



**MEMORIAL DESCRITIVO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA
ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA IP**

SUMÁRIO

1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	4
2. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO.....	4
3. DA APRESENTAÇÃO DA COMPANHIA DE GÁS DO ESPÍRITO SANTO	5
4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI.....	6
5. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES.....	8
6. DAS CARACTERÍSTICAS DOS APARELHOS TELEFÔNICOS IP E LICENÇAS.....	9
7. DA PLATAFORMA DE TELEFONIA IP.....	14
8. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E CAPACITAÇÃO.....	33
9. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	36
10. DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS.....	38
11. DO PRAZO DE ENTREGA / FORMA DE IMPLANTAÇÃO.....	38
12. DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO.....	39
13. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS..	40
14. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	42
15. DOS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO.....	44
16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	45
17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.....	48
18. DAS PENALIDADES E MULTA.....	49
19. DA SUBCONTRATAÇÃO.....	51
20. DOS PRAZOS.....	51
21. DA SEGURANÇA E SIGILO DAS INFORMAÇÕES.....	52
22. DA PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS.....	54
23. DO ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO.....	55



24. DOS ANEXOS.....	57
---------------------	----

1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia para locação de central telefônica, na modalidade software, baseada no protocolo SIP e tecnologia VoIP, incluindo terminais IP compatíveis com o padrão PoE+ para usuários do tipo básico e avançado, serviço de configuração das funcionalidades e implantação da solução de telefonia, capacitação técnica, treinamento para usuários, manutenção e suporte mensal, conforme especificações técnicas, exigências e quantidades mínimas e sob demanda descritas nesse memorial descritivo.

2. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

- 2.1. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) que envolve a ES Gás, prevê a contratação, de serviços de solução de Telefonia IP, baseada no protocolo SIP e tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol), compreendendo o provimento de equipamentos, licenças, operação e treinamento, com suporte e manutenção.
- 2.2. Atualmente os recursos de TI utilizados para a solução telefônica da ES Gás são providos e suportados por meio de um contrato de BPO (Business Process Outsourcing), com término em 31/12/2022.

3. DA APRESENTAÇÃO DA COMPANHIA DE GÁS DO ESPÍRITO SANTO

A Companhia de Gás do Espírito Santo (ES Gás), fundada em 22 de julho de 2019, tem por objeto a exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Espírito Santo.

Constituída pela Lei Ordinária N° 10.955/2018, a ES Gás é uma empresa de economia mista em que o Estado do Espírito Santo detém 51% do capital votante, tendo como sócia a BR Distribuidora, com os demais 49%. No Espírito Santo, é a concessionária responsável pela distribuição do gás natural canalizado, regulada pelo órgão estadual ARSP (Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo). Atua nos segmentos residencial, comercial, industrial, automotivo, de climatização e cogeração e termoeletrico, totalizando mais de 60 mil unidades consumidoras.

Apresentamos no quadro abaixo os principais dados referentes à concessão para distribuição de gás natural no Estado do ES:

Rede de distribuição em operação (maio/2019):	451 Km
Número de Município atendidos:	13 municípios
Quantidade de Usuários de GN (maio/2019):	Industrial: 46 usuários
	Térmico: 1 usuário
	Veicular: 33 usuários
	Comercial: 608 usuários
	Residencial: 56.794 usuários
Volume total de gás distribuído:	2016: 2,6 milhões m³/dia
	2017: 2,7 milhões m³/dia
	2018: 2,8 milhões m³/dia

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

4.1. Essa contratação tem como objetivos específicos:

- 4.1.1. Gerenciar e prover suporte tecnológico na implantação e operacionalização de todos os serviços de comunicação de voz contratados de forma segura;
- 4.1.2. Ofertar solução unificada de comunicação de voz, sem custo entre diferentes plataformas da CONTRATADA, de forma segura, garantindo evoluções tecnológicas e menor custo de suporte e manutenção;
- 4.1.3. Assegurar que os incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados;
- 4.1.4. Evitar o mínimo possível de manutenção operacional mantendo o ambiente contingenciado por link em internet próprios e já adquiridos pela ES Gás;
- 4.1.5. Disponibilizar informações dos serviços, relatórios, status e utilização dos recursos;
- 4.1.6. Disponibilizar software Tarifador, para gerenciamento das ligações realizadas e recebidas;
- 4.1.7. Provisionar usuários através do painel de gestão operacional de controle e administração dos recursos e perfis.

4.2. Os principais benefícios da contratação são:

- 4.2.1. A substituição da atual tecnologia da rede de telefonia irá possibilitar a melhoria no acesso remoto aos colaboradores, bem como aos serviços de telefonia;
- 4.2.2. Busca-se com a atual contratação de solução a melhora do serviço de telefonia como um todo, a redução de custos operacionais e a substituição da antiga rede de telefonia;
- 4.2.3. Esta contratação visa permitir agilidade e mobilidade do serviço de telefonia entre as unidades, servidores, estações de trabalho locais e remotos da CONTRATANTE, incluídos na solução proposta,

provendo garantia para o pleno funcionamento dos serviços de atendimento ao cidadão.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

5.1.O objeto do presente Memorial possui as seguintes características técnicas e condições, as quais deverão ser rigorosamente observadas por ocasião da formulação do preço a ser proposto conforme PPU - Planilha de Preços Unitários:

5.2.Atualmente, como referência, a ES Gás possui estimativa de 100 usuários.

5.2.1. Serviço Plataforma de Telefonia IP**Tabela 1 – Relação de necessidades da Plataforma IP**

PPU	Descrição	Quantidade Mínima	Quantidade Máxima
Serviço de Implantação e Sustentação da Solução			
01.01	Solução de Plataforma de Telefonia IP, na modalidade software, compreendendo serviços de implantação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção.	1	1
01.02	Serviço de Manutenção e Suporte Técnico	1	24
Serviço de Locação Mensal			
02.01	Serviço de Locação de Aparelho Básico	50	90
02.02	Serviço de Locação de Aparelho Avançado	10	10
02.03	Ramal Básico	10	20
02.04	Ramal Avançado	50	100
02.05	SIP Trunking - 30 Canais	30	720
02.06	Session Border Controller	1	24

5.2.1.1 Fica fixado a quantidade mínima de 60 usuários, linhas 2.03 e 2.04 da PPU, ativos por mês, sendo 10 do tipo básico e 50 do tipo avançado.

5.2.1.3 Fica estabelecido um crescimento máximo de 25% permitido por linha.

6. DAS CARACTERÍSTICAS DOS APARELHOS TELEFÔNICOS IP E LICENÇAS

6.1. Os aparelhos Básico e Avançado serão locados conforme necessidade apresentada na Tabela 1 do Item 5, a disponibilização imediata será referente a quantidade mínima e os demais aparelhos conforme demanda da CONTRATANTE.

6.1.1. Caso não haja distinção de funcionalidades dos ramais (básico e avançado), basta declarar como “ramal único” desde que atenda aos requisitos das funcionalidades avançadas e considerar apenas as variações por equipamentos.

6.2. Aparelho Telefônico IP – Tipo 1 – Ramal Básico

6.2.1. Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, homologados pela ANATEL e possuir as características mínimas abaixo:

6.2.1.1. Todos os aparelhos entregues devem ser novos, de boa qualidade, em linha de produção do fabricante e satisfazer as especificações constantes neste termo de referência, devendo ainda satisfazer rigorosamente às Normas Brasileiras.

6.2.1.2. Possuir a capacidade de se auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações da plataforma PABX IP;

6.2.1.3. Permitir o registro da conta SIP (Session Initiation Protocol) em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para o serviço de comunicação IP;

6.2.1.4. Permitir o login do usuário via identificação e senha;

6.2.1.5. Permitir o uso de certificado digital conforme padrão X.509 de forma a aumentar o nível de segurança de acesso ou suportar Extensible Authentication Protocol-Transport Layer com modo de autenticação de segurança (EAP-TLS). Assim o servidor de chamadas deverá suportar EAP-TLS conforme

especificado na RFC 2716 para quando um certificado de identidade estiver presente no telefone;

- 6.2.1.6. Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP;
- 6.2.1.7. Possuir display colorido LCD de 3,5" 320x240 pixels de resolução;
- 6.2.1.8. Permitir o ajuste de brilho e contraste do display;
- 6.2.1.9. Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso ou possuir recurso de imagem embutida para preservar a tela (screen saver);
- 6.2.1.10. Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso. O aparelho deverá permitir o usuário efetuar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado;
- 6.2.1.11. Deverá possibilitar a visualização de informações em português tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;
- 6.2.1.12. Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- 6.2.1.13. Permitir o usuário trabalhar com no mínimo 04 (quatro) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display;
- 6.2.1.14. Possuir teclas de volume, mudo com indicação luminosa, viva-voz com indicação luminosa, headset com indicação luminosa, contatos, histórico de chamadas e menu. Ainda, deve possuir teclas com símbolos universais para a indicação de funcionalidades;
- 6.2.1.15. Disponibilizar, no mínimo, 20 (vinte) teclas programáveis associadas ao display para acesso à linha e as funções de

telefonia, podendo fazer uso de recurso de paginação de tela ou módulo de expansão de teclas;

- 6.2.1.16. Possuir viva-voz full-duplex;
- 6.2.1.17. Possuir porta para headset independente da porta do monofone;
- 6.2.1.18. Implementar os CODECS de voz conforme padrão G.711 (a-law e u-law), G.722, G.729 (A ou AB), e Opus;
- 6.2.1.19. Implementar criptografia através do padrão Transport Layer Security (TLS) v1.2 para sinalização e SRTP para mídia. Deverá ser utilizado algoritmo AES com 256 bits;
- 6.2.1.20. Possuir no mínimo 2 (duas) portas de switch com velocidade de 10/100/1000 Mbps e deve suportar conexão à rede Wi-Fi sem depender de módulo externo;
- 6.2.1.21. Implementar os padrões IPv4 e IPv6;
- 6.2.1.22. Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN) e Layer 3 TOS ou DSCP;
- 6.2.1.23. Implementar mecanismo de monitoramento da qualidade da chamada conforme RFC 3611;
- 6.2.1.24. Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAPTLS. Deverá possibilitar o passthrough para a estação de trabalho;
- 6.2.1.25. Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED devendo suportar o padrão IEEE 802.1AB-2005;
- 6.2.1.26. Permitir alimentação através de padrão IEEE 802.3af;
- 6.2.1.27. Deverá ser entregue com fonte de alimentação AC Entrada AC 100 ~ 240V, de acordo com a norma ABNT NBR 14136;

6.3. Aparelho Telefônico IP – Tipo 2 – Ramal Avançado

6.3.1. Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, homologados pela ANATEL e possuir as características mínimas abaixo:

- 6.3.1.1. Todos os aparelhos entregues devem ser novos, de boa qualidade, em linha de produção do fabricante e satisfazer as especificações constantes neste termo de referência, devendo ainda satisfazer rigorosamente às Normas Brasileiras.
- 6.3.1.2. Possuir a capacidade de se auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações da plataforma PABX IP;
- 6.3.1.3. Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para o serviço de comunicação IP;
- 6.3.1.4. Permitir o login do usuário via identificação e senha;
- 6.3.1.5. Permitir o uso de certificado digital conforme padrão X.509 de forma a aumentar o nível de segurança de acesso ou suportar Extensible Authentication Protocol-Transport Layer com modo de autenticação de segurança (EAP-TLS). Assim o servidor de chamadas deverá suportar EAP-TLS conforme especificado na RFC 2716 para quando um certificado de identidade estiver presente no telefone;
- 6.3.1.6. Permitir acesso as facilidades de telefonia descritas neste caderno técnico;
- 6.3.1.7. Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP;
- 6.3.1.8. Possui tela colorido do tipo LCD, com resolução mínima de 720p, tamanho mínimo de 5 (cinco) polegadas e informações no idioma português;
- 6.3.1.9. Permitir o ajuste de brilho e contraste do visor;
- 6.3.1.10. Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso ou possuir recurso de imagem embutida para preservar a tela (screen saver);

- 6.3.1.11. Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso. O aparelho deverá possibilitar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado;
- 6.3.1.12. Deverá possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;
- 6.3.1.13. Possuir teclas de volume, mudo, viva-voz, headset e bloqueio da câmera;
- 6.3.1.14. Possuir viva-voz full-duplex e áudio wideband;
- 6.3.1.15. Possuir porta para headset independente da porta do monofone;
- 6.3.1.16. Possuir bluetooth para utilização com headset sem fio;
- 6.3.1.17. Implementar os CODECS de voz conforme padrão G.711 (a-law e u-law), G.722, G.729 (A ou AB), e Opus;
- 6.3.1.18. Possuir câmera integrada com resolução de 1080p;
- 6.3.1.19. Permitir o usuário desabilitar a câmera durante uma chamada, mantendo apenas o envio do áudio;
- 6.3.1.20. Os vídeos deverão ser exibidos no próprio visor do telefone além de possibilitar a visualização em monitor externo através de porta HDMI;
- 6.3.1.21. Implementar no mínimo o codec H.264 High Profile e H.264 AVC para as vídeo chamadas ponto a ponto e multiponto;
- 6.3.1.22. Permitir realizar chamadas de vídeo para o ambiente de colaboração possibilitando a visualização das pessoas e conteúdo compartilhado;
- 6.3.1.23. Permitir o ingresso em ambiente de colaboração tais como Ms Teams, Zoom, Google Meet, Webex e Skype, através dos clientes de acesso de cada ambiente;

- 6.3.1.24. Implementar criptografia através do padrão Transport Layer Security (TLS) v1.2 para sinalização e SRTP para mídia. Deverá ser utilizado algoritmo AES com 256 bits;
- 6.3.1.25. Possuir no mínimo 2 (duas) portas de switch com velocidade de 10/100/1000 Mbps e deve suportar conexão à rede Wi-Fi sem depender de módulo externo;
- 6.3.1.26. Possuir interface para rede sem fio padrão 802.11a/b/g/n/ac;
- 6.3.1.27. Implementar os padrões IPv4 e IPv6;
- 6.3.1.28. Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN) e Layer 3 TOS ou DSCP;
- 6.3.1.29. Implementar mecanismo de monitoramento da qualidade da chamada conforme RFC 3611;
- 6.3.1.30. Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAPTLS. Deverá possibilitar o passthrough para a estação de trabalho;
- 6.3.1.31. Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED devendo suportar o padrão IEEE 802.1AB-2005;
- 6.3.1.32. Permitir alimentação através de padrão IEEE 802.3af;
- 6.3.1.33. Deverá ser entregue com fonte de alimentação AC Entrada AC 100 ~ 240V, de acordo com a norma ABNT NBR 14136;
- 6.4. Licenças de uso:
 - 6.4.1. Para o software de aplicação e de gerenciamento para comunicações IP e demais licenças necessárias (Tarifador, aplicativos, importação e análise de faturas, banco de dados, etc.) para o perfeito funcionamento da estrutura de comunicação implantada.

7. DA PLATAFORMA DE TELEFONIA IP

7.1. Características gerais

- 7.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças e demais recursos necessários, nos quantitativos, especificações técnicas e

condições exigidas neste Memorial, cujo custo deverá estar incluso no valor total da solução.

7.1.2. Possuir interface de usuário gráfica (dashboard) para executar o software de administração da solução;

7.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer software Tarifador: Sem limites de ramais, Bilhetagem e importação de faturas; Cadastros; Relatórios, Gráficos e demais recursos.

7.1.3.1. Deve estar licenciado para no mínimo 200 ramais com possibilidade de utilização de senha pessoal para efetuar chamadas de qualquer ramal do sistema.

7.1.3.2. O sistema de tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todos os sistemas telefônicos fornecidos, de forma simultânea.

7.1.4. Todos os hardwares devem ser novos (de primeiro uso), sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.

7.1.5. O funcionamento do sistema de telefonia IP deverá ser baseado em software que possa ser atualizado e gerenciado facilmente. Neste caso, deverá possibilitar a atualização de versão de software sem que haja a paralisação do sistema. Software este que deve estar na versão mais atual.

7.1.6. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação etc.

7.1.7. Todas as aplicações que suportam a plataforma devem ser mantidas na versão mais atual durante a vigência do contrato de suporte, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis

vulnerabilidades. No caso de aplicativos para dispositivos móveis, estes devem estar disponíveis nas lojas correspondentes aos sistemas operacionais (Play store e App store).

7.1.8. A plataforma deverá comportar uma capacidade mínima de 1.000 ramais, possibilitando seu crescimento com a simples adição de novas licenças.

7.1.9. O controlador de acesso a borda e aparelhos IP's, componentes críticos da solução, devem ser obrigatoriamente gerenciados e controlados pela unidade central de processamento.

7.1.10. A plataforma de telefonia IP e seus componentes como aparelhos telefônicos devem ser instalados nas dependências da ES Gás, conforme endereços mencionados no item 12.1.

7.1.11. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.

7.2. Arquitetura e Disponibilidade

7.2.1. A CONTRATANTE disponibilizará link de voz SIP Trunking de 30 canais com 240 DDR;

7.2.2. A plataforma de telefonia IP e Session Border Controller serão providos através de servidores virtuais disponibilizados pela CONTRATANTE, em ambiente VMWARE, sendo que a plataforma de telefonia IP e Session Border Controller deverão ser do mesmo fabricante;

7.2.3. A disponibilidade dos serviços deverá incluir todos as facilidades de telefonia descritas neste memorial, incluindo serviço de conferência de áudio.

7.2.4. A plataforma deverá ser instalada de forma virtualizada com no mínimo 2 (dois) servidores virtuais, de forma a garantir a disponibilidade da solução.

7.2.4.1. A solução apresentada não deverá consumir mais do que os seguintes recursos totais, por aplicação, do ambiente de

virtualização da CONTRATANTE para atender ao dimensionamento especificado:

- 7.2.4.1.1. 20 VCPUs;
- 7.2.4.1.2. 24 GB memória RAM;
- 7.2.4.1.3. 1 TB de disco;

7.2.5. A solução de Telefonia IP fornecida deverá ser baseada em software proprietário, produzida por fabricante único, não sendo aceita solução projetada, desenvolvida ou integrada por fornecedores/fabricantes diversos, baseados em Open Source de modo que haja padronização e compatibilidade técnica entre os componentes da solução, com padrões de qualidade assegurados por esse fabricante. Desta forma, os componentes de hardware e software deverão ser produzidos pelo mesmo fabricante.

7.2.6. Entende-se por solução de Telefonia IP os seguintes itens:

- 7.2.6.1. Sistema de comunicação VoIP (Central Telefônica);
- 7.2.6.2. Gateway;
- 7.2.6.3. Session Border Controller – SBC;
- 7.2.6.4. Sistema de gerenciamento, monitoramento e manutenção.

7.3. Roteamento

7.3.1. A plataforma deverá possibilitar a configuração de rotas de entrada com base no número discado, número chamador, dia e hora, para grupos ou ramais específicos.

- 7.3.1.1. Deverá permitir o bloqueio de chamadas a cobrar entrantes.

7.3.2. Permitir a distribuição automática das chamadas entrantes para os grupos de ramais e sistemas de Autoatendimento.

7.3.3. Deverá permitir a seleção da rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, de acordo com os custos. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia.

7.3.4. Deverá possuir, no mínimo, as seguintes classes de restrição para chamadas de saída:

7.3.4.1. Restrito: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora.

7.3.4.2. Chamada Local Fixo: compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares.

7.3.4.3. Chamada Local Fixo e Móvel: esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo.

7.3.4.4. Privilegiado ou Irrestrito: aplicam-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso.

7.3.4.5. Números específicos: 0900, 0300, e outros.

7.3.5. O sistema deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas entre as unidades da ES Gás de forma a possibilitar o limite de chamadas entre as regionais.

7.3.6. Permitir a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.

7.3.7. Suporte de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia por troncos SIP (Session Initiation Protocol);

7.4. Segurança

7.4.1. Os acessos a plataforma devem ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais IP e clientes baseados em software.

- 7.4.1.1. A plataforma deverá possuir recursos para definir padrões de senha, como uso de números, letras maiúsculas e minúsculas, com intuito de prevenir o uso de senhas fracas;
- 7.4.1.2. Deverá possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada;
- 7.4.1.3. Deverá permitir a configuração do prazo de validade das senhas, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha;
- 7.4.1.4. Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.
- 7.4.2. Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos IP's, entre os aparelhos IP's e a plataforma e entre os aparelhos IP's e gateway de interconexão com a rede pública de telefonia.
 - 7.4.2.1. Deverá utilizar o protocolo TLS v1.2 para sinalização segura.
 - 7.4.2.2. Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.
 - 7.4.2.3. Deverá utilizar algoritmo SHA-2 512 bits para autenticação.
 - 7.4.2.4. As chaves de criptografia do fluxo de voz devem ser trocadas a cada chamada e distribuídas através de canal criptografado.
- 7.4.3. Deverá implementar mecanismos de proteção contra ataques de negação de serviço (DoS) tais como, malformed packets, oversized packets, ping floods, SYN floods e spoofing.
- 7.4.4. Implementar certificados digitais no tráfego TLS:
 - 7.4.4.1. Conforme o padrão X.509v3;
 - 7.4.4.2. Com chaves SHA256 RSA-2048Bits.

7.4.5. Deverá suportar o modelo PKI (Public Key Infrastructure) para gerenciamento de certificados digitais.

7.4.6. Possuir recurso de auditoria da plataforma de forma a monitorar modificações na configuração e recursos de segurança.

7.5. Padronização

7.5.1. Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL;

7.5.2. Deverá ser plenamente compatível com as normas de telecomunicações publicadas pela ANATEL, quando aplicáveis;

7.5.3. Deverá implementar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol – RFC 3261), podendo adicionalmente utilizar outros protocolos;

7.5.4. Deverá utilizar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729(A ou AB), e Opus.

7.5.5. As chamadas IP com destino externo à Rede, devem utilizar o CODEC de voz segundo a norma ITU-T G.729 A ou AB.

7.5.6. As chamadas de Vídeo ponto a ponto devem trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.

7.5.7. Deverá implementar no mínimo os seguintes padrões de comunicação:

7.5.7.1. RFC868: Network Time Protocol

7.5.7.2. RFC1533: DHCP

7.5.7.3. RFC1631: Network Address Translation

7.5.7.4. RFC 1889: RTP

7.5.7.5. RFC 2125: Bandwidth Allocation Control Protocol (BACP);

7.5.7.6. RFC 2327: SDP

7.5.7.7. RFC 2833: RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Signals

7.5.7.8. RFC 2976: INFO SIP

7.5.7.9. RFC 3261: SIP

- 7.5.7.10. RFC 3262: Reliability of Provisional Responses in SIP
- 7.5.7.11. RFC 3263: Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers
- 7.5.7.12. RFC 3264: SDP Offer/Answer Model
- 7.5.7.13. RFC 3311: SIP UPDATE Method
- 7.5.7.14. RFC 3323: SIP Privacy Mechanism
- 7.5.7.15. RFC 3325: Private Extensions to SIP
- 7.5.7.16. RFC 3326: Reason Header Field for SIP
- 7.5.7.17. RFC 3489: STUN
- 7.5.7.18. RFC 3515: SIP REFER Method
- 7.5.7.19. RFC 3550: RTP A Transport Protocol for Real-Time Applications
- 7.5.7.20. RFC 3551: RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control
- 7.5.7.21. RFC 3666: PSTN Call Flows
- 7.5.7.22. RFC 3725: Third Party Call Control (3pcc)
- 7.5.7.23. RFC 3824: E.164 for SIP
- 7.5.7.24. RFC 3842: SIP Message Waiting
- 7.5.7.25. RFC 3960: Early Media and Ringing Tone Generation
- 7.5.7.26. RFC 4028: Session Timers in SIP
- 7.5.7.27. RFC 4510: Light-weight Directory Access Protocol (LDAP)
- 7.5.7.28. RFC 4566: Session Description Protocol
- 7.5.7.29. RFC 4733: Telephone Events (DTMF)
- 7.5.7.30. RFC 5379: Privacy Mechanism for SIP
- 7.5.7.31. RFC 5806: Diversion Indication in SIP
- 7.5.7.32. RFC 6432: Q.850 Codes in Reason Header Fields in SIP

7.6. Gerenciamento

- 7.6.1. Deverá ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção centralizado, baseado em software sob plataforma de servidor padrão de mercado, que permita gerenciar todos os elementos do projeto fornecido pela CONTRATADA, via interface web gráfica (GUI)

tais como: plataforma de comunicações unificadas, gateways de voz e terminais telefônicos IP.

- 7.6.2. Deverá permitir, a conexão de 05 (cinco) administradores de forma simultânea.
- 7.6.3. Deverá permitir a criação de diversos logins de administradores, com perfil único, para acesso à ferramenta de gerenciamento e manutenção.
- 7.6.4. Deverá permitir integração com Active Directory e permitir a sincronização de novos usuários a partir da base LDAP.
- 7.6.5. O sistema deverá possuir recursos para definir padrões de senha, como uso de números, letras maiúsculas e minúsculas, com intuito de prevenir o uso de senhas fracas.
- 7.6.6. Deverá possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada.
- 7.6.7. Deverá permitir a configuração do prazo de validade das senhas, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha.
- 7.6.8. Deverá possuir relatório de ramais bloqueados e endereços IP por excederem o número de tentativa de login.
- 7.6.9. Possuir ferramenta para gerenciamento da plataforma, permitindo configurar recursos de qualquer usuário ou ramal do sistema, de forma centralizada e via web browser, com as seguintes características:
 - 7.6.9.1. Permitir a criação/exclusão de usuários, individualmente e em massa. Permitir o acesso através de login e senha de administradores;
 - 7.6.9.2. Permitir a modificação de configuração de usuários;
 - 7.6.9.3. Permitir a configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, rotas de menor custo, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos da plataforma;

- 7.6.9.4. Permitir a visualização das configurações realizadas no terminal dos usuários;
- 7.6.9.5. Criação/exclusão de gateways de voz, bem como configurações sobre as interfaces dos gateways;
- 7.6.9.6. Permitir buscas no inventário da plataforma de Telefonia IP;
- 7.6.9.7. Identificação e gerenciamento dos alarmes da plataforma.
- 7.6.10. Deverá possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas de voz, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter).
- 7.6.11. Deverá permitir a atualização da versão da plataforma de telefonia IP, bem como a instalação de patches de correção de forma centralizada.
- 7.6.12. O processo de atualização da plataforma de telefonia IP deverá ser possível de forma individual ou através de lotes.
- 7.6.13. Disponibilizar ferramentas de monitoramento de falhas e desempenho em tempo real e ferramentas de resolução de problema.
 - 7.6.13.1. Deverá monitorar o status dos telefones SIP;
 - 7.6.13.2. Deverá monitorar o status das conferências de áudio.
- 7.6.14. Disponibilizar painéis de desempenho pré-definidos para monitorar as tendências de métricas de desempenho, tais como utilização de CPU e memória.
- 7.6.15. Possuir alarmes em tempo real para mostrar falhas e permitir que os administradores tomem ações de resolução ou escalada do problema.
- 7.6.16. Permitir o envio de alarmes SNMP da plataforma para Syslog e via e-mail.
- 7.6.17. Deverá ser compatível com MIB-II conforme RFC 1213.

7.7. Auto Atendimento

- 7.7.1. A solução ofertada deve contemplar Unidade de Resposta Audível (URA), integrada a plataforma de telefonia IP permitindo a criação de

fluxos (árvores) de atendimento de voz, com prompts de áudio, coleta e processamento de dígitos e consulta a banco de dados externos.

7.7.1.1. O Sistema deverá realizar atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal);

7.7.2. É responsável por todo o pré atendimento para o canal de voz e deve possuir no mínimo 30 (trinta) canais simultâneos.

7.7.3. Todas as gravações de áudio para a URA são de responsabilidade de CONTRATADA.

7.7.4. Deve suportar arquivos de voz no formato .WAV com codificação linear PCM 16-bit e 8KHz Mono com “bit rate” de 128kbts/seg.

7.7.5. A solução deve disponibilizar interface gráfica permitindo a orquestração de fluxos de atendimento de voz, possibilitando a criação e edição de fluxos de voz com anúncios e coleta de dígitos para tratamento e roteamento da chamada.

7.7.6. Deverá permitir configuração da funcionalidade “force play” para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do cliente.

7.7.7. Deve possuir a facilidade conhecida por cut-thru, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas por DTMF (tone).

7.7.8. Deve permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários.

7.7.9. Deve permitir a configuração de Timeout, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada.

7.7.10. Deve permitir a configuração de Timeout Inter digito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro.

7.8. Facilidades de Telefonia

7.8.1. Deverá prover as seguintes facilidades de telefonia básica a todos os usuários da plataforma de Telefonia IP:

7.8.1.1. Interligação entre rede pública e os ramais, segundo suas classes de serviços;

7.8.1.2. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);

7.8.1.3. Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display e softphone. Quando for um ramal da plataforma, este deverá apresentar o nome do usuário;

7.8.1.4. Geração de bilhetes para chamadas internas e externas;

7.8.1.5. Permitir a autenticação prévia do usuário para que seja permitida a sua utilização através de qualquer aparelho IP;

7.8.1.6. Código de Acesso pessoal, de modo que o usuário possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo em outros ramais;

7.8.1.7. Realizar e atender chamadas de voz internas e externas a partir de números discados, do histórico de chamadas e da lista de contatos;

- 7.8.1.8. Realizar e atender chamadas adicionais colocando a chamada atual em espera com a possibilidade de unificar ou não as chamadas em uma conferência de áudio;
- 7.8.1.9. Ao atender múltiplas chamadas, deverá possibilitar o usuário intercalar entre as mesmas, mantendo as que ele não estiver falando em espera;
- 7.8.1.10. Rediscagem de números no histórico de chamadas;
- 7.8.1.11. Permitir que ao receber uma chamada de voz o usuário possa optar por atender, direcionar para o correio de voz, desligar o toque da chamada e desconectar a chamada;
- 7.8.1.12. Chamada em espera. Se o usuário estiver em conferência, ao colocar a chamada em espera, a música não deverá interferir na conferência de áudio para os outros participantes;
- 7.8.1.13. Transferência de chamadas com e sem consulta;
- 7.8.1.14. Música de espera para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais;
- 7.8.1.15. Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema;
- 7.8.1.16. Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal;
- 7.8.1.17. Permitir as seguintes regras de encaminhamento de chamadas:
 - 7.8.1.17.1. Redirecionamento temporário das ligações;
 - 7.8.1.17.2. Encaminhamento em caso de ocupado;
 - 7.8.1.17.3. Encaminhamento em caso de não atendimento;
 - 7.8.1.17.4. Encaminhamento incondicional;
 - 7.8.1.17.5. Não perturbe: redireciona as chamadas para o correio de voz;
- 7.8.1.18. Possibilitar o usuário habilitar mensagens de texto ou de voz pré definidas, tais como “férias”, “em almoço”, para serem

enviadas ao visor de ramais internos que realizarem uma chamada ao ramal do usuário;

7.8.1.19. Possibilitar a gravação de chamadas de voz:

7.8.1.19.1. O sistema proposto deve prover gravação das chamadas dos usuários, de acordo com critérios pré-definidos.

7.8.1.19.2. A gravação pode ser feita de modo obrigatório ou seletivo, na qual somente uma porcentagem das chamadas é gravada.

7.8.1.19.3. O sistema proposto deve gravar até no máximo 500 chamadas simultaneamente.

7.8.1.19.4. A interface de programação do gravador deve ser integrada à interface de administração do sistema.

7.8.1.19.5. O sistema de gravação deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de Telefonia IP.

7.8.1.20. Permitir a criação de grupos de buscas de ramais de forma simultânea ou sequencial, podendo definir o número de toques antes de encaminhar a chamada ao próximo integrante do grupo;

7.8.1.21. Deverá disponibilizar uma caixa de correio de voz para cada usuário;

7.8.1.21.1. Deverá permitir que o usuário possa gravar sua mensagem de saudação;

7.8.1.21.2. Permitir os usuários acessarem a caixa postal por chamada de voz e através do display do aparelho permitindo a seleção para ouvir um recado específico, sem ter que ouvir outros recados na caixa postal;

7.8.1.21.3. O sistema proposto deve prover caixas postais de voz para todos os usuários, inclusive para grupos de atendimento.

7.8.1.21.4. O sistema deve permitir reencaminhamento das chamadas recebidas para outras caixas postais do sistema.

7.8.1.21.5. O sistema proposto deve permitir acesso às caixas postais remotamente, isto é, a partir de telefones externos ao sistema.

7.8.1.22. Permitir a criação de grupos;

7.8.2. Deverá disponibilizar audioconferência para os usuários, com os seguintes requisitos:

7.8.2.1. Deverá permitir a execução de chamadas multiusuário com no mínimo 50 (cinquenta) participantes;

7.8.2.2. Qualquer usuário poderá iniciar a conversa em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu aparelho físico e do softphone;

7.8.2.3. Ao conectar novos participantes, a plataforma deverá permitir que os demais participantes possam continuar a conversa, sem que a conferência tenha que ser colocada em espera;

7.8.2.4. Para efeito de dimensionamento do sistema de áudio conferência, deverá ser fornecido todos os componentes necessários para permitir até 240 usuários conectados simultaneamente nas várias salas de conferência.

7.9. Licença de Usuários

7.9.1. Este item deverá habilitar um usuário SIP na plataforma de Telefonia IP;

7.9.2. Deverá disponibilizar as funcionalidades de telefonia descritas neste projeto, incluindo as características de resiliência e sobrevivência;

7.9.3. Os Usuários Básicos e Avançados poderão ter acesso a softphone, sob demanda, para desktop e dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Windows, IOS e Android, de forma a possibilitar o uso da plataforma de Telefonia IP a partir de qualquer dispositivo, com as seguintes facilidades:

- 7.9.3.1. Possibilitar o uso de facilidades de telefonia tais como: Viva-voz, Chamada em espera, Encaminhamento de chamadas, Transferência em caso de não atendimento, captura de chamadas e conferências de áudio do tipo Ad-hoc;
- 7.9.3.2. Possibilitar a marcação de compromissos e a visualização da agenda do usuário a partir da integração com calendário do Office 365;
- 7.9.3.3. Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e ulaw), G722, G.729(A ou AB), e Opus;
- 7.9.3.4. Efetuar e receber chamadas de vídeo ponto a ponto com codec H.264. Para as chamadas de vídeo, deverá implementar as resoluções: 480p, 720p e 1080p. A resolução Full HD deverá estar disponível para desktop;
- 7.9.3.5. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS) v1.2 para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz e vídeo. Deverá ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;
- 7.9.3.6. Implementar certificado de identificação do cliente conforme padrão Simple Client Enrollment Protocol (SCEP);
- 7.9.3.7. Possibilitar escalar de uma chamada ponto a ponto de voz em uma conferência de voz;
- 7.9.3.8. Quando o usuário estiver autenticado no cliente baseado em software para desktop/notebook e no aparelho IP simultaneamente, deverá permitir que o áudio da chamada seja enviado ao telefone enquanto o controle da chamada permanece no cliente baseado em software;

7.9.3.9. Possuir lista de contatos local, além de possibilitar busca de contatos no diretório corporativo;

7.9.3.10. Possibilitar histórico unificado das chamadas de voz e vídeo (recebidas, efetuadas e não atendidas);

7.9.3.10.1. Deverá suportar sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Mac Os, iOS e Android.

7.9.4. Tal integração deve funcionar tanto para desktop quanto para dispositivos móveis.

7.9.5. Permitir o usuário optar pelo áudio da chamada no Desktop ou no aparelho IP.

7.10. Entroncamento SIP

7.10.1. Os entroncamentos correspondem aos acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) serão através de circuitos SIP.

7.10.2. Deverá ser previsto no mínimo 30 (trinta) canais para entroncamento SIP com a STFC.

7.10.3. Tal entroncamento deverá ocorrer através de um Session Border Controller, parte integrante da plataforma de Telefonia IP.

7.11. Licença de Session Border Controller

7.11.1. De forma a disponibilizar acesso remoto aos usuários via internet de modo seguro, deve ser considerado como parte integrante da plataforma de Telefonia IP, o fornecimento de um Controlador de sessão de borda (SBC - Session Border Controller), devendo ser do mesmo fabricante da plataforma de telefonia IP.

7.11.2. Deve ser fornecido com capacidade de registro para no mínimo 200 (duzentos) usuários e no mínimo 30 (trinta) sessões simultâneas para acesso remoto aos serviços de telefonia IP, seja por meio de aparelho IP ou softphone, além do licenciamento previsto para 1 (um) tronco SIP e Direct Routing.

7.11.3. Deve atender todas as funcionalidades descritas na RFC 5853: Requirements from Session Initiation Protocol (SIP) - Session Border Control (SBC) Deployments;

- 7.11.4. Funcionar como Proxy SIP e Firewall SIP traversal/NAT e prover recurso STUN/TURN;
- 7.11.5. Possibilitar o entroncamento SIP (RFC 3261);
- 7.11.6. Implementar manipulação de cabeçalho SIP;
- 7.11.7. Implementar controle de admissão de chamadas;
- 7.11.8. Implementar mecanismo de controle de perda do pacote do tipo Forward Error Correction (FEC), conforme RFCs 5445 e 5052;
- 7.11.9. Possibilitar que usuários remotos possam através dos aparelhos IP e do softphone se autenticar na plataforma de comunicação unificada e ter acesso a chamadas de voz e chamadas de vídeo;
- 7.11.10. Possibilitar chamadas de voz com CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 A ou AB, e Opus;
- 7.11.11. Possibilitar chamadas de vídeo com codec H.264;
- 7.11.12. Implementar a transcodificação de Codecs e transrating, permitindo a mudança da taxa de pacotes de um stream de mídia para interoperabilidade entre duas redes com taxas distintas;
- 7.11.13. Suportar media anchoring;
- 7.11.14. Suportar espelhamento de mídia para gravação (SIPREC);
- 7.11.15. Implementar manipulação de DTMF;
- 7.11.16. Implementar os seguintes recursos de segurança:
 - 7.11.16.1. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS) para sinalização e SRTP para voz e vídeo;
 - 7.11.16.2. Para a criptografia, deve ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;
 - 7.11.16.3. IPS (intrusion prevention systems);
 - 7.11.16.4. Inspeção de pacotes;
 - 7.11.16.5. Proteção contra Toll Fraud e Call Walking;

7.11.16.6. Proteção contra ataques do tipo DoS/DDoS, tais como Crash, flood, resource hang, fuzz e open transaction;

7.11.16.7. Proteção de camada 3 e 4 tais como ICMP Flood Prevention e Port Scan Blocking;

7.11.16.8. Prover facilidades de controle de acesso como lista branca e lista negra dinâmica.

7.11.17. Implementar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;

8. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E CAPACITAÇÃO

- 8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento para que a equipe técnica da CONTRATANTE faça registros de ocorrências e solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas;
- 8.2. A Central de Atendimento deverá ser acessada por um número não tarifado funcional;
- 8.3. A Central de Atendimento deverá gerar um identificador de registro de chamadas que deverá ser informado a CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, e que terá por finalidade identificar a qualquer momento o problema específico, possibilitando o controle de chamados;
- 8.4. A CONTRATANTE poderá realizar a abertura de chamados técnicos e solicitações de serviços para todos os itens desta especificação técnica;
- 8.5. As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente sempre que houver alguma alteração em sua situação;
- 8.6. Designar preposto responsável pelo atendimento da CONTRATANTE, devidamente capacitado com poderes para decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto contratado;
- 8.7. Providenciar a correção de deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução do objeto do contrato.
- 8.8. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.

8.9. Prazo de Execução dos Serviços

- 8.9.1. Os serviços deverão ser executados pela empresa CONTRATADA de forma remota ou presencial nos locais descritos na tabela de locais deste memorial nos seguintes prazos:

Item	Prazo Máximo para Início do Atendimento	Prazo Máximo para Finalizar o Atendimento
Suporte remoto	3 horas	24 horas
Suporte Presencial	12 horas	48 horas

8.9.2. O prazo em horas descrito na tabela acima refere-se a horas úteis, respeitando os horários de funcionamento dos locais descritos na tabela de locais deste memorial.

8.9.3. Para os casos em que haja a necessidade de interação por parte do CONTRATANTE o prazo fica paralisado até que o mesmo o faça.

8.9.4. Na impossibilidade do atendimento ou cumprimento dos prazos por motivos alheios à vontade da CONTRATADA, o fato deverá ser comunicado imediatamente à CONTRATANTE, acompanhado da devida justificativa, bem como horário de início e término do serviço.

8.9.5. Em caso de troca de peças/componentes deverá ser considerado o prazo descrito na tabela de prazos, podendo ser prorrogado em casos específicos, desde que devidamente justificado e autorizado pelo CONTRATANTE. Caso o prazo seja superior a 5 (cinco dias) a CONTRATADA deverá instalar no local um equipamento igual ou superior e em condições de uso.

8.10. Treinamento:

8.10.1. A CONTRATADA deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada da plataforma de Telefonia IP, com duração de até 08h, cujo público-alvo será a equipe de TIC da CONTRATANTE (turma até 10 pessoas), realizado remotamente com a CONTRATANTE, com data a combinar em cronograma de implantação da plataforma IP.

8.10.2. O Treinamento será ministrado para orientações de uso do sistema de gerenciamento e configuração dos ramais, treinamento

técnico, nas configurações da central telefônica (classe de ramais, grupo de ramais e etc.), atendedor automático, tarifação, mensagem de espera e operador via desktop.

9. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

9.1. O Acordo de Níveis de Serviço contempla as seguintes atividades:

- 9.1.1. Receber, registrar todas as solicitações de atendimento por chamado técnico.
- 9.1.2. Executar procedimentos de análise do chamado técnico, procurando resolvê-la no 1º contato, se possível, registrando as requisições e provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais.
- 9.1.3. Atualizar o histórico dos chamados técnicos.
- 9.1.4. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento do chamado técnico até a completa solução da solicitação.
- 9.1.5. Prestar informações requeridas pelos solicitantes do CONTRATANTE.
- 9.1.6. Informar à CONTRATANTE quando do cumprimento ou não do atendimento, estando ele ou não dentro dos prazos previstos no contrato.
- 9.1.7. Descontos por Interrupção ou Anormalidade
- 9.1.8. A Proponente efetuará o ressarcimento pela indisponibilidade da plataforma na forma de desconto mensal na fatura do mês subsequente à ocorrência, sendo que o valor do desconto será determinado pelo tempo de indisponibilidade que exceder o estabelecido pela disponibilidade mínima do serviço.
- 9.1.9. Para fins da apuração da concessão de desconto, a duração da interrupção ou anormalidade será complementada para um múltiplo inteiro de 30 (trinta) minutos.
- 9.1.10. O racional de cálculo para aplicação de desconto por interrupção ou anormalidade será feito com base na fórmula abaixo:

$$VD = VM \times N / 1440$$

Onde:

VD = valor do desconto, em Reais (R\$)

VM = Valor mensal da prestação do serviço, em Reais (R\$)

N = duração da interrupção ou anormalidade do serviço, em períodos de 30 minutos

1440 = duração máxima do serviço em interrupção ou anormalidade (1440 períodos de 30 minutos no mês).

9.1.11. Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE poderá, sem aumentar o valor do contrato e de comum acordo com a empresa a ser CONTRATADA, alterar os parâmetros de atendimento, para se adequar à realidade das localidades atendidas.

10. DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 10.1. Os manuais e documentações disponibilizados deverão ser escritos no idioma português;
- 10.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira respeitável e usar linguagem respeitosa e formal no trato com os servidores da Companhia, gestão contratual e os dirigentes da CONTRATANTE.

11. DO PRAZO DE ENTREGA / FORMA DE IMPLANTAÇÃO

- 11.1. Após a assinatura do contrato, a ES Gás emitirá uma Autorização de Serviço, sendo que os totais contratados podem ser divididos em Ordens de Serviços com descrições distintas. O prazo da prestação do serviço estará vinculado à data de emissão das mesmas, respeitando os limites contratuais legais.
- 11.2. Um mesmo contrato poderá dar origem a diversas Ordens de Serviço de Instalação, desde que não sejam extrapolados os valores e quantidades contratados.
- 11.3. O prazo de instalação acordado será de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos. Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar em operação à implementação das seguintes soluções:
 - 11.3.1. Customização das configurações dos equipamentos;
 - 11.3.2. Identificação dos equipamentos;
 - 11.3.3. Implantação dos softwares de gerenciamento e contabilização;
 - 11.3.4. Treinamento de equipe da CONTRATANTE.
- 11.4. O não cumprimento do prazo acima mencionado implicará na aplicação de sanções administrativas previstas conforme Legislação aplicada.

12. DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO

12.1. As instalações serão realizadas no Municípios de Vitória/ES, Vila Velha/ES e Serra/ES, conforme unidades abaixo descritas e sob demanda.

Site	Unidade	Endereço
1	ADMSE – Administrativo Sede	Av Nossa Senhora da Penha, 1688, Edif Edivit Bloco 1, Andar 2, Barro Vermelho, VITÓRIA/ES , Cep 29.057-550
2	COGNC – Centro de Operações de Gás Natural Canalizado	R Santos Dumont, s/n, Quadra 72, Lote 11 a 20, Rosario de Fatima, SERRA/ES , Cep 29.161-144
3	AGVIT – Agência de Atendimento – Vitória	Av Nossa Senhora da Penha, 356, Loja 30 e 31, Edif Boulevard da Praia, VITÓRIA/ES , Cep 29.055-131
4	AGVIV – Agência de Atendimento – Vila Velha	R Humberto Serrano, 99, Loja 1 Edif 1 Atlantico Sul, Praia da Costa, VILA VELHA/ES , Cep 29.101-461
5	PAASE – Posto Avançado de Atendimento - Serra	Av Primeira Avenida, 231, Quiosque Piso 2, Parque Residencial Laranjeiras, SERRA/ES , Cep 29.165-155

13. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados.
- 13.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Memorial.
- 13.3. O representante da CONTRATANTE, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos conforme Legislação aplicada.
- 13.4. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Memorial e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade.
- 13.5. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
- 13.6. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Memorial e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme Legislação aplicada.

- 13.7. Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, a CONTRATANTE poderá aditar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos conforme Legislação aplicada.

14. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 14.1. O valor a ser pago pelo CONTRATANTE à CONTRATADA pelo serviço prestado será apurado mensalmente de acordo com a utilização mensurada na Planilha de Preços Unitários condicionada ao aceite da equipe técnica da ES Gás.
- 14.2. Os valores devidos serão pagos em até 15 (quinze) dias corridos, contados da data de apresentação dos competentes Documentos de Cobrança (Nota Fiscal/Fatura), devidamente aprovado pela área técnica do CONTRATANTE.
- 14.3. O pagamento da Licença de Uso do Sistema e dos serviços de ativação, treinamentos, instalação e implantação será efetuado somente após a conclusão dos mesmos e a devida certificação por parte da ES Gás;
- 14.4. A CONTRATADA deverá encaminhar o relatório mensal até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, com o detalhamento de consumo dos serviços e dos impostos devidos, para aprovação pela área técnica do CONTRATANTE antes do envio do respectivo Documento de Cobrança para pagamento.
- 14.5. A área técnica do CONTRATANTE analisará o relatório e terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para aprová-lo ou manifestar a recusa.
- 14.6. Os documentos de cobrança somente poderão ser emitidos pela CONTRATADA e entregues ao CONTRATANTE para pagamento após a aprovação do relatório mensal pela área técnica do CONTRATANTE.
- 14.7. As informações constantes dos documentos de cobrança deverão ser as mesmas consignadas neste Instrumento, sem o que não será liberado o respectivo pagamento.
- 14.8. O pagamento será efetuado por meio de depósito bancário, em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, observando-se a situação tributária desta, obedecidas as disposições legais vigentes.

- 14.9. O competente Documento Fiscal para pagamento do objeto deve ser emitido no mês seguinte ao da prestação do serviço e encaminhado ao CONTRATANTE, no máximo, até o dia 25 (vinte e cinco) do mês de emissão, observando-se os dados do local da prestação do serviço para fins de faturamento.
- 14.10. Os valores devem ser especificados separadamente nos Documentos Fiscais, não sendo aceitas informações de valores globais.
- 14.11. Nos documentos de cobrança deverão ser indicados, obrigatoriamente, o número deste CONTRATO e os dados bancários para fins de pagamento (banco, agência e conta corrente), viabilizando, assim, a devida quitação.
- 14.12. Se os documentos de cobrança apresentarem quaisquer divergências com relação a dados ou valores estabelecidos neste CONTRATO, a CONTRATADA terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para proceder à sua substituição, prorrogando-se, igualmente, o prazo para pagamento pelo CONTRATANTE.
- 14.13. O CONTRATANTE não se responsabilizará por quaisquer atrasos no pagamento quando decorrentes de falhas por parte da CONTRATADA no atendimento ao previsto em qualquer das cláusulas do presente CONTRATO.
- 14.14. Os valores porventura devidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, provenientes de possíveis penalidades a ela aplicadas ou quaisquer outros débitos atribuídos à sua responsabilidade em decorrência deste CONTRATO, serão deduzidos de eventuais créditos daquela junto a este, respeitado, no entanto, seu direito ao contraditório e à ampla defesa.

15. DOS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

15.1. A qualificação técnica da LICITANTE será aferida com base em atestados de direito público ou privado, comprovando atividade pertinente e compatível, em características do objeto desta Licitação passível e auditoria para comprovação:

15.1.1. Atestado(s) ou Declaração(ões) de Capacidade Técnica, em nome da licitante, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante prestou, a contento e de forma satisfatória, serviços de Instalação, Operação, Manutenção ou Suporte Técnico em Centrais Telefônicas, conforme procedimentos da ANATEL, compatíveis com as que estão sendo fornecidas, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, e que faça(m) referência, pelo menos, a(s) parcela(s) de maior relevância técnica e valor significativo.

15.1.2. Declaração que possui em seu quadro permanente, na data da assinatura do contrato, Responsáveis Técnicos qualificados para os serviços descritos neste Memorial.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 16.1. Responsabilizar-se integralmente pela solução contratada, pelo seu controle, supervisão e desenvolvimento, bem como, pela conduta de seus funcionários, durante as horas de trabalho, de forma que os mesmos mantenham o devido respeito e cortesia no seu relacionamento com todos os servidores e prestadores de serviços locais.
- 16.2. Designar por escrito, no início da prestação de serviço, preposto que tenham poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato, responsabilizando – se pelos atrasos e/ou prejuízos advindos da paralisação parcial ou total dos trabalhos, por culpa a si imputável.
- 16.3. A CONTRATADA deverá fornecer crachá com fotografia recente de cada prestador de serviço, sendo seu uso obrigatório nas dependências da CONTRATANTE.
- 16.4. A CONTRATADA deverá estar ciente de que a CONTRATANTE poderá quando julgar necessário, exigir a relação dos fabricantes e respectivos endereços, comprovantes de compra, assim como seus tipos, características e/ou quaisquer documentos dos profissionais vinculados aos serviços oriundos desta contratação.
- 16.5. Assumir, sob sua exclusiva responsabilidade, o pagamento de todos os impostos, taxas e/ou quaisquer ônus fiscais e tributários de origem Federal, Estadual e , bem como vínculo empregatício formal, expresso com seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários pontualmente e todas as demais vantagens, recolhimentos de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros, indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da CONTRATADA, bem como por quaisquer acidentes ou mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvada que a inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere

a CONTRATANTE à responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

- 16.6. Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, mesmo que não caracterizada má fé, o dolo, a negligência ou a imperícia profissional, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 16.7. Proceder à substituição do profissional que não demonstre possuir as habilidades indispensáveis à execução das tarefas ou revele comportamento inconveniente ou insatisfatório ao pleno desempenho dos encargos que lhe forem confiados, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após solicitação da CONTRATANTE;
- 16.8. Comunicar por escrito à CONTRATANTE a ocorrência de qualquer fato anormal ou dano, verificado no local da prestação de serviço pactuado, no primeiro dia útil subsequente à ocorrência
- 16.9. Permitir que a CONTRATANTE fiscalize, a qualquer momento, a execução dos serviços contratados, ficando-lhe assegurado o direito de aceitá-lo ou não.
- 16.10. Utilizaras melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos.
- 16.11. Todas e quaisquer correções provocadas por erros de instalações nos serviços executados pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, deverão ser realizadas, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;
- 16.12. Comunicar por escrito a CONTRATANTE, para prévia autorização e com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, quando houver a necessidade de trabalhos ou entrega após o horário estipulado ou em finais de semana e feriados, sem ônus adicional ao

CONTRATANTE (horário de trabalho normalmente será de segunda-feira à sexta-feira das 8h30 às 17h30).

- 16.13. A CONTRATADA deverá fornecer documentação completa da implantação, contendo manuais de utilização e instruções de novas configurações para novos aparelhos.
- 16.14. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento ao Departamento de Tecnologia, tendo em vista, os aparelhos de ramal VoIP e suas configurações compatíveis com a implantação.
- 16.15. A CONTRATADA deverá fornecer upgrades para tecnologias que se tornarem desatualizadas durante a vigência do contrato.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 17.1. A CONTRATANTE obriga-se a pagar pelo objeto da licitação, conforme estipulado neste Contrato e no Edital do qual decorre a presente Licitação, entregue em condições satisfatórias para o uso imediato.
- 17.2. A CONTRATANTE responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas do Edital do qual decorre a presente licitação e das normas norteadoras das Licitações e Contratos Administrativos.
- 17.3. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao presente Contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 17.4. É responsabilidade da CONTRATANTE verificar a conformidade do bem entregue com as especificações registradas no Memorial Descritivo para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a CONTRATADA das obrigações a si estipuladas no presente Contrato, no Edital do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;
- 17.5. A CONTRATANTE anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas no MEMORIAL DESCRITIVO do Edital do qual decorreu a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;
- 17.6. A CONTRATANTE notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;
- 17.7. A CONTRATANTE permitirá o acesso dos funcionários da empresa fornecedora em locais que sejam necessários para execução do Contrato.

18.DAS PENALIDADES E MULTA

- 18.1. Constitui motivo bastante para anulação ou rescisão do Contrato, a subcontratação total ou parcial do objeto desta licitação, sem aprovação expressa da ES Gás;
- 18.2. Na hipótese de eventual atraso de pagamento, por culpa exclusiva da CONTRATANTE, serão acrescidos juros de mora 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, sobre o respectivo valor faturado, aplicando-se a PRO-RATA-DIE, da data de vencimento, até a data do efetivo pagamento.
- 18.3. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 18.3.1. advertência;
- 18.3.2. multa:
- 18.3.2.1. compensatória no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor da parcela questionada do serviço/produto, pela recusa em assinar o contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas;
- 18.3.2.2. moratória no percentual correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento), calculada sobre o valor da parcela questionada do serviço/produto, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 10% (dez por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias, o que poderá ensejar a rescisão do contrato;
- 18.3.2.3. moratória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da parcela questionada do serviço/produto, pela inadimplência além do prazo acima, o que poderá ensejar a rescisão do contrato.

- 18.3.3. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a União, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- 18.3.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Federal enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.
- 18.3.5. impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores conforme Legislação aplicada.
- 18.4. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, conforme Legislação aplicada.

19. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1. Não será permitida a subcontratação total do objeto, a transferência ou a cessão das obrigações contratuais a terceiros, bem como associação, cisão ou incorporação por parte da CONTRATADA.

20. DOS PRAZOS

20.1. O instrumento contratual terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado a critério e interesse da CONTRATANTE conforme Legislação aplicada.

20.2. A vigência contratual será contada a partir da data de sua assinatura.

21. DA SEGURANÇA E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- 21.1. Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pela CONTRATANTE;
- 21.2. A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las.
- 21.3. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE, durante a realização de atividades relacionadas à contratação.
- 21.4. Toda informação referente a ES Gás que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob nenhuma hipótese, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização desta Companhia. Sendo assim, a CONTRATADA deverá manter total segurança e sigilo das informações que tiver acesso;
- 21.5. A CONTRATADA obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos, exclusivamente, aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste memorial, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros;
- 21.6. A CONTRATADA deverá assinar, por ocasião da assinatura do Contrato, Termo de Confidencialidade, conforme Anexo II;
- 21.7. Caso se verifique a quebra de sigilo das informações, serão aplicadas à CONTRATADA, as sanções administrativas e legais, sem prejuízos das demais cominações legais;
- 21.8. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada pela manutenção de sigilo absoluto sobre todos os dados e informações,

contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a realização do certame, não podendo, sob quaisquer pretextos, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela ES Gás a tais documentos;

- 21.9. Fica avençado que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – 13.709/2018), deverá ser observada no presente memorial, e toda e quaisquer adequação fica desde já exigida para vigorar na data de sua vigência, observando o disposto no Art. 65 e Incisos.

22. DA PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS

22.1. As linhas de serviço a serem precificadas no ANEXO I – Planilha de Preços Unitários, foram definidas conforme segue:

22.1.1. **Item 01.00 – Implementação e Sustentação:** 01.01 - Serviço de Implantação da Solução; 01.02 - Serviço de Manutenção e Suporte Técnico;

22.1.1.1. Este serviço se refere ao fornecimento de solução de Plataforma de Telefonia IP, treinamento, além de suporte e manutenção, por um período de 24 (vinte e quatro) meses, e demais especificações conforme itens 4, 5, 7 e 8 deste Memorial.

22.1.2. **Item 02.00 – Serviço de Locação Mensal:**

22.1.2.1. Item 02.01 – Serviço de Locação de Aparelho Básico e Item 02.02 – Serviço de Locação de Aparelho Avançado, conforme item 6.1 deste Memorial.

22.1.2.2. Item 02.03 – Ramal Básico e Item 02.04 – Ramal Avançado, conforme item 6.1.1 deste Memorial;

22.1.2.3. Item 02.05 – SIP Trunking - 30 Canais e Item 02.06 – Session Border Controller, conforme item 7 deste Memorial.

22.1.3. **Item 03.00 – Serviço de Locação - Sob Demanda:** 03.01 – Serviço de Locação de Aparelho Básico; 03.02 – Serviço de Locação de Aparelho Avançado; 03.03 – Ramal Básico; 03.04 – Ramal Avançado;

22.1.3.1. Este serviço se refere ao fornecimento, comodato e instalação de aparelhos conforme demanda da CONTRATANTE, além dos já demandados no Item 02.00 da PPU e demais especificações conforme itens 5 e 6 deste Memorial.

23. DO ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO

23.1. A ES Gás efetuará o recebimento do objeto contratado, provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato.

23.2. Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado, substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, sujeitarão a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas cabíveis.

23.3. Recebimento Provisório:

23.3.1. A ES Gás receberá provisoriamente o objeto contratado, mediante emissão de termo circunstanciado assinado pelas partes, em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do objeto.

23.3.2. O recebimento provisório caberá ao gestor do contrato especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição.

23.4. Recebimento Definitivo:

23.4.1. A ES Gás efetuará o recebimento definitivo do objeto contratado após a verificação da qualidade e quantidade do objeto fornecido e se atende aos requisitos estabelecidos no contrato.

23.4.2. Ocorrendo problemas durante a execução desta etapa, os mesmos serão informados à CONTRATADA, que deverá providenciar a correção do problema que faz parte da contratação.

23.4.3. Uma vez verificado o funcionamento do item contratado e entregue, com os termos contratuais, a ES Gás efetuará o recebimento definitivo, mediante emissão de termo circunstanciado, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão do termo de recebimento provisório.

- 23.4.4. O recebimento definitivo caberá ao gestor do contrato especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição.
- 23.4.5. O objeto contratado será rejeitado caso esteja em desacordo com as especificações constantes deste Memorial Descritivo, devendo a ES Gás apontar, por escrito, esta ocorrência, onde detalhará as razões para deixar de emitir o termo de recebimento definitivo e indicará as falhas e pendências verificadas.
- 23.4.6. O recebimento definitivo do objeto não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configurações divergentes do especificado, durante todo o seu período de garantia.
- 23.4.7. O recebimento definitivo é condição indispensável para o pagamento da Ordem de Serviço.

24. DOS ANEXOS

Anexo I – Planilha de Preços Unitários – PPU

Anexo II – Termo de Confidencialidade