



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO**  
**DIRETORIA-GERAL**  
**Testes sistêmicos e Termo de Referência contratação solução de comunicação VOIP**

**TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO**

**I - Objeto:**

1 – O presente termo de referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada - STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), baseados na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (Voice over Internet Protocol), conforme especificações técnicas, condições quantidades e detalhamentos constantes deste Termo de Referência, incluindo suporte técnico , pelo período de 24 meses.

2 - Detalhamento do objeto

Item	Descrição – Lote Único
1	Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação, ou em telecomunicações, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, para prestação de Serviço de telefonia fixa comutada (STFC) baseado na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (Voice over Internet Protocol), com disponibilização de troncos SIP com instalação física ou através de instalação de link de internet de realização de portabilidade dos 636 números dos terminais atualmente ativados no Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Rio de Janeiro, instalação de números com ddds 21, 22 e 24, com a possibilidade possibilitando a realização de chamadas gratuitas entre as unidades do TRE/RJ, com pacote de minutos para ligações locais e nacionais ilimitadas tanto para telefones fixos quanto móveis, com o fornecimento terminais, em regime de comodato, conforme a demanda, disponibilização de serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), Call Center com 20 Posições de transferência de conhecimento, disponibilização de software de gestão da solução via interface web, treinamento de usuários, 2 (dois) troncos SIP com 100 canais cada, para comunicação de voz na central PABX on-site de 2 (dois) servidores, em redundância, com capacidade para até 400 ramais (DDR) cada, até 360 terminais telefônicos IP SIP, na Sede do Tribunal Regional Eleitoral, utilizando-se como unidade de medida

**II - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**

Conforme descrito nos Estudos Preliminares da STI, aprovado em 24/06/2022, pelo Secretário de Tecnologia da Informação Michel Marchetti Kovacs.

**III - DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DA SOLUÇÃO:**

**SOLUÇÃO VOIP**

1. Serviço de instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção pelo período contratado.
2. Solução de Central única de telefonia IP para configuração em ambiente virtualizado para atender as unidades do TRE-RJ.
3. Todos os equipamentos a serem fornecidos na premissa do TRE-RJ, devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado.
4. A plataforma a ser considerada para o CLIENTE deverá comportar uma capacidade final mínima de 700 terminais IP, onde a ampliação de terminais será baseada em custo unitário por terminal por mês sem adição de custos.
5. A solução deverá permitir, através de recursos de hardware e software adequados, interligação a outras centrais do mesmo modelo ou de outros fornecedores por meio de gateways que suportem tie-lines digitais, utilizando DPNSS, ISDN QSIG GF e ISDN QSIG BC.
6. A solução deverá ser integrada à rede de dados corporativa da CONTRATANTE.
7. Os telefones IP devem ser obrigatoriamente gerenciados e controlados pela unidade central de processamento e devem ser do mesmo fabricante do sistema de telefonia IP.
8. Solução de voz sobre IP (VOIP); para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso via internet.
9. Solução de voz sobre IP (VoIP-Telefonia Sobre IP), nas unidades corporativas atendidas pela CONTRATADA com a solução fim a fim.
10. Possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.
11. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP.
12. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones Voip.
13. Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema.
14. Sistema de Tarifação.
15. Com Emissão de Relatórios WEB, com no mínimo as seguintes informações:
  - 15.1. Informações de data/hora das chamadas, terminal de origem, número de destino, categoria da chamada (Local, LDN, interna etc.).
  - 15.2. Duração e as informações do terminal que realizou a chamada nome e centro de custo.
16. Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha.
17. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução.
18. Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI.
19. Estar baseado em plataformas capazes de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução.

20. Implementar gerenciamento via protocolo SNMP.
21. Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas.
22. Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs.
23. Gerar relatórios de qualidade de voz nas ligações, agendado previamente com no mínimo 5 dias de antecedência.
24. Os testes deverão ser realizados através da rede de dados com intuito de aferir problemas que possam afetar a qualidade da voz como por exemplo: Perda de pacote, latência.
25. Deve suportar MIB.
26. Possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização.
27. Permitir a reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração.
28. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo de contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento.
29. Permitir a utilização de telefones IP e softphones. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória).
30. Suportar o protocolo SRTP (Secure Real-Time Protocol) para a criptografia e autenticação.
31. Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários.
32. Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS com AAA.
32. Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC).
34. Solução de Softphone, para PC Windows e MAC.
35. Segurança da Camada de Transporte (TLS).
35. Solução de Mobile Phone.
37. A solução de voz sobre IP deverá suportar os padrões H.323 da ITU-T e SIP da IETF.
38. A solução de voz sobre IP deverá possuir capacidade de geração de ruído de conforto e percepção de atividade de voz (Voice Activity Detection).
39. A solução de voz sobre IP deve implementar QoS IEEE 802.1p/Q e DiffServ Tagging ou TOS.
40. A solução de voz sobre IP deve implementar o padrão IEEE 802.1q.
41. A solução de voz sobre IP deve implementar o envio de fax através do padrão T.38 ou codec G.711.
42. A solução de voz sobre IP deve possuir os codecs de compressão de áudio G.711 A-law, G.711  $\mu$ -law, G.722, G.723.1A e G.729AB.
43. A solução de voz sobre IP deve possuir Call Admission Control.
44. A solução de voz sobre IP deve alocar de forma automática o algoritmo de compressão.
45. A solução de voz sobre IP deve atribuir de forma automática o codec por chamada estabelecida.
46. A solução de voz sobre IP deve possuir buffer de jitter dinâmico.
47. A solução de voz sobre IP deve possuir PLC (Packet Loss Concealment).
48. A solução de voz sobre IP deve possuir DTMF Q23.
49. A solução de voz sobre IP deve possuir controle de ganho automático.
50. A solução de voz sobre IP deve possuir servidor SIP Proxy, Registrar e Redirect.
51. A solução de voz sobre IP deve atender as seguintes RFCs: 1321, 1889, 1890, 2198, 2327, 2543, 2617, 2782, 2833, 3261, 3262, 3263, 3264, 3265, 3311, 3323, 3324, 3325, 3327, 3362, 3398, 3515, 3550, 3551, 3608, 3711, 3725 (Parcial), 3842, 3891, 3892, 3960 (Parcial), 3966 (Parcial), 4028, 4497, 4504, 4733 e 5009.

#### SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

1. A CONTRATADA deverá fornecer até 20 canais de gravações simultâneas de ramais.
2. Cabe a CONTRATADA prover o armazenamento das gravações das chamadas.
3. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho.
4. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento WEB.
5. O sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com o sistema operacional instalado, tais como: Windows 10 (ou superior).
6. O sistema deve estar dimensionado para suportar o armazenamento de até 12 meses de gravação.
7. Deve ser possível realizar gravações integrais e sob demanda (a partir de um determinado momento da conversação).
8. Deve ser possível controlar o acesso às gravações.
9. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data, hora, chamadas de entrada e saída, número de DDR, número discado, número recebido, número do canal, duração da ligação, grupo e quem finalizou a chamada.
10. Deve possuir idioma português.
11. Deve ser possível configurar a supressão de silêncio na gravação.

12. Deve ser possível a audição e exportação das gravações, sem interrupção do funcionamento da aplicação.
13. As gravações podem ser enviadas via e-mail.
14. Deve ser possível adicionar comentários nas gravações.
15. Deve permitir a criação de marcadores, as quais podem ser adicionadas às gravações, proporcionando mais um filtro de pesquisa.
16. Deve possibilitar a emissão de relatórios e informações estatísticas sobre as gravações de chamadas através de gráficos.
17. As gravações devem ser criptografadas.
18. O sistema deve possibilitar o controle de ações do usuário dentro do sistema, sistema de auditoria, tais como: Exclusão de gravações, exportação e audição.
19. Deve ser possível o monitoramento online dos ramais configurados para gravação, permitindo saber se o terminal está desativado, livre, tocando ou realizando / recebendo uma chamada.
20. Através da tela de monitoramento, deve ser possível a audição enquanto a chamada está em curso.
21. Notificações de alertas diversos, devem ser enviados via e-mail para o administrador ou através de traps SNMP, como falhas de backup e avisos.

#### SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel)

1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de links IPs, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais. O Serviço Telefônico Fixo Comutado deverá ser prestado com o bloqueio, sem ônus para a CONTRATANTE, das chamadas destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102, chamadas internacionais e das ligações a cobrar.
2. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (VC1), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades do TRE-RJ, para telefones fixo nesta mesma área.
3. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (VC1), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades do TRE-RJ, para telefones móveis nesta mesma área.
4. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (VC2), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Será considerada tarifa (flat). Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro igual e o segundo diferente ao local de origem da ligação.
5. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (VC2), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Será considerada tarifa (flat). Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro igual e o segundo diferente ao local de origem da ligação.

#### PABX EM AMBIENTE VIRTUALIZADO

##### TERMINAL:

1. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro.
2. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera para efetuar outra atividade ou ligação.
3. Re-chamada: Permite que um terminal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma re-chamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código.
4. Discagem Abreviada: Permite que o terminal grave números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado.
5. Função siga-me, para situações de não atendimento, ocupado, temporário.
6. Função Cadeado: Permitir que um terminal seja bloqueado, via senha, pelo usuário.
7. Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro terminal, e possa transferi-las.
8. Não perturbe: Permitir que o terminal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.
9. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha.
10. Softphone: Permitir utilização do terminal como um Softphone em um computador, para que não seja necessário a utilização de aparelhos físicos.
11. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de Entrada / Saída para um usuário.
12. Conferência No + 13: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 13 outras linhas.
13. Terminal Chefe: Permitir que um terminal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este terminal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo.
14. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10(dez) últimas chamadas.
15. Preferencialmente do mesmo fabricante do sistema de telefonia IP, podendo ser de fabricantes diferentes e desde que compatíveis com o sistema de telefonia IP.
16. Interface do usuário Deverá ser fornecida através de um sistema de Comunicação Unificada hospedada em ambiente virtualizado acessível através da rede interna do TRE-RJ ou através de VPN pela internet pública. Todos os componentes de borda e acesso devem fazer parte integrante da solução, sem representar custos adicionais ao CLIENTE.

##### INTERFACE DO USUÁRIO:

1. Deverá ser disponibilizada aplicação de Cliente de Comunicação Unificada para instalação nos computadores pessoais (Windows e Mac) e notebooks (Windows e Mac) podendo estes clientes serem baseados em tecnologia WebRTC, Smartphones e Tablets (iOS e Android).
2. Deverá ser disponibilizada uma versão compatível com os aparelhos telefônicos.
3. A solução de Comunicação Unificada deverá suportar multi-dispositivos com até 5 dispositivos conectados simultaneamente.
4. Os serviços de Comunicação Unificada também devem ser acessados por WEB Browser compatível com tecnologia WEB-RTC.

5. Serviços de comunicação de Voz devem estar disponíveis sem a necessidade de instalação de complementos ou extensões no web Browser.
6. As interfaces de uso deverão permitir a visualização de uma lista de contatos customizável pelo usuário, com os contatos pertencentes ao grupo de trabalho, ou diversos grupos de trabalho, segmentados pelo próprio usuário. Deverá ser atualizada em tempo real, divulgando informações de cada usuário como nome, sobrenome, foto, e-mail e número telefônico. A foto do usuário deverá ser carregada com base em arquivos existentes do usuário ou uso da webcam dos dispositivos (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhones, Tablet).
7. Uma lista de eventos (Chamada de Áudio) atendidos ou não deve ser visualizada no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhone e Tablet) informando a data e hora do evento.

**ESTADO DE PRESENÇA:**

1. A interface deve exibir o "status de presença" dos usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.
2. O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real de áudio, vídeo, conferência na aplicação ou compartilhamento de tela.
3. O status também deve ser alterado quando o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no terminal do sistema de Comunicação IP, desde que o usuário conte com um terminal físico.
4. A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, divulgada em tempo real aos demais do grupo.
5. O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.
6. O "status de presença" dos usuários deverá apresentar um ícone específico caso o usuário esteja com a aplicação conectada somente no smartphone.

**CHAT:**

1. O Cliente de Comunicação Unificada deve prover o serviço de mensagem instantânea - IM), pelo qual as pessoas poderão se comunicar em tempo real através de mensagens de texto, conforme abaixo:
  - a. Possibilidade de chat entre dois usuários independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhone, Tablet e aparelhos telefônicos);
  - b. Sinalização se a mensagem de chat foi enviada ao usuário correspondente;
  - c. Todas as mensagens de chat enviadas e recebidas pelos usuários da plataforma devem ficar armazenados nos servidores da plataforma de Comunicação Unificada que fazem parte da solução fornecida;
  - d. O conteúdo do chat deve ser previamente revisado com corretor ortográfico antes do envio do mesmo.

**CHAMADA DE ÁUDIO E SERVIÇOS DE TELEFONIA IP:**

1. Os Clientes de Comunicação Unificada devem prover serviço de chamada Voz sobre IP entre usuários conectados à plataforma de Comunicação Unificada, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, SmartPhone e Tablet).
2. O serviço de Chat deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.
3. Chamadas provenientes da rede pública de telefonia podem ser recebidas e atendidas nos Clientes de Comunicação Unificada.
4. Os Clientes de Comunicação Unificada devem gerar chamadas telefônicas para a rede pública de telefonia.
5. As chamadas de voz do Sistema de Comunicação IP devem seguir os padrões SIP com codecs G.71 1, G.722 e G.729. Para soluções puramente baseadas em WebRTC o Codec Opus será aceito.
6. Chamadas de áudio do Sistema de Comunicação IP devem obrigatoriamente ser criptografadas seguindo padrão TLS e SRTP com chaves de no mínimo 128 bits.
7. Usuários com múltiplos dispositivos devem possuir número único para atender chamadas de áudio no terminal telefônico associado ao Sistema de Telefonia em Nuvem ou no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhone e Tablet).
8. Funções de telefonia como Efetuar Chamada, Atender Chamada, Transferência e controle de conferência telefônica devem estar disponíveis na interface do cliente de Comunicação Unificada & Colaboração.
9. Uma lista de Chamadas Recebidas Atendidas e Chamadas Não Atendidas referentes ao terminal do sistema de comunicação IP devem ser visualizadas nos Clientes de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, Smartphone, tablet e terminal Tipos I e II) informando a data e hora do evento.
10. A função "clique para chamar" permite que o usuário escolha um correspondente na lista de contato e utilize o terminal telefônico do Sistema de Telefonia para estabelecer a chamada telefônica.
11. A função "clique para chamar" deve permitir também que o usuário digite um número de terminal ou número de assinante da rede pública para que a chamada seja efetuada através do terminal IP do Sistema de Telefonia em Nuvem.

**TREINAMENTO**

1. Treinamento aos colaboradores do TRE-RJ, nos quais o público-alvo será a equipe de TI do CONTRATANTE, a serem realizados na Sede deste, com data e duração a combinar. Não se faz necessária a certificação para tal.
2. Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA.
3. Treinamento técnico, nas configurações da central telefônica (classe de ramais, grupo de ramais etc.), atendedor automático, tarifação, mensagem de espera e operador via desktop.

**UNIDADE DE RESPOSTAS AUDÍVEL (URA)**

1. Deverá ser provisionado o serviço de até 12 URAs.
2. Deverá possuir sistema de atendimento automático para a criação de menus de atendimento digital para direcionamento das ligações aos setores correspondentes às solicitações dos chamadores, devendo este atendimento automático possuir 30 canais de atendimento simultâneo por localidade.
3. Deve ser possível customizar mensagens.
4. Deve ser possível customizar áudio de espera.

5. Deve ser possível criar Menus e Submenus de acordo com a necessidade da CONTRATADA.

#### APARELHOS TELEFÔNICOS

1. Deve ser compatível com o sistema de telefonia IP adquirido.
2. Deverá suportar protocolo SIP v2 (RFC3261).
3. Deverá possuir display gráfico com visualização de, no mínimo, 03 (três) linhas.
4. Display gráfico com resolução mínima de 120 x 60 pixels.
5. Ajuste de contraste do display.
6. Deve possuir, no mínimo 6 (seis) teclas contextuais em torno do aparelho.
7. Deve possuir no mínimo 4 (quatro) teclas programáveis com LED.
8. Deve possuir, no mínimo 4 (quatro) teclas de navegação, mais a tecla OK.
9. Viva-voz e escuta amplificada, com controle de volume.
10. Acesso direto a caixas de mensagem de texto voz, com indicador luminoso de sinalização de mensagem.
11. Teclas Sigilo (Mute), Rediscar (Redial), Manter (Hold), Transferência (Transfer).
12. Deve possuir 02 (duas) portas Giga bit Ethernet RJ-45 10/100/1000 Base-T com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos;
13. Deve ser compatível com o protocolo 802.1x (MD5) para autenticação.
14. Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.71 1, G722, G729A/B.
15. Deve ser compatível com protocolo LLDP-MED.
16. Deve possuir idioma em português.
17. Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af, no máximo, consumo classe 2.
18. Cada aparelho deve estar acompanhado de uma fonte de alimentação externa.
19. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

#### SOFTPHONE

1. O Softphone que vai emular um aparelho IP físico. Será uma opção para os usuários que aderirem ao terminal Tipo I, neste caso a CONTRATANTE informará para a CONTRATADA, quais aparelhos IP físicos vão ser substituídos pela aplicação.
2. O Softphone deve possuir as seguintes características mínimas:
  - a. Deve ser compatível com o sistema de telefonia IP.
  - b. O Softphone será instalado na área de trabalho de um usuário (PC ou Mac), tablet ou smartphone.
  - c. O Softphone deve emular um aparelho IP e possibilitar comunicações para o local e trabalhadores remotos, através de VPN.
  - d. O Softphone deve ser compatível com aplicativos CTI, por exemplo, uma barra de ferramentas.
  - e. O Softphone deve funcionar no local em uma conexão Ethernet ou WiFi com fio ou fora do local em qualquer lugar em que o usuário possa se conectar ao IP da empresa rede usando uma VPN, funcionando em Ethernet, Wi-Fi, celular 3G/4G.
  - f. O pré-requisito mínimo para funcionamento do Softphone será o sistema operacional Windows 7 Professional e MAC OS X Mavericks (10.9).
  - g. O Softphone deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.71 1 e G.729.
  - h. O Softphone deve estar disponível para download no Play Google play, para os dispositivos Android.
  - i. Através do PC deve ser possível adicionar mini exibição e Pop-up na chamada recebida.
  - j. Através do Smartphone ou Tablet, deve ser possível utilizar a aplicação através de flip horizontal, flip vertical ou tela cheia horizontal.
  - k. Deve possuir idioma em português.

#### FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO

1. Permitir a criação de Grupos de Ramais.
2. Deverá possuir gerência proativa de diagnósticos e relatórios de falhas.
3. Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.
4. Sistema de Bilhetagem e tarifação:
  - a. Permitir o gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas e tarifação do sistema telefônico.
  - b. Extração de relatórios por grupos de terminais.

- c. Criação de perfis de usuários, visualização/ extração de relatórios.
- d. Extração de relatórios por Área e ou centro de custo alfa-numérico.
- e. O software deverá possibilitar a criação de relatórios via web.
- f. Emitir relatórios em diversos formatos de arquivo como: PDF e TXT, XLS.
- g. O software deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do terminal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas.

#### IV - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

##### 1 - Requisitos Gerais

- 1.1. A CONTRATADA deve possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- 1.2. A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- 1.3. A PROPONENTE deverá ter troca de tráfego com no mínimo outros 2 sistemas autônomos de trânsito.
- 1.4. A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de ramais ativos, podendo a CONTRATANTE variar o número de ramais até o máximo de 700 ramais sem aditivo contratual.
- 1.5. A CONTRATADA deverá realizar o entroncamento SIP/TRUNK entre A CONTRATANTE E AS UNIDADES do TRE-RJ distribuídas pelo Estado do Rio de Janeiro, estimativa de aproximadamente 170 localidades, além do TSE (Tribunal Superior Eleitoral) e das demais unidades da Justiça Eleitoral que já dispõe da tecnologia Voip.
- 1.6. A SOLUÇÃO deverá permitir o entroncamento SIP/TRUNK com outras soluções usando protocolo SIP.
- 1.7. Deverá ser configurado o roteamento entre os entroncamentos (SIP/TRUNK) de forma a possibilitar as ligações oriundas do TRE-RJ com destino às unidades da Justiça Eleitoral no Estado do Rio ou nas demais regiões do país sejam feitas igual uma chamada TERMINAL x TERMINAL, podendo discar o número completo ou somente os últimos 4 (quatro) dígitos.
- 1.8. As ligações supracitadas no item 2.2.7 não deverão ser tarifadas.
- 1.9. O Entroncamento entre o TRE-RJ e as demais unidades da Justiça Eleitoral deverá ocorrer única e exclusivamente em cima do protocolo SIP. O entroncamento (SIP/TRUNK) deverá ocorrer apenas no logradouro denominado SEDE do TRE-RJ.
- 1.10. A solução deverá ser entregue fim a fim.
- 1.11. A CONTRATADA deverá fornecer como parte da solução os aparelhos de telefonia do mesmo fabricante da solução de telefonia Voip.
- 1.12. Os aparelhos deverão ser ofertados na modalidade de comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do terminal, não gerando assim uma cobrança apartada.
- 1.13. Cada terminal deverá ser entregue com aparelho telefônico pronto para uso.
- 1.14. Para os sites que somente contam atualmente com telefones analógicos e que não possuam rede estruturada de voz, o serviço será entregue em conexão RJ-1 1 através de ATA's ou IAD's, com portas FXS, com 1 WAN ETH 10/100 e 1 LAN 10/100. Para conectar aparelhos analógicos existentes.
- 1.5. Os serviços de telefonia fixa deverão prever a portabilidade dos números assinados pelo TRE-RJ fornecidos atualmente pela empresa Oi.
- 1.6. Em função da portabilidade, será permitida uma única interrupção de comunicação, por um período não superior a 6 (seis) horas, durante a ativação.
- 1.7. A contratada deverá realizar a portabilidade e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento.

##### 2 - Documentação Técnica

- 2.1 O licitante classificado em primeiro lugar deverá comprovar o atendimento aos itens das especificações referentes às soluções ofertadas. Essa comprovação será feita pela apresentação da proposta técnica/comercial da contratante, manuais técnicos, catálogos e etc, acompanhados de matriz cruzada identificando onde na página do manual está sendo atendido o item do Termo de Referência.
- 2.2 Para atendimento a esse item, será aceita a apresentação de documentação na língua inglesa, uma vez que os manuais técnicos da grande maioria das ferramentas e soluções de mercado são escritos em inglês, porém, deverá ser acompanhada da respectiva tradução em português.
- 2.3 O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará da legalidade e veracidade da documentação técnica prevista no Termo de Referência.

##### 3- Critérios de Habilitação

- 3.1. Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove a execução de solução baseada na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP, com fornecimento e instalação de, no mínimo, 350 terminais, no período mínimo de 24 meses.
  - 3.1.1. Deverão ser atendidos os dois requisitos de quantidade e período simultaneamente.
  - 3.1.2. Será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovação do quantitativo.
  - 3.1.3. Será aceito o somatório de atestados para comprovação do período mínimo de 24 meses, contudo os períodos concomitantes serão computados uma única vez.
- 3.2. Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e de Solvência Geral, informados pelo SICAF, for igual ou inferior a 01 (um).
- 3.3. Certidão Negativa de Falência e/ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

##### 4 – Análise dos Documentos de Habilitação

- 4.1. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio

da empresa emitente e da empresa proponente.

4.2. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado.

#### 5 - Nível Mínimo de Serviço

5.1 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

5.2 Será admitido o período máximo mensal de 60 (sessenta) minutos de indisponibilidade da solução.

5.3 Deverá ser disponibilizado meio de monitoração em tempo real dos serviços contratados, de forma que o TRE-RJ possa acompanhar a disponibilidade dos serviços e gerar relatório mensal de disponibilidade dos mesmos, mantendo-se histórico dos últimos 12 (doze) meses.

#### 6 – Requisitos de Sustentabilidade

6.1 A contratada deverá fornecer aparelhos telefônicos IP, com fonte de alimentação, com aproveitamento mínimo de 85% de energia da rede elétrica (eficiência energética), bem como apresentada certificação de conformidade emitida pelo Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial, relativamente à segurança para o usuário e instalações, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética, nos termos dos subitens 52 e 54 do Guia de Inclusão de critério Sustentáveis nas Contratações do TRE-RJ.

6.2 A contratada deverá apresentar software e aplicações que garantam a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos da Lei nº 10.098/2000, do Decreto Legislativo nº 186/2008 e a conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), além de adotar práticas de desenvolvimento de sistemas/aplicações multiplataforma, nos termos do subitem 59 do Guia de Inclusão de critério Sustentáveis nas Contratações do TRE-RJ.

#### 7 - Suporte Técnico

7.1 O serviço de suporte técnico destina-se à resolução de incidentes e problemas, ao atendimento de requisições de serviços (exemplos: alteração de configuração, parametrização, manutenção e atualização de softwares que compõem a solução etc.) e ao esclarecimento de dúvidas (relativas à configuração, administração, segurança, auditoria e utilização da solução).

7.2 Deverá ser prestado pelo fabricante ou pela contratada durante todo o período de vigência do contrato.

7.3 A equipe técnica do TRE-RJ solicitará o serviço de suporte por meio da abertura de chamado, através de ferramenta disponibilizada pela contratada para esse fim, via chamada telefônica (local ou gratuita) ou através de e-mail.

7.4 Os chamados deverão ser recebidos em período integral – 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

7.5 Todo o serviço de suporte deverá ser prestado em língua portuguesa.

7.6 Os atendimentos poderão ser realizados remotamente, através da internet, de telefone ou de e-mail.

7.7 Durante toda a vigência do contrato, não haverá limite de quantidade de chamados a serem abertos pelo TRE-RJ.

7.8 Cada chamado deverá receber uma identificação única, a fim de permitir o seu acompanhamento.

7.9 Quando da abertura de um chamado, em comum acordo pelas partes, o mesmo deverá ser classificado dentro de uma das seguintes prioridades:

##### 7.9.1 Baixa

6.9.1.1 ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços;

6.9.1.2 prazo para atendimento = 1 (um) dia útil;

##### 7.9.2 Normal

6.9.2.1 ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;

6.9.2.2 prazo para atendimento = 4 (quatro) horas corridas;

##### 7.9.3 Alta

6.9.3.1 qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços;

6.9.3.2 prazo para atendimento = 2 (duas) horas corridas.

7.10 Um chamado técnico será considerado concluído (fechado) após confirmação do usuário solicitante quanto à efetiva solução do problema ou mediante prazo acordado com o TRE-RJ.

7.11 Ao final de cada atendimento, deverão ser disponibilizadas as seguintes informações: identificação do chamado, categoria de prioridade, nome do usuário solicitante (que realizou a abertura do chamado), descrição do problema e da solução, histórico de ações e atividades realizadas, data e hora de abertura e de fechamento do chamado, data e hora de início e de término da execução dos serviços, identificação dos técnicos responsáveis pelos procedimentos.

7.12 Deverá ser disponibilizado meio para acompanhamento de todos os chamados abertos pelo TRE-RJ, de modo que seja possível gerenciar o histórico de chamados realizados, emitir relatórios mensais referentes às solicitações de serviços, contemplando chamados abertos e fechados, e medir a qualidade dos serviços executados.

7.13 Todos os custos diretos e indiretos (trabalhistas, deslocamentos, hospedagem, hora técnica, alimentação, entre outros) que fazem parte do escopo do atendimento de suporte técnico serão de responsabilidade da contratada.

#### 8 - Segurança da Informação

8.1 A solução deverá prover a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, a autenticidade e a segurança de todas as informações do TRE-RJ armazenadas no ambiente em nuvem.

8.2 Disponibilizar recursos de segundo fator de autenticação para os usuários, sem qualquer custo adicional para o TRE-RJ, com verificação pelo menos por:

8.2.1 aplicativo para dispositivos móveis Android e iOS;

8.2.2 SMS para número de telefone móvel previamente cadastrado pelo usuário.

8.3 Permitir configuração de serviço de logon único (SSO) através do protocolo SAML 2.0.

8.4 Permitir que os usuários utilizem credencial diferente de seu endereço de e-mail.

8.5 Permitir autenticação e autorização entre soluções de terceiros utilizando, no mínimo, os protocolos OAuth 2.0 e OpenID Connect.

8.6 Permitir que administradores do domínio possam definir o duplo fator de autenticação como fase obrigatória para acesso à solução.

8.7 Mascaram senhas e outros campos de entrada sensíveis.

8.8 Permitir a definição de requisitos mínimos de senha para acesso dos usuários à solução.

8.9 Todo o tráfego de informação para a prestação do serviço, deve ser criptografado, utilizando HTTPS/TLS/SSL para todos os protocolos.

8.10 Todas as transmissões de texto, mensagens, vídeo e áudio devem ser criptografadas.

8.11 Visando à mitigação de riscos relativos à segurança da informação, conforme orientações contidas no documento “Boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de Computação em Nuvem”, vinculado à Portaria MP/STI nº 20/2016 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e na IN GSI nº 5/2021, o fornecedor apresentará e/ou demonstrará o preenchimento dos requisitos constantes das certificações seguintes, não sendo utilizadas como critério de desclassificação do licitante:

8.11.1 ISO/IEC 27001:2013 – requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação, incluindo requisitos para avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação;

8.11.2 ISO/IEC 27017:2016 – diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em nuvem;

8.11.3 ISO/IEC 27018:2018 – controles e diretrizes comumente aceitos para implementação de medidas para proteger as Informações de Identificação Pessoal;

8.11.4 SSAE 16/ISAE 3402 Type II SOC 2 ou SSAE 16/ISAE 3402 Type II SOC 3 – controles sobre segurança, disponibilidade e confidencialidade.

## 9- Sociais, Culturais e Acessibilidade

9.1 Todas as ferramentas que compõem a solução, incluindo o ambiente de administração e auditoria, deverão estar traduzidas para o idioma português do Brasil (Pt-BR).

9.2 Os atendimentos de suporte técnico deverão ser efetuados exclusivamente no idioma português.

9.3 A solução deve seguir as Diretrizes de acessibilidade existentes no W3C e WCAG para ser acessível à pessoa com deficiência conforme determina o Decreto 6.949/2009, Lei 13.146/2015 e Resolução 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça, em especial seu art. 6º.

9.4 A solução deve ser plenamente acessível através de softwares leitores de tela como:

9.4.1 Jaws e NVDA, para Windows;

9.4.2 Voice Over, para iPhone e Macbook e

9.4.3 TalkBack, para sistema Android.

## 10-Treinamento

10.1 Deverá ser realizado 1 (um) treinamento aos usuários do TRE-RJ, com os seguintes conteúdos: configuração, administração e segurança, auditoria, operação básica/intermediária/avançada e principais solicitações de suporte.

10.2 O treinamento poderá ser realizado presencialmente, nas dependências do TRE-RJ, ou de forma remota, a critério da administração.

10.3 O conteúdo de todos os treinamentos deverá ser previamente aprovado pela equipe técnica do TRE-RJ.

10.4 O horário/data do treinamento deverá ser acordado entre a equipe técnica do TRE-RJ e a contratada.

10.5 Ao final do treinamento, a contratada deverá disponibilizar, para todos os participantes, certificados de conclusão contendo: nome da instituição que aplicou os treinamentos, nome do curso, nome do participante treinado, data de início, data de término, carga horária, conteúdo programático e cargo do signatário.

10.6 Deverá ser fornecido material em meio digital (videoaulas, documentos, tutoriais, apresentações, material audiovisual etc.), em português do Brasil, para capacitação dos usuários finais da solução;

10.7 Todas as ações de capacitação dos usuários do TRE-RJ (item 6.1 e subitens) deverão ser concluídas em até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação do Plano de Implantação da Solução.

## 11 - Legais

11.1 A solução deve estar em conformidade com todas as leis brasileiras que tratam do assunto, principalmente sobre proteção de dados;

11.2 Conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

11.3 Tais conformidades deverão ser comprovadas e mantidas durante toda a vigência do contrato.

## 12 - Garantia e Manutenção

Todos os componentes da solução deverão ser mantidos atualizados durante toda a vigência do contrato.

## 13 – Unidade de Medida

Será adotada como unidade medida o terminal instalado/ativado.

**14 – Alteração de Local de Prestação do Serviço**

Será adotada como unidade medida o terminal instalado/ativado.

**V - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:****1 – Local de prestação dos serviços**

1.1 As atividades relacionadas à implantação da solução poderão ser realizadas presencialmente nas dependências do TRE-RJ, com acompanhamento e supervisão da equipe técnica do tribunal, ou remotamente, desde que acordado entre as partes e cumpridos os requisitos de segurança definidos pela equipe do TRE-RJ.

1.2 Os serviços serão executados preferencialmente em dias úteis, dentro do horário comercial; mas, visando minimizar a indisponibilidade de dados ou serviços, o TRE-RJ poderá solicitar que algumas atividades sejam realizadas fora do horário comercial, inclusive à noite, e/ou em finais de semana.

1.3 Relação de locais e endereços de execução dos serviços:

UNIDADE	LOCALIDADE	ENDEREÇO	BAIRRO	LINHAS
SEDE	RIO DE JANEIRO	AVENIDA PRESIDENTE WILSON, 194/198	CASTELO	311
NUAD	RIO DE JANEIRO	AVENIDA BRASIL, 2.540	BENFICA	20
NARA	RIO DE JANEIRO	AV. RODRIGUES ALVES, 161	SAUDE	9
004ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA JARDIM BOTANICO, 1060	JARDIM BOTANICO	2
005ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA MIGUEL LEMOS, 97	COPACABANA	1
007ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA ANTONIO BASILIO, 76	TIJUCA	2
008ª ZE	RIO DE JANEIRO	AVENIDA DOM HELDER CAMARA, 4175	DEL CASTILHO	2
009ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV AYRTON SENNA 2001 BLOCO C	BARRA DA TIJUCA	2
010ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA ASSIS CARNEIRO, 436	PIEDADE	1
014ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA GETULIO, 127	TODOS OS SANTOS	2
016ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA CONDE DE BAEPENDI, 40	LARANJEIRAS	1
017ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA JARDIM BOTANICO 1060	JARDIM BOTANICO	2
021ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA FILOMENA NUNES, 971	OLARIA	1
022ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA ITAPERÁ, 500, LOJAS 150 E 151 (VIA BRASIL SHOPPING)	IRAJÁ	2
023ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA JOAO VICENTE 1545	MARECHAL HERMES	2
024ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. MARECHAL FONTENELLE, 3545, TERREO (PARQUE SHOPPING)	JARDIM SULACAP	1
025ª ZE	RIO DE JANEIRO	PRAÇA DA SUPERINTENDENCIA 420	SANTA CRUZ	2
026ª ZE	NOVA FRIBURGO	PRAÇA GETULIO VARGAS, 89/97	CENTRO	1
027ª ZE	NOVA IGUAÇU	TRAVESSA VILA IBOTY, 16	CENTRO	1
028ª ZE	PARAÍBA DO SUL	AV. MARECHAL CASTELO BRANCO, 119, SALA 301	CENTRO	2
029ª ZE	PETRÓPOLIS	AV. IPIRANGA, 545	CENTRO	2
030ª ZE	PIRAI	RUA BARAO DO PIRAI, 322	CENTRO	1
031ª ZE	RESENDE	PRAÇA MARECHAL JOSE PESSOA, Nº 95	CENTRO	2

032ª ZE	RIO BONITO	RODOVIA LINHA VERDE, QUADRA X, LOTE 1	GREEN VALLEY	2
034ª ZE	SANTO ANTONIO DE PÁDUA	AVENIDA JOAO JASBICK, S/Nº	DEZESSETE	1
035ª ZE	SÃO FIDELIS	PRACA DA JUSTICA S/N	CENTRO	2
036ª ZE	SÃO GONCALO	RUA EDUARDO VIEIRA DE SOUZA, 112	CENTRO	1
037ª ZE	SÃO JOÃO DA BARRA	RUA SAO BENEDITO, 199	CENTRO	1
038ª ZE	TERESÓPOLIS	RUA ALICE QUINTELA MAURICI REGADAS, 66	VARZEA	1
040ª ZE	TRES RIOS	AV. TENENTE ENEAS TORNO, 42 – SALA 33	NOVA NITEROI	2
041ª ZE	VASSOURAS	RUA DOMINGOS DE ALMEIDA, 65, CENTRO	CENTRO	2
042ª ZE	BOM JARDIM	RUA NILO PECANHA, 347	CENTRO	2
043ª ZE	NATIVIDADE	RUA VIGARIO JOAO BATISTA, 14	CENTRO	1
045ª ZE	PORCIÚNCULA	RUA PREFEITO SINVAL AUGUSTO FERREIRA DA SILVA, 151	CENTRO	2
048ª ZE	MIGUEL PEREIRA	RUA CARLOS DELAMARE, 445, LOJAS A, B E C	CENTRO	2
049ª ZE	CACHOEIRAS DE MACACU	RUA DALMO COELHO GOMES, N 1, SALA 311	BETEL	2
050ª ZE	CASIMIRO DE ABREU	RUA WALDEMIR HERINGER DA SILVA, 600, SALA 07	SOCIEDADE FLUMINENSE	2
051ª ZE	CONCEIÇÃO DE MACABU	RUA FUED ANTONIO, 8	CENTRO	1
052ª ZE	CORDEIRO	AVENIDA RAUL VEIGA, 157	CENTRO	2
054ª ZE	MANGARATIBA	ESTRADA SAO JOAO MARCOS, S/N	RANCHITO	2
055ª ZE	MARICÁ	AVENIDA ROBERTO SILVEIRA, 524-A – LJS 02 E 03	FLAMENGO	2
056ª ZE	MENDES	RUA ALBERTO TORRES, 114	CENTRO	1
057ª ZE	PARATY	TRAVESSA SANTA RITA, 43	CENTRO HISTORICO	2
059ª ZE	SÃO PEDRO DA ALDEIA	RUA FRANCISCO COELHO PEREIRA, 456	CENTRO	1
060ª ZE	SÃO SEBASTIÃO DO ALTO	RUA JOAO LUIZ DAFLON, 65 - TERREO	CENTRO	2
061ª ZE	SAPUCAIA	PRACA BARAO DE AYURUOCA, 75	CENTRO	2
062ª ZE	SAQUAREMA	AV. SAQUAREMA, N 883	PORTO NOVO	2
063ª ZE	SILVA JARDIM	RUA SILVA JARDIM, 46	CENTRO	2
064ª ZE	SUMIDOURO	AVENIDA JOSE DE ALENCAR, N. 1136, SALAS 01 E 02	CENTRO	2
065ª ZE	PETRÓPOLIS	ESTRADA UNIAO E INDUSTRIA 11860, SALA 09	ITAIPAVA	2
068ª ZE	SÃO GONCALO	RUA FELICIANO SODRE, 153 - FUNDOS	CENTRO	1
069ª ZE	SÃO GONCALO	RUA DR. FELICIANO SODRE, 153, 2 ANDAR	CENTRO	1
070ª ZE	PARACAMBI	RUA ALBERTO LEAL CARDOSO, 92	CENTRO	2

071ª ZE	NITERÓI	RUA VISCONDE DE SEPETIBA, 987	CENTRO	2
072ª ZE	NITEROI	RUA VISCONDE DE SEPETIBA, 987	CENTRO	2
074ª ZE	ENGENHEIRO PAULO DE FRONTIN	RODOVIA LUCIANO MEDEIROS 568	CENTRO	2
075ª ZE	CAMPOS DOS GOYTACAZES	AV. DR. ALBERTO TORRES, 81	CENTRO	1
076ª ZE	CAMPOS DOS GOYTACAZES	AV. DR. ALBERTO TORRES, 81	CENTRO	2
078ª ZE	DUQUE DE CAXIAS	AVENIDA BRIGADEIRO LIMA E SILVA, 282	PARQUE DUQUE	1
079ª ZE	DUQUE DE CAXIAS	AVENIDA BRIGADEIRO LIMA E SILVA, 282	PARQUE DUQUE	2
083ª ZE	MESQUITA	RUA PARANA, N. 1, SALA 301	CENTRO	1
084ª ZE	NOVA IGUAÇU	RUA CORONEL BERNARDINO DE MELO, 2585	CENTRO	2
087ª ZE	SÃO GONÇALO	RUA EDUARDO VIEIRA DE SOUZA, 112	CENTRO	1
088ª ZE	SÃO JOÃO DE MERITI	AV. PRESIDENTE LINCOLN 911 LOJA J	VILAR DOS TELES	2
089ª ZE	SÃO JOÃO DE MERITI	AV. PRESIDENTE LINCOLN, 911, LOJA V	VILAR DOS TELES	2
090ª ZE	VOLTA REDONDA	AV LUCAS EVANGELISTA DE OLIVEIRA FRANCO, 437	ATERRADO	2
091ª ZE	BARRA MANSA	RUA ARGEMIRO DE PAULA COUTINHO, Nº 2000	BARBARA	1
092ª ZE	ARARUAMA	RUA BENTO LISBOA, 65	CENTRO	2
093ª ZE	BARRA DO PIRAI	RUA JOSE ALVES PIMENTA, 869	MATADOURO	2
094ª ZE	BARRA MANSA	RUA ARGEMIRO DE PAULA COUTINHO, Nº 2000	BARBARA	2
095ª ZE	BOM JESUS DE ITABAPOANA	RUA EXPEDICIONARIO PAULO MOREIRA, Nº 67	CENTRO	2
096ª ZE	CABO FRIO	RUA RUI BARBOSA, 608, SOBRELOJA	CENTRO	2
097ª ZE	CAMBUCI	RUA MARIA JACOB, 134	CENTRO	1
098ª ZE	CAMPOS DOS GOYTACAZES	AV. ALBERTO TORRES, 81	CENTRO	1
101ª ZE	CANTAGALO	RUA OLIVIA TEIXEIRA DA SILVA, 85	CENTRO	2
102ª ZE	CARMO	RUA MANOEL GOULART, 42 - LOJAS 01 E 02	CENTRO	1
103ª ZE	DUQUE DE CAXIAS	AVENIDA BRIGADEIRO LIMA E SILVA, 282	PARQUE DUQUE	2
104ª ZE	ITABORAI	RUA DESEMBARGADOR FERREIRA PINTO, 09	CENTRO	2
105ª ZE	ITAGUAI	PATIO MIX COSTA VERDE SHOPPING CENTER - AV. SATURNO, LT.B, 1	ZONA INDUSTRIAL	2
106ª ZE	ITAOCARA	RUA JOAQUIM SOARES MONTEIRO, 001	LOTEAMENTO RECREIO	2
107ª ZE	ITAPERUNA	AVENIDA CARDOSO MOREIRA, 485	CENTRO	1
108ª ZE	RIO CLARO	RUA MANOEL PORTUGAL, 156	CENTRO	2
109ª ZE	MACAÉ	RUA VISCONDE DE QUISSAMA 174	CENTRO	2

110ª ZE	MAGÉ	RUA DR. DOMINGOS BELIZZE, 183	CENTRO	2
111ª ZE	VALENÇA	RUA ARAUJO LEITE, 166	CENTRO	2
112ª ZE	MIRACEMA	AV. DEPUTADO LUIZ FERNANDO LINHARES, 1020	BOA VISTA	1
116ª ZE	ANGRA DOS REIS	RUA OSVALDO NEVES MARTINS, 142, SALAS 101/201	CENTRO	2
118ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. DOM HELDER CAMARA, 10.121	CASCADURA	2
119ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV AYRTON SENNA 2001 BLOCO C	BARRA DA TIJUCA	2
120ª ZE	RIO DE JANEIRO	ESTRADA DO MENDANHA, 555 - 3 PISO (WEST SHOPPING)	CAMPO GRANDE	1
122ª ZE	RIO DE JANEIRO	ESTRADA DO MENDANHA, 555 - 3 PISO (WEST SHOPPING)	CAMPO GRANDE	1
123ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA FERNAO DIAS, S/N	DEODORO	2
125ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA MARTINHO DE CAMPOS, S/N (POSTO AGRICOLA)	SANTA CRUZ	2
126ª ZE	DUQUE DE CAXIAS	AVENIDA BRIGADEIRO LIMA E SILVA, 282	PARQUE DUQUE	2
127ª ZE	DUQUE DE CAXIAS	AV. BRIGADEIRO LIMA E SILVA, 350/LOJA	PARQUE DUQUE	1
128ª ZE	DUQUE DE CAXIAS	AVENIDA BRIGADEIRO LIMA E SILVA, 282	PARQUE DUQUE	2
129ª ZE	CAMPOS DOS GOYTACAZES	AV. DR. ALBERTO TORRES, 81	CENTRO	2
130ª ZE	SÃO FRANCISCO DE ITABAPOANA	ROD. AFONSO CELSO, S/N - PRACA DOS TRES PODERES	CENTRO	1
131ª ZE	VOLTA REDONDA	AV LUCAS EVANGELISTA DE OLIVEIRA FRANCO, 437	ATERRADO	2
132ª ZE	SÃO GONCALO	RUA FELICIANO SODRE 153	CENTRO	1
133ª ZE	SÃO GONCALO	RUA FELICIANO SODRE, 153 - FUNDOS	CENTRO	1
135ª ZE	SÃO GONCALO	RUA FELICIANO SODRE, 153 - 2 ANDAR	CENTRO	2
138ª ZE	QUEIMADOS	RUA FELIX, 1561	FANCHEM	2
139ª ZE	JAPERI	RUA JOAO BATISTA EVANGELISTA, S/N	ENGENHEIRO PEDREIRA	1
141ª ZE	ITALVA	RUA ARISTIDES GONCALVES DE SOUZA, 74	SÃO CAETANO	1
144ª ZE	NITERÓI	RUA VISCONDE DE SEPETIBA, 987, FUNDOS, 3 ANDAR	CENTRO	2
146ª ZE	ARRAIAL DO CABO	RUA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO 40	PRAIA DOS ANJOS	2
147ª ZE	ANGRA DOS REIS	RUA OSVALDO NEVES MARTINS, N 142, SALA 101	SÃO BENTO	2
148ª ZE	MAGÉ	RUA EDUARDINA DE MIRANDA TELES, N 250, LJ 8	PIABETA	2
149ª ZE	GUAPIMIRIM	ESTRADA DO BANANAL, 2336, LJS. 1 E 2	BANANAL	2
150ª ZE	MESQUITA	RUA PARANA N 1, 3 ANDAR - SALA 301	CENTRO	2
151ª ZE	ITABORAI	RUA DESEMBARGADOR FERREIRA PINTO, 9	CENTRO	2
152ª ZE	BELFORD ROXO	RUA URUGUAI, 51	CENTRO	2

153ª ZE	BELFORD ROXO	RUA URUGUAI, 51	CENTRO	2
154ª ZE	BELFORD ROXO	RUA URUGUAI, 51	CENTRO	1
155ª ZE	BELFORD ROXO	RUA URUGUAI, 51	CENTRO	2
156ª ZE	NOVA IGUAÇU	RUA DR MARIO GUIMARAES, 968	BAIRRO DA LUZ	2
157ª ZE	NOVA IGUAÇU	RUA GETULIO VARGAS, 104	CENTRO	2
158ª ZE	NOVA IGUAÇU	RUA CORONEL BERNARDINO DE MELO, 2585	CENTRO	2
159ª ZE	NOVA IGUAÇU	RUA CORONEL BERNARDINO DE MELO, 2585	CENTRO	1
161ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA LUCENA, S/N	OLARIA	2
162ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA LUCENA, S/N	OLARIA	2
167ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA ITAPERÁ, 500, LOJAS 150 E 151 (VIA BRASIL SHOPPING)	IRAJA	1
169ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA SACADURA CABRAL, 226, FUNDOS	SAUDE	1
170ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. PROFESSOR MANOEL DE ABREU, 286	MARACANA	2
172ª ZE	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS	ESTRADA DA USINA VELHA, RUA DOIS, S/N,	CENTRO	2
174ª ZE	TRES RIOS	AV. TENENTE ENEAS TORNO 42, SALA 27	NOVA NITEROI	2
176ª ZE	VIGÁRIO GERAL	RUA ITAPERÁ, 500, LOJAS 150 E 151 (VIA BRASIL SHOPPING)	IRAJA	2
179ª ZE	CIDADE DE DEUS	AV AYRTON SENNA 2001 BLOCO C	BARRA DA TIJUCA	2
180ª ZE	TANQUE	RUA GODOFREDO VIANA, 400	TAQUARA	2
181ª ZE	IGUABA GRANDE	RUA ENGENHEIRO NEVES DA ROCHA, S/N	CIDADE NOVA	2
182ª ZE	TAQUARA	RUA GODOFREDO VIANA, 400	TAQUARA	1
183ª ZE	PORTO REAL	RUA HILARIO ETTORE, 378	CENTRO	2
184ª ZE	RIO DAS OSTRAS	AVENIDA GUANABARA, N 3.837	BOSQUE DA PRAIA	2
185ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA GODOFREDO VIANA, 400	TAQUARA	2
186ª ZE	SÃO JOÃO DE MERITI	AVENIDA PRESIDENTE LINCOLN, 911	VILAR DOS TELES	2
187ª ZE	SÃO JOÃO DE MERITI	AV PRESIDENTE LINCOLN, 911	VILAR DOS TELES	1
188ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. VICENTE DE CARVALHO, 909, LJ. 115/116	VILA DA PENHA	1
191ª ZE	RIO DE JANEIRO	ESTRADA DA CACUIA, 1574	ILHA DO GOVERNADOR	1
192ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA ORCADAS 435 - SALA 12	PORTUGUESA	1
195ª ZE	TERESÓPOLIS	RUA ALICE QUINTELA MAURICI REGADAS, 66 - TERREO	VARZEA	2
196ª ZE	SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO	RUA SENHOR DOS PASSOS, 37	CENTRO	2
198ª ZE	RESENDE	PRACA MARECHAL JOSE PESSOA 95	CENTRO	2

199ª ZE	NITERÓI	RUA VISCONDE DE SEPETIBA, 987, FUNDOS, 3 ANDAR	CENTRO	2
200ª ZE	DUQUE DE CAXIAS	AVENIDA BRIGADEIRO LIMA E SILVA, 282	PARQUE DUQUE	1
201ª ZE	NILÓPOLIS	RUA PEDRO ALVARES CABRAL, 305, 2 ANDAR	CENTRO	2
204ª ZE	SANTO CRISTO	RUA SACADURA CABRAL, 226	SAUDE	2
CAT - SEDE	RIO DE JANEIRO	AV. PRESIDENTE WILSON, 198	CENTRO	15
CCIE	RIO DE JANEIRO	RUA PRIMEIRO DE MARÇO, 42	CENTRO	5
211ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA JARDIM BOTANICO, 1060	JARDIM BOTANICO	2
214ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA DIAS DA CRUZ, 787	MEIER	2
216ª ZE	RIO DE JANEIRO	AVENIDA DOM HELDER CAMARA, 4175, 2 ANDAR	DEL CASTILHO	1
218ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA SIDONIO PAES, 54, LOJAS 4 E 5	CASCADURA	1
219ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA SIDONIO PAES, 54, LOJA 06	CASCADURA	2
221ª ZE	NILÓPOLIS	RUA PEDRO ALVARES CABRAL, 305, TERREO	CENTRO	2
222ª ZE	NOVA FRIBURGO	PRACA GETULIO VARGAS, 89/97	CENTRO	2
225ª ZE	SEROPÉDICA	BR 465, 310, SALA 208	JARDIM SÃO JORGE	2
229ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. PROFESSOR MANOEL DE ABREU, 286	MARACANA	2
230ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. MARECHAL FONTENELLE, 3545, TERREO (PARQUE SHOPPING)	JARDIM SULACAP	1
233ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. MARECHAL FONTENELLE, 3545, TERREO (PARQUE SHOPPING)	JARDIM SULACAP	2
234ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. MARECHAL FONTENELLE, 3545, TERREO (PARQUE SHOPPING)	JARDIM SULACAP	1
238ª ZE	RIO DE JANEIRO	AV. MARECHAL FONTENELLE, 3545, TERREO (PARQUE SHOPPING)	JARDIM SULACAP	2
241ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA MARTINHO DE CAMPOS, S/N	SANTA CRUZ	1
242ª ZE	RIO DE JANEIRO	ESTRADA DO MENDANHA, 555 - 3 PISO (WEST SHOPPING)	CAMPO GRANDE	1
243ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA MARTINHO DE CAMPOS, S/N (POSTO AGRICOLA)	SANTA CRUZ	1
245ª ZE	RIO DE JANEIRO	ESTRADA DO MENDANHA, 555 - 3 PISO (WEST SHOPPING)	CAMPO GRANDE	2
246ª ZE	RIO DE JANEIRO	RUA MARTINHO DE CAMPOS, S/N (POSTO AGRICOLA)	SANTA CRUZ	1
254ª ZE	MACAÉ	RUA FRANCISCO PORTELA, N. 221	CENTRO	2
255ª ZE	QUISSAMÃ	ESTRADA DO CORREIO IMPERIAL - 1003	PITEIRAS	2
256ª ZE	CABO FRIO	RUA RUI BARBOSA, 608, SOBRELOJA	CENTRO	2

## 2 – Cronograma para implantação da solução

ATIVIDADE	PRAZO	RESPONSÁVEL
-----------	-------	-------------

Reunião inicial para apresentação das equipes do TRE-RJ e da contratada, esclarecimento de dúvidas e alinhamento de expectativas.	até 5 dias úteis após assinatura do contrato	TRE-RJ
Apresentação do Plano de Implantação da Solução e do Plano de Continuidade de Negócios.	até 10 dias úteis após a realização da reunião inicial	Contratada
Aceite dos planos de Implantação da Solução e de Continuidade de Negócios.	até 5 dias úteis após apresentação dos planos	TRE-RJ
Entrega dos equipamentos	até 50 dias corridos após assinatura do contrato	Contratada
Implantação da solução.	até 70 dias corridos após aprovação do Plano de Implantação da Solução	Contratada e TRE-RJ
Treinamento.	até 5 dias úteis após aprovação do Plano de Implantação da Solução	Contratada

2.1 O gestor do contrato deverá convocar uma reunião inicial, a ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, para apresentação das equipes do TRE-RJ e da contratada, assim como para alinhamento de expectativas, esclarecimento de dúvidas e formalização do início da execução dos serviços.

2.2 Na reunião inicial deverão ser formalizados:

2.2.1 a indicação dos prepostos da contratada junto ao TRE-RJ, para o trato de questões técnicas e administrativas, fornecendo-se seus nomes e contatos, os quais deverão comparecer ao TRE-RJ sempre que convocados;

2.2.2 o pedido inicial da quantidade de terminais/ramais a serem ativados, a ser realizado por meio de envio de mensagem eletrônica institucional ou através de sistema interno da contratada;

2.2.3 o início da execução do serviço de migração se dará por meio de envio de mensagem eletrônica institucional ou através de sistema interno da contratada;

2.3 No prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da realização da reunião inicial, a contratada deverá apresentar o Plano de Implantação da Solução, contendo o cronograma de todas as atividades que serão realizadas, abrangendo todos os serviços contratados, inclusive os serviços de capacitação, que deverá ser aprovado pela equipe técnica do TRE-RJ.

2.4 No prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da realização da reunião inicial, a contratada deverá apresentar o Plano de Continuidade de Negócios, que será executado em caso de rescisão ou término do contrato e deverá ser aprovado pela equipe técnica do TRE-RJ.

2.5 A aprovação do Plano de Implantação da Solução e do Plano de Continuidade de Negócios, ou a solicitação de ajustes e correções, deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data de apresentação do respectivo plano;

2.5.1 os planos, com os ajustes e correções solicitados, deverão ser devolvidos ao TRE-RJ no prazo de 2 (dois) dias úteis.

2.6 O Plano de Implantação da Solução deverá abranger todas as atividades necessárias à disponibilização da solução para utilização pelos usuários do TRE-RJ, incluindo as atividades listadas a seguir, mas não se limitando a elas:

2.6.1 avaliação do ambiente do TRE-RJ - deverão ser levantados e avaliados todos os requisitos necessários à perfeita implantação da solução;

2.6.2 elaboração de documento contendo todos os pré-requisitos necessários à habilitação e configuração da solução, assim como os eventuais ajustes a serem realizados pelo TRE-RJ;

2.6.3 configuração da infraestrutura relacionada à conectividade e segurança (portas de firewall, proxy, configurações de rede etc.);

2.6.4 realização de teste de funcionalidade dos serviços contratados;

2.6.5 validação de todos os serviços devidamente configurados e funcionais.

2.7 O Plano de Continuidade de Negócios deverá abranger, no mínimo, as seguintes situações:

2.7.1 conclusão de todos os chamados de suporte pendentes;

2.7.2 extração e disponibilização de todos os dados mantidos na nuvem, em formato padrão de mercado, incluindo logs e backup, a ser realizada pela contratada, que ficará responsável também por prover todas as ferramentas (softwares e hardwares) necessárias à execução da operação, a fim de que seja possível a sua migração para uma outra solução provida pelo TRE-RJ ou por outro prestador de serviço que venha a ser contratado;

2.7.3 a efetiva disponibilização dos dados para o TRE-RJ não poderá exceder o prazo de 10 (dez) dias úteis após a rescisão ou término contratual, exceto sob manifestação expressa do TRE-RJ.

### 3 - Direitos de propriedade intelectual e autorais

Os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos desenvolvidos e elaborados em decorrência da relação contratual, incluindo documentação, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, pertencerão ao TRE-RJ.

### 4 - Obrigações do contratante

4.1 Proporcionar todas as condições para que a contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações contratuais, do edital e seus anexos, especialmente do Termo de Referência.

4.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas do edital, do contrato e os termos de sua proposta.

- 4.3 Exercer a fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.
- 4.4 Notificar a contratada, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, caso este não tenha sido previsto no edital ou em seus anexos.
- 4.5 Verificar o cumprimento da obrigação da contratada de manter todas as condições nas quais o contrato foi assinado durante todo o seu período de execução.
- 4.6 Receber o serviço que atenda as especificações exigidas no Termo de Referência e promover os pagamentos dentro do prazo estipulado e nas condições estabelecidas.
- 4.7 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

#### 5 - Obrigações da contratada

- 5.1 Executar o objeto contratado conforme as determinações previstas no edital e seus anexos.
- 5.2 Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital durante todo o período de execução do contrato, incluindo eventuais prorrogações.
- 5.3 Manter atualizado seu cadastro de contato com endereço, telefone e endereço eletrônico, durante toda a vigência do acordo administrativo.
- 5.4 Responsabilizar-se por todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução deste instrumento, bem como pelos custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais.
- 5.5 Manter atualizados os dados de seus prepostos junto ao TRE-RJ (nome, telefone e e-mail), para o trato de questões técnicas e administrativas, os quais terão competência para manter entendimentos e receber comunicações ou transmiti-las ao responsável pela gestão do contrato.
- 5.6 Submeter à aprovação do TRE-RJ toda e qualquer alteração ocorrida nas especificações, em face de imposições técnicas, de cunho administrativo ou de ordem legal.
- 5.7 Proporcionar todas as condições para que o TRE-RJ possa executar a atividade de fiscalização do contrato, prestando todas as informações e esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações procedentes, caso ocorram.
- 5.8 Manter, durante toda a vigência do contrato, registro dos eventos que tenham provocado interrupções na prestação do serviço, a fim de justificar a não consideração de períodos de indisponibilidade perante o contratante, sempre de acordo com o previsto no Termo de Referência.
- 5.9 Comunicar o gestor do contrato, de imediato e por escrito, qualquer irregularidade verificada durante a sua execução, para a adoção das medidas necessárias à sua regularização.
- 5.10 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 5.11 Dispor de instalações, recursos e pessoal técnico capacitado adequados para a realização do objeto da licitação com a qualidade e nos prazos contratados.
- 5.12 Responsabilizar-se pelos danos causados ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ação ou omissão, quando da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo TRE-RJ.
- 5.13 Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais ou municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com este contrato.
- 5.14 Conhecer e observar a Política de Segurança da Informação disponível no site do TRE-RJ.
- 5.15 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditamos estabelecidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). A CONTRATADA deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/2018.
- 5.16 Garantir a segurança dos dados armazenados e mantê-los sob sigilo, sendo certo que esses dados serão usados apenas para fornecer os serviços de computação em nuvem contratados e não poderão ser utilizados para qualquer outro fim.
- 5.17 Manter sigilo sobre documentos, dados e informações obtidos ou produzidos em razão da execução do contrato e garantir que serão utilizados somente nos processos envolvidos na execução do objeto contratado.
- 5.18 Não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou fornecer a terceiros quaisquer documentos, dados ou informações recebidos ou elaborados no curso da prestação dos serviços, sob qualquer alegação, a menos que autorizado formalmente e por escrito.
- 5.19 Orientar todos os seus representantes, em qualquer condição ou nível hierárquico de sua estrutura organizacional, direta ou indiretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados, e garantir que adotem todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.
- 5.20 Informar imediatamente ao TRE-RJ qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas, que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, bem como de seus representantes, empregados, prepostos e prestadores de serviço, independentemente da existência de dolo.

#### 6 – Dos critérios de aceitação da solução

A aceitação da solução de telefonia IP, objeto desta licitação, seguirá as seguintes fases:

##### FASE 1 - ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS

Esta etapa compreende a entrega do bem, contemplando hardware e software, devendo ocorrer em até 50 (cinquenta) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato, na Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

Deverá a CONTRATADA realizar a entrega de bens novos e de primeiro uso, em suas embalagens originais devidamente lacradas e identificadas. No interior das embalagens deverá conter todos os itens comuns fornecidos junto aos mesmos, como manuais de instruções, encartes técnicos, cabos/conectores, CDs de instalação, entre outros.

Os manuais de todos os equipamentos, inclusive os de usuário dos aparelhos telefônicos, deverão ser apresentados em língua portuguesa.

Apresentar, no momento da entrega, documento que comprove a origem dos bens, se importados, e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, sob pena de rescisão contratual e multa, bem como, quando couber, do pleno cumprimento das normas da ABNT e do INMETRO.

Havendo licença de uso de softwares, esta deverá ser perpétua, ou seja, sem prazo de expiração, além de permitir, no mínimo, atualizações de segurança durante seu ciclo de vida (enquanto houver suporte ao produto).

A CONTRATADA deverá apresentar ao Órgão, em até 15 (quinze) dias úteis, a contar da assinatura do Contrato, um cronograma de execução de serviços com informações detalhadas dos bens a serem entregues, bem como os insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados, visando o ordenamento do processo de instalação e configuração, ou seja, das operações necessárias à correta e plena implantação da solução, e no

prazo previsto.

O referido cronograma será ratificado pelo Órgão, que, em conjunto com a CONTRATADA, consolidará todas as informações apresentadas, de forma a definir o processo de implantação e integração da solução de telefonia fornecida com a existente, bem como a conclusão do escopo de programações e integrações a serem implementados.

O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a entrega dos equipamentos da solução de telefonia corresponde as especificações do Termo de Referência. Após a sua conclusão a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Provisório – TAP, dessa fase.

O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará da quantidade de bens entregues, condições de integridade das embalagens, notas fiscais, condições de manuseio e armazenamento, entre outros, de forma prévia as atividades de instalação e configuração.

A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na entrega do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas.

Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

A CONTRATADA deverá disponibilizar 636 (seiscentos e trinta e seis) aparelhos IP, com fonte, observadas as especificações contidas no título III, aparelho telefônico deste Termo de Referência, para instalação nos locais indicados no subitem 1.3 do Título V deste Termo de Referência.

## **FASE 2 - DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO-SOLUÇÃO VOIP**

Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema.

1. Esta etapa compreende a instalação e configuração dos bens entregues, devendo ocorrer em até 70 (setenta) dias corridos, a contar da aprovação do Plano de Implantação da Solução, pela CONTRATANTE.
2. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a correção dos problemas técnicos identificados na execução das atividades de instalação e configuração do bem, sejam operacionais ou por mau funcionamento, responsabilizando-se por todos os procedimentos e custos envolvidos para resolução. Também será de sua responsabilidade qualquer dano advindo das atividades no ambiente tecnológico do TRE-RJ, cabendo a imediata e proporcional reparação com a mesma qualidade e características originais.
3. A CONTRATADA deverá apresentar informações detalhadas da solução fornecida, visando o ordenamento do processo de instalação e das operações necessárias à implementação da solução contratada.
4. Neste processo será definida, em conjunto com o CONTRATANTE a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação e integração da solução adquirida com a solução existente e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementadas.
5. Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pelo CONTRATANTE durante a implantação.
6. Durante a fase de implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da CONTRATADA e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal de contato da CONTRATADA, durante o período de implantação da Solução de Telefonia VOIP.
7. Deverá ser entregue ao CONTRATANTE um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente do CONTRATANTE atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados visando o tráfego VOIP.
8. Para o levantamento dos requisitos a CONTRATADA deverá inspecionar a rede de dados utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e gargalos na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.
9. Quando da data para ativação da solução, a CONTRATADA deverá acompanhar no mínimo durante 01 (um) mês o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas.
10. A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada, devendo ser observada a relação de locais e endereços de execução dos serviços, constante do subitem 1.3, do item 1, do capítulo V – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, do presente Termo de Referência.
11. A mão de obra empregada deverá ser de técnicos especialistas com habilidades para execução dos serviços, conduzindo a um ótimo acabamento e aparência, sendo as tolerâncias, ajustes e métodos de fabricação compatíveis com as técnicas aplicáveis a cada caso.
12. Durante o funcionamento contínuo, nenhum dos equipamentos, ou parte deles, deverá apresentar aquecimento nocivo ou deformações permanentes resultantes de fenômenos físicos ou químicos decorrentes de mau dimensionamento dos componentes ou uso de material inadequado.
13. Os acabamentos deverão ser feitos dentro das melhores técnicas vigentes, de acordo com a sua finalidade.
14. Todos os componentes e materiais utilizados nos equipamentos deverão ser novos e de primeiro uso.
15. Não serão aceitos componentes ou módulos reaproveitados.
16. Todas as peças energizadas deverão ser adequadamente isoladas e protegidas.
17. Os equipamentos e materiais deverão ter proteção anticorrosiva.
18. Os equipamentos e materiais devem ser projetados para trabalharem nas seguintes condições ambientais: Temperatura entre 0º a 45º C, umidade relativa do ar até 80%.
19. Os equipamentos deverão ser projetados para operação em regime contínuo e possuir sistema de proteção (aterramento).
20. Os equipamentos, inclusive as unidades sobressalentes, deverão ser codificados de modo a possibilitar a identificação dos mesmos e deverá atender no mínimo os seguintes requisitos: Código da unidade, número de série e data de fabricação.
21. A marcação das unidades (identificação) deverá ser realizada de forma a garantir que seja legível e de difícil remoção.
22. Os equipamentos (placas, módulo ou sistemas) devem ser fornecidos com todos os acessórios, autorizações de uso, software e hardwares necessários ao perfeito funcionamento do sistema.
23. Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados.
24. As configurações dos Gateways, que se fizerem necessárias, deverão prover a integração com os demais equipamentos, programas e feixes do Contratante.
25. As atividades deverão obedecer ao mesmo padrão em todas as unidades, Órgão Edifício Sede, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
26. Deverá ser disponibilizada planilha de identificação dos recursos ofertados, contendo no mínimo, modelo e número de série.

27. A CONTRATADA deverá efetuar a revisão, adequação ou implantação da solução de aterramento dos equipamentos, quando couber.

28. A instalação dos equipamentos poderá ocorrer em horários diversos, fora do horário comercial, finais de semana e feriados, a critério da Administração, que realizará prévio agendamento com a CONTRATADA, não implicando, sob nenhuma hipótese, em custos adicionais para o Órgão.

29. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a Instalação e Implantação da Solução de Telefonia correspondem às especificações do Termo de Referência. Após a sua conclusão a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Provisório – TAP dessa fase.

a. A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na instalação e implantação do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas.

30. Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

### FASE 3 - ACEITE FINAL DA SOLUÇÃO

A solução só será considerada entregue e aceita após minucioso teste de funcionamento no ambiente do CONTRATANTE, que deverá ser realizado na presença de técnicos do CONTRATANTE e técnicos designados pela CONTRATADA.

O exposto no item acima será executado por meio da checagem das perfeitas condições físicas, bem como do respectivo funcionamento e das especificações constantes deste Termo de Referência.

A aceitação definitiva da solução não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configuração divergente do especificado, durante todo o seu período de garantia.

A aceitação definitiva da solução é condição indispensável para o pagamento do preço ajustado.

Concluída a aferição do objeto, após a precisa e completa análise da especificação e demais exigências estabelecidas no Termo de Referência, será emitido, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o Termo de Aceite Definitivo – TAD.

A solução de telefonia somente será aceita definitivamente pela CONTRATANTE após a integral e correta execução de todas as etapas e condições previstas para o fornecimento do objeto, sendo os bens considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento da solução como um todo (incluindo softwares, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados, entre outros materiais que couber), aferido mediante acompanhamento técnico e testes de funcionamento.

## VI - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

### 1 – Equipe de gestão do contrato

#### 1.1 Gestor

Gestor do Contrato:

Nome: Michel Machetti Kovacks (Secretaria de Tecnologia da Informação - STI)

Matrícula: 00715086

E-mail: michel.kovacz@tre-rj.jus.br

Telefone: 21 3436-8289

Gestor do Contrato Substituto:

Nome: Alberto Carmo de Araújo (Coordenadoria de Infraestrutura - COINF)

Matrícula: 09613009

E-mail: alberto.araujo@tre-rj.jus.br

Telefone: 21 3436-8061

#### 1.2 Fiscal do Contrato:

Nome: JOSÉ AMARO DOS SANTOS FILHO (SEREDE)

Matrícula: 09602002

E-mail: amaro.filho@tre-rj.jus.br

Telefone: 21 3436-8166

Fiscal do Contrato Substituto

Nome: THEOGENES TERRA JUNIOR (SEREDE)

Matrícula: 09602005

E-mail: theogenes.junior@tre-rj.jus.br

Telefone: 21 3436-8166

#### 1.3 Fiscal Técnico:

Nome: GUSTAVO MORAES SOUZA (SEREDE)

Matrícula: 01215009

E-mail: gustavo.moraes@tre-rj.jus.br

Telefone: 21 3436-8166

Fiscal Técnico Substituto:

Nome: LUIZ AUGUSTO SANTANA DUARTE (SEREDE)

Matrícula: 01206045

E-mail: luiz.santana@tre-rj.jus.br

Telefone: 21 3436-8166

## 2 – Protocolo de comunicação

2.1 A comunicação entre a equipe do TRE-RJ e a equipe da empresa contratada será realizada por meio de contato telefônico, através da internet (abertura de chamados técnicos, mensagens de correio eletrônico, videoconferência etc.), presencialmente (reunião) ou, sendo necessário, por meio de comunicação em papel, com predominância de contatos por meio eletrônico (chamados e mensagens de correio eletrônico) sempre com comprovação de recebimento.

2.2 As mensagens de correio eletrônico que não registrarem comprovação de recebimento terão sua leitura presumida após 48 (quarenta e oito) horas da postagem.

## 3 – Forma de pagamento

3.1 O pagamento do item 1 do objeto será realizado mensalmente, em conformidade com o disposto no item "VII - Critérios para medição dos resultados e aferição da qualidade dos serviços prestados" deste termo de referência, mediante atestação da nota fiscal pelo fiscal demandante do contrato.

3.2 Ocorrendo aumento do número de ramais/terminais ao longo do período de faturamento, os valores respectivos serão calculados pro rata ao tempo de prestação do serviço, contado do aceite definitivo referente à ativação dos terminais/ramais.

3.3 Ocorrendo redução do número de ramais/terminais ao longo do período de faturamento, os valores serão descontados na fatura imediatamente seguinte à data de emissão do pedido de inativação respectivo.

## 4 – Vigência e reajuste do contrato

4.1 Considerando-se a necessidade de continuidade do serviço prestado, sugere-se que o prazo de vigência do contrato seja de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite legal de 60 (sessenta) meses, a critério do TRE-RJ.

4.2 Os preços inicialmente contratados poderão ser reajustados, desde que solicitado pela contratada e devidamente comprovada a variação dos custos do contrato, limitado o reajuste à variação do Índice de Serviço de Telecomunicações – IST, produzido pela ANATEL, acumulado em 12 (doze) meses, ou de outro índice que passe a substituí-lo, sem prejuízo da necessária negociação entre as partes.

4.3 Os custos plenamente previsíveis à época da licitação, porque próprios do objeto, ainda que não discriminados no edital e seus anexos, não ensejarão a renegociação da contratação.

4.4 O reajuste será concedido após o decurso mínimo de 12 (doze) meses, contados:

4.4.1 a partir da data limite para apresentação da proposta comercial que fundamentou a contratação, no caso do primeiro reajuste;

4.4.2 a partir da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, no caso dos demais reajustes.

4.5 O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito pela contratada, desde que cumpridos todos os requisitos estabelecidos neste termo de referência.

4.6 Caso a contratada não requeira tempestivamente o reajuste e prorogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

4.7 Também ocorrerá a preclusão do direito se o pedido de reajuste for formulado depois de extinto o contrato.

## 5 – Garantia de execução contratual

5.1 A fim de assegurar o integral cumprimento do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis após sua assinatura, a empresa que vier a ser contratada deverá prestar garantia em favor do TRE-RJ, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, em uma das modalidades previstas no parágrafo primeiro, do artigo 56, da Lei nº 8.666/93.

5.2 No caso de caução em dinheiro, deverá ser efetuado depósito identificado, em conta específica com correção monetária, em favor do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

5.3 Caso a opção seja por utilizar o seguro-garantia, este deverá ser prestado por seguradora autorizada e sujeita à fiscalização da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), de acordo com as disposições da circular SUSEP nº 477, de 30 de setembro de 2013, alterada pela circular SUSEP nº 577, de 26 de setembro de 2018.

5.4 Optando-se pela fiança bancária, a carta de fiança deverá ser emitida por instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil para realizar essa operação e nela deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios previstos nos artigos 827 (benefício de ordem) e 835 (direito de renúncia) do Código Civil.

5.5 A validade da garantia deverá alcançar 3 (três) meses além do prazo da vigência do contrato.

5.6 Em caso de qualquer acréscimo ao valor do contrato, concessão de reajuste, repactuação ou revisão, bem como nas renovações de vigência, a contratada deverá realizar a complementação/renovação da garantia nas mesmas condições, prazos e percentuais previstos nesta seção.

5.7 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

5.7.1 prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

5.7.2 prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

5.7.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

5.7.4 obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza não honradas pela contratada.

5.8 O TRE-RJ fica autorizado a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes de ação ou omissão da contratada, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

5.9 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da contratada, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

5.10 A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da contratada, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

5.11 Após a execução do contrato, constatado o regular cumprimento de todas as obrigações pela contratada, a garantia por ela prestada será liberada ou restituída e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos ao TRE-RJ.

5.12 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

## VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

### 1 - Indicador de Medição de Resultados

Indicador	
Disponibilidade da Solução	
item	descrição
Finalidade	verificar se o serviço está sendo prestado de acordo com os padrões de qualidade exigidos no edital
Meta	período de indisponibilidade <= 60 minutos
Instrumento para medição	software de monitoramento instalado na rede do TRE-RJ
Forma de acompanhamento	valores apresentados pelo sistema
Periodicidade	mensal
Forma de cálculo	o período de indisponibilidade será calculado pela soma dos períodos de indisponibilidade de todos os serviços que compõem a solução
Início da vigência	data de instalação/ativação do primeiro terminal
Ajustes no pagamento	período de indisponibilidade
	menor ou igual a 60 minutos
	maior que 60 minutos e menor ou igual a 120 minutos
	maior que 120 minutos
Sanções	O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo TRE-RJ, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no contrato e em legislação es longo de 1 (um) ano de prestação do serviço, desconsiderados os primeiros 3 (três) meses do primeiro ano de contrato.

2 - A aferição da adequada prestação dos serviços relativos ao item 1 será realizada mensalmente pelos fiscais demandantes e técnicos do contrato, no primeiro dia útil subsequente ao término de cada mês.

3 - Para cômputo das indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento de um serviço, não sendo consideradas as interrupções cujas causas sejam de responsabilidade do TRE-RJ.

4 - As interrupções previamente programadas pela contratada serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade da solução e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

5 - O índice de disponibilidade mensal da solução será obtido a partir do software de monitoramento instalado na rede do TRE-RJ e será confrontado com os dados de disponibilidade apresentados pela contratada.

6 - Apurado o índice de disponibilidade do serviço, este será apresentado pelo fiscal demandante à contratada, que terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para contestá-lo;

6.1 a não apresentação da contestação no prazo aqui estipulado implicará a aceitação, por parte da contratada, do valor apresentado pelo TRE-RJ;

6.2 os casos de recurso serão julgados pelo gestor do contrato.

7 - Formalizado o valor do índice de disponibilidade mensal da solução, o fiscal demandante autorizará a emissão da nota fiscal pela contratada, configurando-se o recebimento definitivo do serviço.

8 - A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela equipe de gestão do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

9 - Nos 3 (três) primeiros períodos de avaliação, a fim de que a contratada efetue os ajustes necessários à execução do serviço aos parâmetros acordados e para que o TRE-RJ conheça, discuta e adapte localmente o seu procedimento de avaliação, o índice de disponibilidade apurado não será utilizado como critério para desconto na fatura ou para aplicação de sanções. Nesses períodos, a contratada receberá o valor integral referente à quantidade de ramais/terminais instalados.

10 - Caso não seja possível ao TRE-RJ calcular a disponibilidade da solução em um período específico, o índice de disponibilidade mensal da solução será apurado considerando somente os dados apresentados pela contratada.

11 - Caso a contratada não possa calcular a disponibilidade da solução em um período específico, o índice de disponibilidade mensal da solução será calculado com base somente nos dados apresentados pelo software de monitoramento instalado na rede do TRE-RJ.

## 2 – Método de avaliação da conformidade

2.1 O recebimento dos serviços relativos ao item 1 do objeto será realizado mensalmente conforme descrito no item "VII - Critérios para medição dos resultados e aferição da qualidade dos serviços prestados" deste termo de referência.

2.2 O treinamento será recebido:

2.2.1 definitivamente, pela equipe de gestão do contrato, após verificação que comprove sua adequação aos termos contratuais, nos prazos abaixo:

2.2.1.1 em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório do serviço, em se tratando dos serviços de treinamento.

2.3 Verificado o não cumprimento dos termos contratuais, o fiscal demandante notificará a contratada, que terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para corrigir ou refazer o serviço sem qualquer ônus adicional para o TRE-RJ, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

2.3.1 em caso de não cumprimento do prazo estabelecido, o período para aplicação da respectiva penalidade será computado a partir do primeiro dia da data de vencimento do prazo original.

2.4 Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições previstos no § 1º do artigo 57 da Lei n. 8.666/93, devendo a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações ser recebida pelo gestor do contrato contemporaneamente ao fato impeditivo do cumprimento da obrigação.

2.5 Serão considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação, os não comunicados contemporaneamente à ocorrência do fato impeditivo do cumprimento da obrigação ou, ainda, os atrasos indevidamente fundamentados, ficando a critério do contratante a aceitação das justificativas apresentadas.

2.6 A dilação de prazo autorizada pelo gestor do contrato será considerada para a avaliação de eventual atraso, em observância ao princípio da boa-fé.

2.7 O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada por vícios de qualidade ou disparidade com as especificações técnicas definidas nos termos contratuais, ainda que verificados posteriormente.

## VIII - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

1. Ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

II - não entregar a documentação exigida no edital;

III - apresentar documentação falsa;

IV - causar o atraso na execução do objeto;

V - não manter a proposta;

VI - falhar na execução do contrato;

VII - fraudar a execução do contrato;

VIII - comportar-se de modo inidôneo;

IX - declarar informações falsas; e

X - cometer fraude fiscal.

2. Nas contratações por meio do sistema de registro de preços, as sanções acima descritas, também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada por este Tribunal.

3. Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato ou pelo descumprimento de obrigações contratuais, poderá ser aplicada à contratada multa compensatória graduável conforme a gravidade da infração, não excedendo, em seu total, o equivalente a 20% do valor do contrato.

4. Em caso de atraso na execução do objeto do contrato, poderá ser aplicada à contratada multa moratória, por dia útil, não ultrapassando o limite de 10% sobre o valor do contrato.

5. A dilação de prazo, autorizada pelo setor solicitante, será considerada para a avaliação de eventual atraso, em observância ao princípio da boa-fé.

6. As infrações descritas no presente item serão válidas após o decurso do período/limite máximo fixado para item análogo do Instrumento de Medição de Resultados, se houver.

7. O valor da multa, apurado após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-RJ ou cobrado administrativamente.

8. Nos casos de instauração de procedimento apuratório que possa ensejar a aplicação de multa, o TRE-RJ poderá acautelar até 20% do valor da fatura, condicionando a liberação de eventual valor remanescente à conclusão do procedimento.

9. A retenção cautelar será aplicada se inexistirem faturas próximas suficientes para garantir eventual multa ou se a gravidade da infração assim justificar.

10. Se a contratada não recolher o valor da multa que porventura lhe for aplicada, dentro de 5 dias úteis a contar da data da intimação, serão então acrescidos os juros moratórios de 1% ao mês.

11. Poderão ser aplicadas à contratada as sanções previstas na Lei nº 8.666/1993 de forma subsidiária.

12. A aplicação de qualquer penalidade realizar-se-á em processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.

13. A aplicação de penalidades não impede o desconto dos valores relativos às parcelas inexecutadas dos serviços.

14. Na aplicação de sanções, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, os danos dela decorrentes, as circunstâncias e os antecedentes da contratada.

15. Quando o dano causado for insignificante ou a penalidade pecuniária eventualmente aplicável não justificar o custo operacional do apuratório, a administração poderá, com base nos princípios da proporcionalidade e eficiência, decidir pela não instauração do apuratório.

16. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, se for o caso, no CEIS.

17. As situações que ensejam aplicação de multa deverão ser descritas nos editais de licitação e classificadas em graus de gravidade de 1 a 10, para os quais corresponderão valores de multa, em percentuais do valor total do contrato, conforme tabela abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA (% do valor do contrato)
1	0,01%
2	0,05%
3	0,1%
4	0,5%
5	1%
6	2%
7	3%
8	4%
9	5%
10	20%

18. São situações passíveis de aplicação de multas por inexecução total ou parcial do objeto do contrato ou pelo descumprimento de obrigações contratuais:

ITEM	DESCRIÇÃO	PENALIDADE (% sobre o valor anual do contrato)	INCIDÊNCIA
1	Deixar de manter as condições de habilitação e qualificação exigidas no contrato, no edital ou em seus anexos.	0,1%	Por item e por ocorrência.
2	Deixar de manter atualizados os dados de contato de seus prepostos junto ao TRE-RJ.	0,1%	Por ocorrência.
3	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da equipe de fiscalização do contrato.	0,2%	Por ocorrência.
4	Deixar de cumprir o prazo de atendimento de chamado de suporte técnico classificado como de prioridade "Baixa" (item IV, 6.9.1 e subitens deste termo de referência).	0,2%	Por ocorrência.
5	Deixar de cumprir o prazo de atendimento de chamado de suporte técnico classificado como de prioridade "Normal" (item IV, 6.9.2 e subitens deste termo de referência).	0,5%	Por ocorrência.
6	Recusar-se a executar, refazer, corrigir ou ajustar serviço determinado pela equipe de fiscalização do contrato, sem motivo justificado.	1%	Por ocorrência.
7	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato, do edital ou de seus anexos não previstos nesta tabela.	0,3%	Por item e por ocorrência.

10 - O valor da multa, apurado após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-RJ ou cobrado administrativamente.

- 11 - Se o valor a ser pago à contratada não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.
- 12 - Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 13 - Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, para o pagamento de multa devida pela contratada, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da data em que tiver sido notificada pelo TRE-RJ.
- 14 - Nos casos de instauração de procedimento apuratório que possa ensejar a aplicação de multa, o TRE-RJ poderá acautelar até 20% do valor da fatura, condicionando a liberação de eventual valor remanescente à conclusão do procedimento.
- 15 - A retenção cautelar será aplicada se inexistirem faturas próximas suficientes para garantir eventual multa ou se a gravidade da infração assim justificar.
- 16 - Se a contratada não recolher o valor da multa que porventura lhe for aplicada, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação, serão então acrescidos os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.
- 17 - Poderão ser aplicadas à contratada as sanções previstas na Lei nº 8.666/1993 de forma subsidiária.
- 18 - A aplicação de qualquer penalidade realizar-se-á em processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.
- 19 - A aplicação de penalidades não impede o desconto dos valores relativos às parcelas não executadas dos serviços.
- 20 - Na aplicação de sanções, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, os danos dela decorrentes, as circunstâncias e os antecedentes da contratada.
- 21 - Quando o dano causado for insignificante ou a penalidade pecuniária eventualmente aplicável não justificar o custo operacional do apuratório, a administração poderá, com base nos princípios da proporcionalidade e eficiência, decidir pela não instauração do apuratório.
- 22 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, se for o caso, no CEIS.

## IX - INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO A SER UTILIZADA PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

### 1 - Natureza do objeto

- 1.1 A solução pretendida é composta por itens de natureza continuada (solução unificada de comunicação VOIP e serviço de suporte técnico).
- 1.2 Todos os itens componentes da solução são de natureza comum, pois seus padrões de qualidade e desempenho podem ser objetivamente definidos em edital por meio de especificações usuais de mercado.

### 2 - Modalidade e tipo de licitação

- 2.1 Por tratar-se de objeto de natureza comum, sua contratação seguirá a modalidade pregão eletrônico, do tipo menor preço.

## X - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

### 1 - Parcelamento e adjudicação do objeto

- 1.1 Considerando a análise do mercado, sugere-se o agrupamento da solução em lote único, uma vez que os seus diversos componentes precisam funcionar de forma integrada para permitir que os objetivos principais da contratação (colaboração e comunicação entre os usuários) sejam de fato atingidos.
- 1.2 A contratação de um único fornecedor, responsável por integrar e compatibilizar todos os componentes da solução, além de simplificar e otimizar os processos de gerenciamento e de fiscalização do contrato, permitirá definir claramente o responsável por eventual problema técnico.
- 1.3 O objeto será adjudicado globalmente à licitante vencedora.

## XI - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

- 1 - Unidade Gestora de Orçamento: COINF
- 2 - Ação Orçamentária: Julgamento de Causa e Gestão Administrativa
- 3 - Tipo de despesa: Custeio
- 4 - Natureza da despesa: 3390.40.13.0026 – COMUNICAÇÃO DE DADOS
- 5 - Despesa agregada: Comunicação e Redes de Dados
- 6 – CNAE: 6190-6 PROVEDORES DE VOZ SOBRE PROTOCOLO INTERNET-VOIP – VOZ SOBRE IP - VOIP

## XII - DECLARAÇÃO SOBRE A RESTRIÇÃO DE ACESSO AO ORÇAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

Não se aplica à presente contratação.

Rio de Janeiro, 24 de junho de 2022

**MICHEL MARCHETTI KOVACS**  
**SECRETÁRIO(A) DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**



Documento assinado eletronicamente em 24/06/2022, às 18:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

**ALBERTO CARMO DE ARAUJO**  
**COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA**



Documento assinado eletronicamente em 24/06/2022, às 18:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

**THEOGENES TERRA JUNIOR**  
**CHEFE DA SEÇÃO DE SUPORTE ÀS REDES LOCAIS EM SUBSTITUIÇÃO**



Documento assinado eletronicamente em 24/06/2022, às 18:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

**GUSTAVO MORAES SOUZA**  
**ANALISTA JUDICIÁRIO**



Documento assinado eletronicamente em 24/06/2022, às 19:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2428451** e o código CRC **51E51468**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.