- d) Integral obediência às normas vigentes em relação aos produtos fornecidos, respondendo pelo cumprimento da proposta apresentada.
- e) Comprovar as mesmas condições de habilitação consignadas no edital convocatório, como condição para celebração do contrato.

3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 O(s) pagamento(s) estará(ão) condicionado(s) à manutenção da regularidade fiscal da CONTRATADA.

3.2 Após o recebimento definitivo pelo servidor ou comissão responsável, os pagamentos serão efetuados na forma de depósito ou crédito em conta corrente em favor da Contratada em até 30 (trinta) dias, exceto para as despesas de valor inferior a R\$ 8.000,00 (oito mil reais), cujo pagamento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis, contados também do recebimento definitivo.

3.3 Para a liberação do pagamento, o servidor responsável, encaminhará a Nota Fiscal, à Gestão de Finanças, que, então, providenciará a liquidação da obrigação.

3.3.1 Caso alguma das certidões Municipal, Estadual, Federal, FGTS e Trabalhista, tenha seu prazo de validade expirado entre o recebimento definitivo e a data do pagamento, poderá a

Gestão de Finanças, a seu exclusivo critério, diligenciar para obtenção do referido documento ou solicitar que a Contratada o apresente.

3.3.2 Na ocorrência da hipótese mencionada no item anterior, o pagamento somente será liberado após a obtenção/apresentação da certidão correspondente (artigo 99, inciso XV, da Lei Estadual nº 15.608/07).

3.3.3 Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

3.3.4 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o fornecedor não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela DPPR, entre a última data prevista para pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão pagos, mediante solicitação do fornecedor, e calculados, desconsiderado o critério pro rata die, com juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês e correção monetária pelo índice IGP-M/FGV.

3.3.5 A DPPR fará as retenções de acordo com a legislação vigente e/ou exigirá a comprovação dos recolhimentos exigidos em lei.

3.3.6 Eventuais encargos decorrentes de atrasos nas retenções de responsabilidade da DPPR serão imputáveis exclusivamente à contratada quando esta deixar de apresentar os documentos necessários em tempo hábil.

3.3.7 O preço contratado não é suscetível de revisão e reajuste.

4. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O período inicial da contratação será de **12 (doze) meses**, podendo ter sua duração prorrogada, nos termos da Lei 8.666/93.

Em 26/04/2018.



FRANCINI PELEGRINI

Departamento de Compras e Aquisições



GUNTHER FURTADO

Supervisor – Departamento de Compras e Aquisições

2) Declaração de existência de dotação orçamentária

medidas destinadas ao pagamento dos serviços, desde que observadas as demais condições do Edital e de seus anexos.

17. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E PREÇO MÁXIMO

17.1. Indica-se a disponibilidade de recursos na seguinte dotação orçamentária consignada na LOA 2020 e créditos adicionais: 0760.03.061.43.6009/250/3.3 – Fundo da Defensoria Pública/Fonte Arrecadação Própria/Outras Despesas Correntes.

17.1.1. Indicada a dotação, apresenta-se o detalhamento da despesa orçamentária: 3.3.90.39.17 – Manutenção de Máquinas e Equipamentos.

17.2. O valor global máximo da presente licitação está fixado em R\$ 11.180,04 (onze mil cento e oitenta reais e quatro centavos).

18. FORMA DE PAGAMENTO

18.1. O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se definidos estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I) e na minuta do contrato (Anexo IX).

19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. O descumprimento das obrigações assumidas na licitação ensejará na aplicação, garantido o contraditório e a ampla defesa à licitante, das sanções previstas na Lei Estadual nº 15.608/2007 e regulamentadas, no âmbito desta Defensoria, por meio da Deliberação CSDP nº 11/2015¹.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Na contagem dos prazos constantes do presente edital, observar-se-á o disposto no artigo 163 da Lei Estadual nº 15.608/2007, excluindo-se o dia de início e incluindo-se o dia de vencimento.

20.2. O Pregoeiro não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.

20.3. Das sessões públicas serão lavradas atas circunstanciadas, devidamente assinadas pelo Pregoeiro, pela equipe de apoio e pelos licitantes presentes.

20.4. É facultado ao Pregoeiro ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

20.5. O Pregoeiro reserva-se no direito de solicitar o original de qualquer documento sempre que tiver dúvidas ou julgar necessário.

20.6. A autoridade competente poderá revogar, anular ou transferir a presente licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo

1

http://www.defensoriapublica.pr.gov.br/arquivos/File/Institucional/Conselho_Superior/Deliberacoes_2015/11_2015.pdf

3) Pesquisa de preço

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT	EMPRESAS				SINAIS TUBERON				T.M. TRILICORP				MÉDIA	
			Básis em		Locatários		V. Mensal		V. Mensal		V. Mensal		V. Mensal		V. Médio Mensal	V. Médio Mensal
			V. Mensal Unitário	V. Mensal Total	V. Mensal Unitário	V. Mensal Total	V. Mensal Unitário	V. Mensal Total	V. Mensal Unitário	V. Mensal Total	V. Mensal Unitário	V. Mensal Total	V. Mensal Unitário	V. Mensal Total	V. Médio Mensal Unitário	V. Médio Mensal Total
1	Compra de Sistema Teletônico do Programa Porto	5	R\$ 2.375,00	R\$ 11.875,00	R\$ 142,58	R\$ 712,90	R\$ 1.875,00	R\$ 9.375,00	R\$ 1.875,00	R\$ 9.375,00	R\$ 1.875,00	R\$ 9.375,00	R\$ 1.875,00	R\$ 9.375,00	R\$ 1.875,00	R\$ 9.375,00
2	Locação de Sistema Teletônico do Médio Porto	1	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00	R\$ 993,56	R\$ 993,56	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	R\$ 2.311,99	
3	Locação de Sistema Teletônico de Grande Porto	1	R\$ 6.300,00	R\$ 6.300,00	R\$ 1.667,75	R\$ 1.667,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	R\$ 8.499,75	
				297.800,00		88.494,13		85		250.178,90		85		85	205.324,04	

VALOR TOTAL DA COTAÇÃO R\$ 205.324,04

[Assinatura]
 Supervisor - Departamento de Compras e Aquisições

[Assinatura]
 Camilla R. Spat
 Controladora e Analista
 Departamento de Compras e Aquisições

Data: Curitiba, 25 de Junho de 2018

218

4) Termo de referência

30
A

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

DEPARTAMENTO DE COMPRAS E AQUISIÇÕES

PROTOCOLO: 14.877.033-6

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Locação de 8 centrais telefônicas com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.

DETALHAMENTO DO OBJETO

As centrais telefônicas permitem a utilização de ramais sem incidência de tarifação quando a comunicação é interna. Utilizando os ramais também é possível realizar transferência de chamadas ou a ligação direta para um setor ou servidor de cada unidade.

JUSTIFICATIVA

Considerando que cada uma das unidades possui diversos setores e servidores e algumas sedes são abrigadas por imóveis de mais de um pavimento, a utilização de linha telefônica avulsa (sem ramal) torna a comunicação interna e externa muito deficitária.

1. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

QUANTITATIVO DE CADA ITEM

LOTE ÚNICO	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÕES
ITEM 01	5	Locação de Sistema Telefônico de Pequeno Porte
ITEM 02	1	Locação de Sistema Telefônico de Médio Porte
ITEM 03	1	Locação de Sistema Telefônico de Grande Porte

1. As Características mínimas obrigatórias para TODOS OS ITENS são:

- a. Cada um dos equipamentos fornecidos em regime de locação, de forma individual, deverá atender a todos os requisitos técnicos descritos abaixo;
- b. Os equipamentos deverão ser compostos de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas;
- c. Deverão ser fornecidos cabos, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos;
- d. Deverão ser fornecidos todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem;
- e. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso;
- f. Os equipamentos e softwares fornecidos, exceto os sistemas de suprimento de energia, os fones de cabeça solicitados e o software de tarifação, deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante;

- g. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem ser homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);
- h. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente;
- i. O preço proposto para a locação deve englobar os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à instalação completa do objeto;
- j. A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante;
- k. A PROPONENTE é responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto;
- l. Para o aceite, os equipamentos locados e seus componentes serão submetidos, a critério da CONTRATANTE, a testes de desempenho e/ou demonstrações de funcionamento, que verificarão funções e parâmetros especificados neste objeto;
- m. Para todos os itens que sejam compostos por algum tipo de software, o mesmo deve possuir suporte contratado direto do fabricante, com direito a atualização de patches, correções e upgrade para novas versões.
- n. Os equipamentos poderão estar instalados nas cidades listadas na tabela de localidades ou em outras que a DPPR venha a instalar no estado do Paraná.

1.1. Especificações Técnicas do Sistema Telefônico

- 1.1.1. O sistema telefônico deverá ser híbrido, com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.
- 1.1.2. O sistema telefônico deverá possuir interfaces de ramais analógicos (FXS), permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;
- 1.1.3. Possibilitar a instalação de placas de troncos analógicos (FXO) e de troncos digitais (E1) para acesso à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.4. Possibilitar a instalação de placas de ramais analógicos (FXS), de ramais para terminais de telefonistas e de placas de troncos IP/SIP.
- 1.1.5. Suportar interfaces de troncos digitais (E1) que operem no mínimo através do protocolo R2-Digital e ISDN PRI.
- 1.1.6. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- 1.1.7. Permitir a conexão de ramais DTMF ou PULSO sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.
- 1.1.8. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- 1.1.9. Deve prover o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.1.10. Attingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e/ou cartões, sem ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de vários sistemas, ou seja, deve existir um único módulo de processamento (CPU) para a capacidade completa de cada sistema.
- 1.1.11. A inserção de novos cartões ou módulos no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema. O novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento.
- 1.1.12. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.
- 1.1.13. O sistema deverá possuir roteamento automático para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Routing"). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de

rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;

1.1.14. O Sistema deverá possuir recurso interno de Atendimento Digital.

1.1.15. O sistema deverá possuir porta de comunicação de rede padrão Ethernet (RJ-45), que possibilite o acesso ao sistema pela rede, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação e supervisão do equipamento.

1.1.16. Deverá ser fornecido o recurso de música em espera interna ao sistema, através da gravação de arquivos de áudio .wav ou .mp3.

1.1.17. O Sistema Telefônico deverá permitir atividades de programação e supervisão de forma remota, através de microcomputador com sistema operacional Windows 7 ou superior, com software de gerenciamento (deverá ser fornecido licença sem limite de expiração para a DPPR) ou através de interface Web, utilizando-se a rede de dados da DPPR (LAN/WAN). Deve-se implementar controle de acesso, mediante "usuário" e "senha", à área de supervisão/gerência do sistema.

1.1.18 Deve-se permitir, no mínimo, as seguintes atividades de programação e supervisão:

1.1.18.1. Backup dos dados de configuração do Sistema Telefônico em memória não volátil;

1.1.18.2. Configuração de categorias de acesso às linhas externas para os ramais;

1.1.18.3. Configuração das funcionalidades de Atendimento Digital (alteração da música de atendimento/anúncios);

1.1.18.4. Configuração do recurso de música em espera;

1.1.18.5. Configuração de facilidades básicas para os ramais;

1.1.18.6. Verificação de status de funcionamento das portas de ramais e troncos;

1.1.19. O Sistema Telefônico ofertado deverá estar habilitado para monitoramento remoto, via IP, através do protocolo de gerência SNMP; Deve-se permitir no mínimo as consultas e/ou traps SNMP especificadas nos subitens abaixo. Caso o sistema ofertado disponibilize as informações solicitadas nos subitens abaixo utilizando-se um software de gerência proprietário, o mesmo deverá ser ofertado com licenciamento para todas as centrais telefônicas que possam, eventualmente, ser adquiridas neste Objeto.

1.1.19.1.1. Status de funcionamento das placas/interfaces internas do sistema telefônico ofertado;

1.1.19.1.2. Status de funcionamento das portas de troncos e de ramais analógicos;

1.1.19.1.3. Status de funcionamento dos troncos digitais;

1.1.19.1.4. Status de funcionamento dos troncos IP-SIP disponibilizados;

1.1.20. Deverá ser capaz de funcionar nas condições ambientais de Temperatura entre 0 a 40°C e Umidade relativa do ar entre 20 a 80%, sem a necessidade de ventilação forçada externa.

1.2. Das Facilidades do Sistema

1.2.1. Fornecer recurso de conferência para, no mínimo, 5 participantes, sejam eles internos ou externos;

1.2.2. Bloqueios - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).

1.2.3. Possuir diversas classes de categorias para os ramais, com a finalidade de controlar o acesso às linhas analógicas e digitais.

1.2.4. Busca em Grupo - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.

1.2.5. Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.

1.2.6. Permitir a formação de no mínimo 10 grupos de atendimento por setor, sendo possível a definição de alguns critérios de distribuição automática de chamadas - DAC.

1.2.7. Captura de Chamadas - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.

- 1.2.8. Permitir a formação de no mínimo 20 grupos de captura.
- 1.2.9. Efetuar transferência nas chamadas de entrada e saída, segundo suas categorias.
- 1.2.10. Chamada de retorno automático – rechamada – para ligações entre ramais.
- 1.2.11. Repetição do último número discado, para todos os ramais.
- 1.2.12. Deverá ser possível a alteração da numeração de ramais através do uso de códigos específicos ou com a utilização de reprogramação no terminal de gerenciamento, sem a necessidade de mudanças na rede telefônica.
- 1.2.13. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.
- 1.2.14. Deve prover o recurso de hot line. Este recurso deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos.
- 1.2.15. Deve prover recurso de cadeado eletrônico.
- 1.2.16. Chefe-Secretária: o sistema deve permitir que ramais configurados como chefe, possam cadastrar números específicos (local, DDD, DDI, etc.) para que tenham acesso diretamente ao chefe sem passar pela secretária.
- 1.2.17. Aviso de chamada em espera: o sistema deverá possibilitar o aviso ao ramal ocupado de que existe uma chamada em espera por um sinal, sem que haja interferência da telefonista na ligação (esta funcionalidade deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos).
- 1.2.18. Estacionamento: permitir o estacionamento de pelo menos 08 (oito) ligações externas. As ligações estacionadas poderão ser visualizadas pela mesa operadora, permitindo um controle do estacionamento. As chamadas ficarão em espera, devendo ter acesso a música e/ou mensagem gravada, e poderão ser capturadas em qualquer ramal da Central;
- 1.2.19. Deve permitir a conexão de centrais de alarmes em posição de ramal analógico de forma a possibilitar, em caso de detecção de entrada forçada ou vandalismo, que a referida central de alarme realize, automaticamente, uma chamada para um número pré programado;

1.3. Características do Sistema para Telefonia IP

- 1.3.1. O sistema deverá permitir a adição de módulos ou placas internas no seu gabinete, visando implementação de tráfego de voz sobre IP (VoIP) na rede LAN/WAN.
- 1.3.2. A conexão de múltiplos sistemas mediante protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de voz e transmissão de dados da rede existente, deverá ser possível sem a necessidade de instalação de hardware específico para protocolos de voz (E1, ISDN, FXS, FXO) nos ativos de rede existentes, ou substituição dos mesmos.
- 1.3.3. A interligação entre sistemas de mesmo tipo via rede TCP/IP deve prover algumas facilidades relacionadas nos itens 1.1 e 1.2, as quais são suportadas pelo protocolo aberto SIP, entre os equipamentos integrantes da rede.
- 1.3.4. O sistema de telefonia IP deverá operar baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), além de atender as RFCs recomendadas pela Anatel.
- 1.3.5. O sistema de telefonia IP deverá permitir a integração com servidores SIP Server/Proxy, através do protocolo aberto SIP.
- 1.3.6. O sistema de telefonia IP deverá usar compressão de voz baseada nos padrões G.729 e G.711, realizando ainda cancelamento de eco e supressão de silêncio com geração de ruído de conforto, sendo todos esses requisitos aplicáveis tanto para as chamadas entre diferentes sistemas quanto na eventual conexão com telefones IP ou programas 'softphones'. O sistema deve, ainda, permitir a utilização do codec G.729 em todos os canais simultaneamente.
- 1.3.7. Deverá suportar, no mínimo, o padrão T.38 para transmissão de fax.
- 1.3.8. O sistema de telefonia IP deverá possuir suporte a Qualidade de Serviços (QoS), para tráfego de voz na rede TCP/IP, devendo utilizar padrão ToS ou DiffServ, conforme segue
 - 1.3.8.1. ToS: campo do cabeçalho IP que será usado pelo dispositivo originador do pacote, para assinalar uma requisição para um nível específico de QoS.



1.3.8.2. DiffServ: padrão desenvolvido para ajudar a resolver problemas de qualidade IP, que deverá operar permitindo negociação out-of-band, além de confiar condicionadores de tráfego na rede para indicar os requerimentos de cada pacote.

1.3.9. Possuir suporte para implantação de troncos IP, sendo no mínimo 06 (seis) canais iniciais, ou seja, deverá possibilitar 6 (seis) conversações simultâneas com outros sistemas interligados via rede TCP/IP.

1.3.10. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal.

1.3.11. O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

1.3.12. O sistema deverá permitir a conexão/conversação com ramais da central telefônica da marca Panasonic, modelo KX-NS500.

1.4. Característica do Sistema de Suprimento de Energia Elétrica

1.4.1. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ser modular, de modo que permita a instalação em quantidades que atendam o consumo inicial do sistema e a recarga do banco de baterias, bem como permitam o acréscimo de módulos para atendimento de eventuais expansões da capacidade de consumo do sistema.

1.4.2. O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falta de energia, a operação do equipamento por no mínimo 04 (quatro) horas ininterruptas considerando o consumo de 50% (cinquenta por cento) da carga máxima que pode ser consumida pelo sistema telefônico ofertado.

1.4.3. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.

1.4.4. Fica a cargo da CONTRATADA a instalação de recursos que forneçam maior proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes aos sistemas telefônicos ofertados de forma a evitar futuras despesas com trocas de equipamentos defeituosos por conta dos eventos mencionados.

1.5. Locação de Sistema Telefônico – Pequeno Porte – (Item 01 do Lote 01)

1.5.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

1.5.1.1. 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

1.5.1.2. 4 portas para troncos analógicos;

1.5.1.3. 24 portas para ramais analógicos;

1.5.1.4. 1 portas de ramal específicas para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);

1.5.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;

1.5.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;

1.5.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

1.5.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);

1.5.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

1.5.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

1.5.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 3 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;

1.5.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;

1.5.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

1.5.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.

1.5.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

1.5.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.

1.5.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

1.5.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;

1.5.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;

1.5.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;

1.5.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;

1.5.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.6. Locação de Sistema Telefônico – Médio Porte – (Item 02 do Lote 01)

1.6.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

1.6.1.1. 30 troncos digitais [1 E1], que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;

1.6.1.2. 8 portas para troncos analógicos;

1.6.1.3. 48 portas para ramais analógicos;

1.6.1.4. 1 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);

1.6.1.5. Deve ser fornecido 1 (um) Terminal Telefônico para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;

1.6.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;

1.6.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

1.6.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

1.6.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);

1.6.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

1.6.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

1.6.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;

- 1.6.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
- 1.6.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:
 - 1.6.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.
 - 1.6.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.
 - 1.6.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.
- 1.6.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);
- 1.6.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;
- 1.6.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;
- 1.6.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;
- 1.6.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
- 1.6.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.7. Locação de Sistema Telefônico – Grande Porte – (Item 03 do Lote 01)

- 1.7.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:
 - 1.7.1.1. 60 troncos digitais (2 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2-Digital;
 - 1.7.1.2. 16 portas para troncos analógicos;
 - 1.7.1.3. 160 portas para ramais analógicos;
 - 1.7.1.4. 2 portas de ramal específica para uso de Terminais Telefônicos para Telefonista (item 1.9);
 - 1.7.1.5. Deve ser fornecido 2 (dois) Terminais Telefônicos para Telefonista, conforme especificado no item 1.9;
 - 1.7.1.6. Serviço de instalação, conforme especificado no item 1.8;
 - 1.7.1.7. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:
 - 1.7.1.7.1. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;
 - 1.7.1.7.2. Deve ter capacidade para, no mínimo, 8 (oito) atendimentos simultâneos (oito canais de voz);
 - 1.7.1.7.3. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;
 - 1.7.1.7.4. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;
 - 1.7.1.7.5. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3;
 - 1.7.1.7.6. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18;
 - 1.7.1.8. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

1.7.1.8.1. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3.

1.7.1.8.2. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

1.7.1.8.3. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão solicitado(s) no item 1.1.18.

1.7.1.9. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

1.7.1.10. Porta TCP/IP – Ethernet;

1.7.1.11. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através de adição de placas, incrementando o número de troncos analógicos, portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IPSIP;

1.7.1.12. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 1.3;

1.7.1.13. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;

1.7.1.14. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 01 e seus subitens;

1.8 Serviços de Instalação Física dos Sistemas Telefônicos de Pequeno, Médio e Grande Porte

1.8.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de instalação, em cada localidade, utilizando-se, no mínimo, dois técnicos de seu quadro de funcionários (ou terceiros), sendo que, no mínimo, um técnico deverá apresentar certificação oficial do fabricante para o sistema ofertado.

1.8.2. Os serviços de instalação dos Sistemas Telefônicos serão acompanhados por funcionário da CONTRATANTE (nomeado de Fiscal da CONTRATADA) que será responsável por fiscalizar os trabalhos a serem realizados pela CONTRATADA, bem como, por solicitar, durante a execução dos serviços, a configuração de qualquer recurso disponível no Sistema. Cada localidade poderá ter um diferente Fiscal da CONTRATADA.

1.8.3. Todos os equipamentos devem ser instalados com todos os softwares, componentes e acessórios ativados e prontos para uso.

1.8.4. Executar aterramento da central telefônica do tipo independente (modalidade TT,NBR – 5410) através de cabo de cobre nu, bitola adequada, e interligá-lo à malha existente por meio de solda exotérmica. A resistência de aterramento não deverá ser maior que 10 Ω (dez ohms) em qualquer estação climática do ano.

1.8.5. Instalação física do Sistema Telefônico de Médio/Grande Porte e do respectivo Sistema de Suprimento de energia elétrica no Rack da CONTRATADA;

1.8.6. Espelhar os ramais analógicos e os troncos analógicos do Sistema Telefônico ofertado nos patch panels do Rack acima mencionado.

1.8.7. Espelhar os troncos analógicos da central telefônica ofertada no Distribuidor Geral de Telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais para a realização deste serviço. Os blocos telefônicos a serem utilizados no espelhamento dos troncos analógicos deverão apresentar proteção contra sobretensões e sobrecorrentes.

1.8.8. Caso seja necessário ou solicitado em momento oportuno pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá espelhar os ramais analógicos da central telefônica ofertada no distribuidor geral de telefonia (DG) do Fórum/Localidade, fornecendo, para tanto, os blocos de telefonia e outros materiais necessários para a realização deste serviço.

1.8.9. Todos os patch cords necessários (cc1 ou UTP categoria 5E, a ser definido durante a instalação) para ligar os ramais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

1.8.10. Disponibilização dos ramais analógicos para os diferentes setores da localidade utilizando-se os pontos telefônicos existentes e os instalados pela CONTRATADA.

- 1.8.11. Configurar todos os ramais e troncos analógicos/digitais/ip a serem instalados, de acordo com as solicitações efetuadas pelo Fiscal da CONTRATADA. Estas configurações envolvem toda e qualquer funcionalidade existente na central telefônica.
- 1.8.12. Deverá definir grupos de atendimento e grupos de captura.
- 1.8.13. Configurar os recursos de Atendimento Digital. Esta configuração poderá ser realizada através do fornecimento, por parte da CONTRATANTE, do arquivo .wav com a gravação para o atendimento automático.
- 1.8.14. No atendimento automático, o direcionamento das ligações, após o usuário digitar a opção desejada, deverá ser realizado, preferencialmente, utilizando-se grupos de atendimentos de forma a permitir que uma ligação seja encaminhada para um dos ramais, não ocupados, pertencente àquele grupo de atendimento.
- 1.8.15. Deverá configurar a funcionalidade de SIP trunk ou SIP proxy para permitir o roteamento das ligações através da rede de dados da CONTRATANTE.
- 1.8.16. Deverá auxiliar na definição do plano de numeração da CONTRATANTE e deverá implantá-lo no referido Sistema Telefônico.
- 1.8.17. Deverá realizar testes de ligações utilizando-se troncos analógicos, digitais (se aplicável) e troncos SIP.
- 1.8.18. Configurar Bloqueio de ligações entrantes a cobrar.
- 1.8.19. Configurar privilégio de ramais para ligações externas.
- 1.8.20. Configurar o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos analógicos/digitais ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- 1.8.21. Se necessário, realizar configuração de todos Ramais disponibilizados na localidade em questão no possível futuro software de bilhetagem e tarifação centralizada;
- 1.8.22. Instalação de todos os terminais telefônicos analógicos e do terminal telefônico para telefonista;
- 1.8.23. Antes e durante a instalação da primeira localidade, a CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, um documento contendo uma série de operações a serem executadas após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, com o intuito de realizar verificações básicas do funcionamento dos Sistemas Telefônicos a serem instalados (Este documento será denominado como Plano de Testes).
- 1.8.24. Deverá conter, no Plano de Testes, verificações das linhas telefônicas/fluxos E1, de funcionalidades dos ramais, atendimento automático, interconexão entre Sistemas Telefônicos via SIP, entre outros a serem definidos em momento oportuno.
- 1.8.25. O Plano de Testes deverá ser executado, pela CONTRATADA, após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, na presença do Fiscal da CONTRATADA.
- 1.8.26. Realizar um treinamento de operação do terminal telefônico para telefonista e dar instruções básicas sobre os recursos de telefonia disponibilizados aos usuários do local.
- 1.8.27. Disponibilizar, apenas uma única vez em toda a execução do CONTRATO, Treinamento Básico e Avançado para 04 (sete) funcionários da DPPR ou por quem ela indicar, abordando aspectos avançados de instalação, configuração, customização, gerenciamento e operação dos equipamentos e softwares ofertados. Este curso deverá ser oficial do fabricante do Sistema Telefônico ofertado e deverá ocorrer após a instalação do primeiro Sistema. O treinamento deverá ter, no mínimo, 40 (quarenta) horas de duração.
- 1.8.28. Em cada instalação, após a execução dos serviços necessários, a CONTRATADA deverá elaborar relatório de instalação, relacionando por setor, os ramais, agrupamentos, permissões, e outras características a serem solicitadas em momento oportuno, os aparelhos telefônicos e seus respectivos números seriais e patrimoniais instalados, a quantidade de pontos de telefonia/lógica executados e a perfeita localização e identificação dos mesmos (esta informação será utilizada para verificar se para um determinado ponto de lógica/telefonia a responsabilidade pela garantia é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE). Este relatório deverá



ser assinado pelo técnico da CONTRATADA e pelo Fiscal da CONTRATADA e será fundamental para que os serviços prestados tenham o aceite formalizado por parte da CONTRATANTE.

1.9. Terminais Telefônicos para Telefonista com as seguintes características

1.9.1. Fornecer Mesa Operadora com Display em LCD – Cristal líquido – com sinalização para todos os ramais sendo aceito qualquer um dos seguintes sistemas de sinalização: 1) sistema de leds sinalizadores com teclas do próprio aparelho ou com acréscimo de acessório de expansão; 2) sistema de sinalização em software, desde que o fornecimento do mesmo contemple equipamento necessário à sua execução - PC ou Mesa Operadora.

1.9.2. Atendimento simultâneo a diversas linhas e ramais.

1.9.3. Rechamada de linha em espera.

1.9.4. Rechamada de ligações transferidas para os ramais e não atendidas.

1.9.5. Viva-voz dispendo de alto-falante e microfone embutidos no aparelho.

1.9.6. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho.

1.9.7. Fornecer dois (02) fones de cabeça por aparelho.

1.9.8. Operação com monofone ou fone de cabeça.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Entrega

1.1. A CONTRATADA deverá instalar os equipamentos de telefonia com todos os softwares descritos neste Termo de Referência, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as condições abaixo:

1.2. O prazo de instalação de todos os equipamentos solicitados no prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

1.3. O cronograma de instalações bem como a sequência das localidades a serem instaladas ficará a cargo da CONTRATANTE.

1.4. Todos os componentes dos itens 01 e 02 do Lote 01 deverão ser instalados diretamente na comarca informada pela CONTRATANTE.

1.5. A CONTRATANTE definirá o local exato e a posição em que os equipamentos deverão ser instalados, após a contratação.

1.6. Qualquer problema na entrega dos equipamentos deverá ser reportado imediatamente à CONTRATANTE. Os problemas originados nos componentes que estão sendo fornecidos devem ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do prazo de 10 (dez) dias corridos.

1.7. Na eventualidade de alteração do endereço da Defensoria, a CONTRATADA será notificada mediante ofício e deverá providenciar, sem custos adicionais, a desinstalação e a reinstalação do equipamento com todos os softwares descritos neste Termo de Referência, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as condições mencionadas acima neste item.

2. Obrigações

2.1. Deverão acompanhar a locação das centrais telefônicas cabos, acessórios, hardware, software e firmware necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos.

2.2. Deverão ser fornecidas todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos e softwares. A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português ou Inglês, preferencialmente nesta ordem.

2.3. Os equipamentos fornecidos e instalados deverão ser novos e sem qualquer tipo de uso.

2.4. Todos os modelos de equipamentos ofertados devem estar homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).



- 2.5. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para trabalhar com todas as capacidades e funções solicitadas neste instrumento, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente.
- 2.6. O preço proposto para este serviço deve englobar todos os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos e demais despesas necessárias à locação completa do objeto.
- 2.7. A instalação de qualquer equipamento, software, firmware ou componente da solução deve prever a aplicação de todas as correções publicadas e divulgadas pelo fabricante.
- 2.8. A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto.
- 2.9. Instalar os equipamentos nas cidades listadas no Anexo I ou em outras que a Defensoria Pública do Estado do Paraná venha a instalar no Estado do Paraná.
- 2.10. A CONTRATADA responde por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, mantida essa responsabilidade independentemente de fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado, nos termos da Lei Estadual nº 15.608/07.
- 2.11. O modelo instalado pela CONTRATADA deve estar sendo produzido (no Brasil ou exterior) em regime normal de produção, sendo produto novo e comercializado normalmente através dos canais de venda do fabricante no Brasil.
- 2.12. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação do certame licitatório, devendo comprová-las no prazo de 05 (cinco) dias úteis, caso seja exigido pela CONTRATANTE.
- 2.13. Os funcionários da CONTRATADA deverão estar devidamente identificados através de crachás em todas as ocasiões em que adentrarem nas instalações do CONTRATANTE.
- 2.14. À CONTRATADA não caberá, sob nenhum pretexto, a transferência de sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros, o que não exclui a possibilidade da CONTRATANTE em demandar eventuais responsáveis solidários ou subsidiários.
- 2.14. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos e feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.
- 2.15. A CONTRATADA é responsável integralmente pela segurança de seus veículos e equipamentos, movimentação de pessoal ou material, assumindo a responsabilidade por qualquer acidente com seu pessoal, e/ou provocado por estes a terceiros, durante os trabalhos de manutenção corretiva.
- 2.16. Qualquer dano ou prejuízo causado ao CONTRATANTE ou a terceiros, na execução dos serviços, serão de exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA e deverão ser executados às suas expensas.
- 2.17. Fornecer treinamento gratuito para até 4 (quatro) servidores da CONTRATANTE, para exercerem atividades de operação do equipamento
- 2.18. A CONTRATADA deverá, durante todo o período de vigência contratual, prestar assistência técnica local e remota -por meio de seus técnicos ou pessoas a quem autorizar por escrito- e, por conseguinte, corrigir quaisquer defeitos que surjam nas centrais telefônicas locadas, o que compreende a substituição de peças e equipamentos, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.
- 2.19. A assistência técnica inclui todos os custos com atendimentos, materiais, peças, mão-de-obra, deslocamento e estadias para todos os equipamentos e serviços provenientes de falhas descritas no caput desta cláusula.
- 2.20. A CONTRATADA deverá substituir as centrais telefônicas que apresentarem defeitos com grande frequência -a fim de evitar prejuízo aos trabalhos realizados pela Defensoria e sem ônus para esta- por outros das mesmas características e capacidades daqueles substituídos.
- 2.21. O prazo para início de atendimento e solução deverá atender a tabela abaixo indicada:

Descrição do evento	Prazo para atendimento e solução
1. Parada total dos PABX(s) 2. O(s) PABX(s) não recebe(m) e/ou nem origina(m) chamadas internas e/ou externas; 3. Paralisação maior ou igual a 20% das portas do(s) PABX(s) (Ramais, Troncos, Junções), contabilizados por tipo de portas; 4. Comprometimento da funcionalidade de Atendimento Automático do Sistema Telefônico; 5. Comprometimento da interoperabilidade entre o(s) Sistema(s) Telefônicos ofertados através do protocolo SIP.	Até 24 horas corridas para capital/região metropolitana e 48 horas para as demais localidades.
1. Defeito ou falha em ramal ou pontos de telefonia/lógica; 2. Defeito ou falha em uma das interfaces de troncos ou ramais do sistema; 3. O problema reportado compromete outras funcionalidades do(s) Sistema(s) de telefonia.	Até 48 horas corridas para capital/região metropolitana e 72 horas para as demais localidades.

2.22. Durante a execução dos serviços o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

2.23. A CONTRATADA obriga-se, ainda a:

- a) Informar à Administração sobre a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato firmado ou na entrega a ser efetuada.
- b) Manter atualizado seus dados cadastrais junto à CONTRATANTE, em especial número de telefone, fac-símile, endereço físico e eletrônico, bem como, nome da pessoa responsável para manter contato com a CONTRATANTE.
- c) Manter em dia as obrigações sociais, patronais, patrimoniais, tributárias, trabalhistas, além de encargos securitários, previdenciários ou de qualquer outra natureza, passados, presentes e futuros relativos aos empregados encarregados da execução do fornecimento objeto do presente contrato.
- d) Integral obediência às normas vigentes em relação aos produtos fornecidos, respondendo pelo cumprimento da proposta apresentada.
- e) Comprovar as mesmas condições de habilitação consignadas no edital convocatório, como condição para celebração do contrato.

3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 O(s) pagamento(s) estará(ão) condicionado(s) à manutenção da regularidade fiscal da CONTRATADA.

3.2 Após o recebimento definitivo pelo servidor ou comissão responsável, os pagamentos serão efetuados na forma de depósito ou crédito em conta corrente em favor da Contratada em até 30 (trinta) dias, exceto para as despesas de valor inferior a R\$ 8.000,00 (oito mil reais), cujo pagamento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis, contados também do recebimento definitivo.

3.3 Para a liberação do pagamento, o servidor responsável, encaminhará a Nota Fiscal, à Gestão de Finanças, que, então, providenciará a liquidação da obrigação.

3.3.1 Caso alguma das certidões Municipal, Estadual, Federal, FGTS e Trabalhista, tenha seu prazo de validade expirado entre o recebimento definitivo e a data do pagamento, poderá a

Gestão de Finanças, a seu exclusivo critério, diligenciar para obtenção do referido documento ou solicitar que a Contratada o apresente.

3.3.2 Na ocorrência da hipótese mencionada no item anterior, o pagamento somente será liberado após a obtenção/apresentação da certidão correspondente (artigo 99, inciso XV, da Lei Estadual nº 15.608/07).

3.3.3 Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

3.3.4 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o fornecedor não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela DPPR, entre a última data prevista para pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão pagos, mediante solicitação do fornecedor, e calculados, desconsiderado o critério pro rata die, com juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês e correção monetária pelo índice IGP-M/FGV.

3.3.5 A DPPR fará as retenções de acordo com a legislação vigente e/ou exigirá a comprovação dos recolhimentos exigidos em lei.

3.3.6 Eventuais encargos decorrentes de atrasos nas retenções de responsabilidade da DPPR serão imputáveis exclusivamente à contratada quando esta deixar de apresentar os documentos necessários em tempo hábil.

3.3.7 O preço contratado não é suscetível de revisão e reajuste.

4. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O período inicial da contratação será de **12 (doze) meses**, podendo ter sua duração prorrogada, nos termos da Lei 8.666/93.

Em 26/04/2018.



FRANCINI PELEGRINI

Departamento de Compras e Aquisições



GUNTHER FURTADO

Supervisor – Departamento de Compras e Aquisições

5) Parecer Jurídico



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Coordenadoria Jurídica



PARECER JURÍDICO N° 005/2019/COJ/DPPR

Protocolo 14.877.033-6

Ao i, Presidente da Comissão Permanente de Licitação,

1. RELATÓRIO

Trata-se de procedimento para a locação de centrais telefônicas para atender às demandas das sedes da Defensoria Pública do Estado nos termos do Memorando exordial de fls.3 e verso.

Ato contínuo, procedeu-se à elaboração do Termo de Referência (fls.30-6), bem como às cotações de valor de mercado (fls.37-79).

Às fls.83 e seguintes foram juntadas minutas de edital e anexos, os quais foram remetidos para apreciação jurídica.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Os artigos 1º, da Lei Federal nº 10.520/0,2 e 37, § 5º, da Lei Estadual nº 15.608/07 disciplinam que o pregão é a modalidade de licitação destinada à aquisição de bens e serviços comuns, assim considerados aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado (artigos 1º, parágrafo único, e 45 das leis acima referidas).

EM BRANCO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Coordenadoria Jurídica



A partir da conceituação legal do pregão, extrai-se que a adoção da referida modalidade licitatória se encontra compatível com a locação de centrais telefônicas às sedes da Defensoria Pública do Estado do Paraná, visto que se trata de bem comum, cujas características podem ser objetivamente definidas no edital e se encontram amplamente aceitas no mercado.

De igual modo, o tipo de licitação adotado (menor preço) também se encontra adequado, visto que decorre de expressa disposição legal. No caso, os artigos 4º, inciso X, da Lei Federal nº 10.520/02 e 49, inciso VII, da Lei Estadual nº 15.608/07.

Outrossim, embora adequada a utilização da modalidade pregão, fundamental a análise acerca do critério de licitação por lote único e preço global no caso em questão, visto que os princípios da isonomia e da competitividade se coadunam mais com a licitação por itens, a qual deve ser a regra.

É que o inciso IV, do art. 15, da lei 8.666/93 dispõe que:

As compras, sempre que possível, deverão:

(...)

IV – ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade

Na mesma toada, leciona Rafael Carvalho Rezende Oliveira:

**É importante destacar que, atualmente, vigora a regra da divisibilidade nas compras realizadas pelo Poder Público, em atenção ao princípio da economicidade (art. 15, IV, da Lei 8.666/1993). Conforme destacado pelo TCU, o parcelamento do objeto, aplicável às compras, obras ou serviços, acarreta a pluralidade de licitações, pois cada parte, item, etapa ou parcela representa uma licitação isolada em separado.^{1*}*

De igual modo, a Súmula 247, do Tribunal de Contas da União, determina que:

¹ OLIVEIRA, R. C. R. *Licitações e Contratos Administrativos: teoria e prática*. 7. Ed. Rio de Janeiro: Forense/São Paulo: Método, 2018, p.50

EM BRANCO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Coordenadoria Jurídica

"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade."

É certo que o próprio Tribunal de Contas do Estado do Paraná admite a ausência de divisão do objeto por razões de ordem técnica:

"Apesar da Lei de Licitações prever como regra geral a divisão do objeto da licitação, visando ampliar a competitividade, esta Lei também estabelece exceções à regra, possibilitando o agrupamento de itens em lotes quando a sua divisão se revelar prejudicial técnica e economicamente, ou quando revelar perda de economia de escala (...) Conforme bem alegaram os Representados, o objeto do certame não poderia ser dividido, pois há interrelação na execução dos serviços de iluminação pública. A divisão do objeto também ocasionaria diversos contratos com diversas empresas, ocasionando custos e demanda de pessoal para o seu controle e fiscalização. Além disso, o fracionamento traria riscos ao serviço, que seria executado por empresas diferentes, sem integração e sem um responsável final pela prestação efetiva do serviço. Assim, verifica-se a presença de risco técnico e econômico no caso de fracionamento do objeto licitado, caracterizando exceção à regra geral."
(Processo 68751/14, Acórdão 4903/17-Pleno. Rel. Conselheiro Fernando Augusto Mello Guimarães. J. 07.12.2017)

De igual modo, o Tribunal de Contas da União já se manifestou que, no caso específico, a licitação por lote único seria a mais eficiente à Administração, vejamos:

"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços,

EM BRANCO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Coordenadoria Jurídica

Para cada um de cinco prédios, previram-se vários contratos (ar condicionado, instalações elétricas e eletrônicas, instalações hidrossanitárias, civil). Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica.

9.2. O TCU determinou ao Ministério da Fazenda que, nas licitações cujo objeto fosse divisível, previamente à definição da forma de adjudicação a ser adotada, realizasse estudos que comprovassem as vantagens técnicas e econômicas da compra em lote único, comparativamente à parcelada, a fim de atender ao disposto no art. 23, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, e à Súmula/TCU nº 247." Acórdão no 3140/2006 – Primeira Câmara/TCU.

Ora, no presente caso, não restou justificada a aquisição de lote único para os diversos tipos de centrais telefônicas, sobretudo considerando a existência de valores diversos para cada tipo de central, conforme planilha de fl. 81, na qual constam fornecedores diversos com valores mais favoráveis em cada tipo.

Sobre a necessidade de justificativa, cita-se o ensinamento do Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TC/DF:

"Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na

EM BRANCO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Coordenadoria Jurídica

aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido".

Destarte, necessário constar do procedimento decisão específica que fundamente a necessidade de locação de todas as centrais de um único fornecedor.

Superada tal questão, verifica-se ainda que consta do item 18.2 do edital o valor máximo de cinco milhões em vinte e quatro meses de duração. Contudo, tal valor não reflete os valores orçados, nem tampouco o tempo de duração estipulado de vigência contratual, de tão somente doze meses, de modo que necessária sua correção.

Quanto ao mais, verifica-se que o procedimento observou as determinações contidas nos diversos incisos do artigo 3º da Lei Federal nº 10.520/02 e dos artigos 38, 40 e 55 da Lei Federal nº 8.666/93, bem como aquelas constantes dos diversos incisos dos artigos 23, § 4º, 49, 55, 69 e 99 da Lei Estadual nº 15.608/07, razão pela qual a fase interna, a minuta do edital e a minuta do contrato se encontram consonantes com as disposições legais atinentes ao procedimento licitatório adotado, ressalvados os itens já apontados.

Por oportuno, saliente-se a obrigatoriedade de observância do prazo mínimo de 8 (oito) dias úteis entre publicação do aviso e a data fixada no edital como limite para a apresentação das propostas, nos termos do que dispõem os artigos 54, inciso IV, da Lei Estadual nº 15.608/07 e 4º, inciso V, da Lei Federal nº 10.520/02.

EM BRANCO



3. CONCLUSÃO

Diante do exposto, deve o presente procedimento retornar para devida justificativa a respeito da não divisão do lote a ser adquirido em relação aos vários tipos de central telefônica, sendo ainda corrigido o item 18.2 da minuta de edital, referente ao valor máximo contratual. Superada tal questão, não se vislumbram outros óbices ao prosseguimento do presente procedimento licitatório e à autorização de abertura de sua fase externa.

Por oportuno, destaque-se a necessidade de publicação do aviso de licitação em jornal de grande circulação, bem como a obrigatoriedade de observância do prazo mínimo de 8 (oito) dias úteis entre publicação do aviso e a data fixada no edital como limite para a apresentação das propostas.

É o parecer.

Curitiba, 8 de janeiro de 2019.

Alexandre Kassama
Coordenador Jurídico

**6) Decisão administrativa de
autorização do certame**



Defensoria Pública
do Estado do Paraná

DPP
Fl. 155
PTG

Defensoria Pública do Estado do Paraná
Gabinete da Defensoria Pública-Geral

Procedimento n° 14.877.033-6

DECISÃO

Trata-se de procedimento de contratação de serviços de locação de *centrais telefônicas* para as sedes da Defensoria Pública do Estado do Paraná localizadas nas cidades de Curitiba, Cascavel, Cianorte, Umuarama, Guarapuava, Paranaguá e São José dos Pinhais.

Às fls. 30/36, consta termo de referência preliminar visando a aquisição de 8 (oito) centrais telefônicas com tecnologia CPCT IP/CPA-T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital Com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.

Foram acostados aos autos, também: (i) cotações (fls. 37/79), (ii) minuta de edital de licitação, seus anexos e contrato (fls. 83/120), (iii) designação dos pregoeiros e membros da Comissão Permanente de Licitação (fls. 112/117) e (iv) Parecer Jurídico n°. 005/2019/COJ/DPPR (fls. 118/123).

O Parecer Jurídico retro apontou pela necessidade de retificação do item 18.2, bem como justificativa da não divisão em lotes do objeto do contrato n°. 004/2019 da presente licitação. Em Despacho da Comissão Permanente de Licitação (fls. 154) foram apresentadas as seguintes justificativas: a) a divisão em lotes torna mais difícil a análise da documentação das empresas licitantes, ao passo que o Pregoeiro responsável somente verifica a documentação da empresa classificada na primeira colocação. A divisão da licitação em epígrafe dificultaria na celeridade da contratação; b) é possível a obtenção de maiores descontos por meio da não divisão da licitação em lotes; c) ao dividir a licitação em lotes, haveria possibilidade de diversos licitantes classificarem-se, sendo necessário que o Departamento de Contratos elabore e celebre os respectivos instrumentos com cada um dos classificados, ocasionando em morosidade e burocracia.



Defensoria Pública
do Estado do Paraná

Defensoria Pública do Estado do Paraná
Gabinete da Defensoria Pública-Geral

Cabe ressaltar que a Administração Pública é regida pelo princípio da economicidade e pelo princípio da eficácia na aplicação dos recursos físicos e financeiros pela administração pública, sem desatentar para o exercício das competências de forma imparcial, neutra, transparente e participativa. Portanto elevar esses princípios não significa se afastar de outros que também permeiam as licitações (como a competitividade), mas apenas optar, dentro da margem prevista em lei, pelos meios que alcançarão os melhores resultados no atendimento ao interesse público.

Portanto, considerando a fundamentação apresentada nos autos, verifica-se haver *vantajosidade e economicidade* na não divisão do lote a ser adquirido visto que i) torna mais célere a contratação do serviço, b) torna possível a obtenção de maiores descontos bem como *há ausência de prejuízo à ampla competitividade*

Com efeito, havendo necessidade comprovada e conveniência na aquisição dos produtos e serviços, bem como estando legal a instrução do presente procedimento, **autorizo a continuidade do feito dando início à fase externa do procedimento de licitação.**

Encaminhe-se os autos à Coordenadoria-Geral de Administração para dar prosseguimento ao feito.

Estando devidamente instruído o edital, proceda-se com publicação de aviso de licitação em jornal de grande circulação, com a observância do prazo mínimo de 8 (oito) dias entre a publicação do aviso e a data fixada no edital como limite para apresentação das propostas, conforme observado no parecer jurídico retro.

Curitiba, 18 de janeiro de 2018.

MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ
1º Subdefensor Público-Geral do Estado do Paraná