



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LICIT) Nº 0071/2024, REFERENTE AO PROCESSO 0190/2024, PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90035/2024, QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP E A EMPRESA DIGITALNET BRASIL SISTEMAS DE COLABORAÇÃO LTDA.

QUADRO INFORMATIVO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

1. OBJETO: Contratação de empresa especializada em fornecimento, implantação, configuração, gerência, suporte e manutenção de sistema de telefonia nativa para Microsoft Teams e plataforma de telefonia IP e call center em nuvem, na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) de tráfego ilimitado para ligações locais, nacionais e internacionais, incluindo os serviços de Telefonia IP, PABX Virtual e URA, cujas especificações constam do termo de referência e demais anexos.
2. VIGÊNCIA: 36 (trinta e seis) meses, contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, conforme disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.
3. VALOR TOTAL DO CONTRATO: **R\$ 6.439.397,48** (seis milhões, quatrocentos e trinta e nove mil, trezentos e noventa e sete reais e quarenta e oito centavos)

DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

CONTRATANTE: SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP, com sede na Rua Vergueiro, 1.117, Paraíso, CEP: 01.504-001, São Paulo/SP, devidamente inscrito no CNPJ sob o nº 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor-Superintendente, **NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**, por seu Diretor Técnico, **MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI** e por seu Diretor de Administração e Finanças, **REINALDO PEDRO CORREA**, doravante denominada simplesmente "SEBRAE-SP" ou "CONTRATANTE";

CONTRATADA: DIGITALNET BRASIL SISTEMAS DE COLABORAÇÃO LTDA, com endereço na Rua Almirante Gago Coutinho, nº 169 – Andar: Piso Superior – Jardim São Luiz – Ribeirão Preto/SP - CEP: 14020-400, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.933.907/0001-27, neste ato representada pelo Sr. **JOSÉ AUGUSTO MENDES JUNIOR**, nos termos da cláusula do seu contrato social.

DO FUNDAMENTO LEGAL

A presente contratação rege-se pelo artigo 7º, inciso IV do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE - Resolução CDN nº 493/2024.



CLÁUSULAS CONTRATUAIS

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Por meio do presente instrumento, a CONTRATADA se obriga a fornecer ao CONTRATANTE os bens e/ou serviços especificados na proposta comercial, no Termo de Referência e demais ANEXOS deste contrato, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. São obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento e respectivos anexos:

2.1.1. Entregar o objeto do contrato previsto na cláusula primeira dentro dos prazos, quantidades, características, detalhamentos e níveis estabelecidos;

2.1.2. Prestar garantia e assistência técnica conforme disposto no Termo de Referência e no Termo de Garantia Técnica, se for o caso;

2.1.3. Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais e municipais pertinentes;

2.1.4. Efetuar o pagamento de todos os seguros, impostos, taxas e demais obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias, societárias ou outras incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o recebimento definitivo do objeto, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;

2.1.5. Apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação exata e os respectivos quantitativos, com os valores contratados;

2.1.6. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

2.1.7. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido;



- 2.1.8.** Prestar informações e esclarecimentos sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação, e atender às solicitações e determinações do CONTRATANTE.
- 2.1.9.** Apresentar cópia das alterações do contrato social ou de seu estatuto.
- 2.1.10.** Designar profissional que seja responsável pelo relacionamento estratégico com o CONTRATANTE, com autonomia para tomada de decisões que impactem no bom andamento dos serviços, informando no prazo de até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato o e-mail, telefone fixo e móvel e nome do respectivo responsável, mantendo ativos e operacionais os meios de comunicação pelos quais serão realizadas as interações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 2.1.11.** Entregar ao gestor do Contrato o Termo de Recebimento Provisório, se exigível;
- 2.1.12.** Disponibilizar e fornecer todas as condições necessárias para o CONTRATANTE supervisionar, fiscalizar, avaliar e auditar o cumprimento do objeto deste contrato, sob os aspectos técnico, administrativo e financeiro;
- 2.1.13.** Providenciar as exigências previstas neste instrumento e demais documentos integrantes deste contrato, respeitando os prazos previstos, sendo certo que este prazo não se confunde com a execução do contrato;
- 2.1.14.** Registrar em relatórios de atendimento todas as reuniões de serviço entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo ser enviados ao CONTRATANTE até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a realização do contato e/ou reunião, podendo o CONTRATANTE solicitar a necessária correção, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data do recebimento do respectivo relatório;
- 2.1.15.** Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto deste contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;
- 2.1.16.** Não caucionar ou utilizar este contrato em qualquer operação financeira, salvo com anuência do CONTRATANTE;
- 2.1.17.** Não utilizar a marca SEBRAE ou qualquer material desenvolvido pelo CONTRATANTE, salvo quando necessário a execução do objeto contratual, mediante autorização prévia;
- 2.1.18.** Administrar e executar todos os contratos firmados com terceiros, bem como responder por todos os efeitos desses contratos perante terceiros e o próprio CONTRATANTE;



2.1.19. Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária com relação a seus funcionários, e, quando for o caso, com relação a funcionários de terceiros contratados;

2.1.20. Reparar prontamente os danos ou avarias causadas por seus funcionários ou terceiros, aos bens do CONTRATANTE ou de terceiros, podendo o CONTRATANTE exercer o direito de retenção sobre o pagamento devido à CONTRATADA para garantia do ressarcimento do dano, total ou parcial;

2.1.21. Caso o Termo de Referência expressamente autorize a subcontratação, esta não poderá abranger a totalidade dos serviços objeto deste contrato, sendo admitida apenas em relação a serviços específicos e às expensas e riscos da CONTRATADA. Os limites da subcontratação serão estabelecidos no Termo de Referência, e sua formalização estará condicionada à prévia e expressa autorização escrita do CONTRATANTE, inclusive para substituição de qualquer subcontratação. A subcontratação não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas neste CONTRATO, permanecendo íntegra e inalterada a responsabilidade da CONTRATADA pelo integral cumprimento de todos os serviços, como se diretamente os tivesse executado, não podendo opor ou transferir para o CONTRATANTE nenhuma exceção, restrição, alegação de descumprimento total ou parcial, que tenha em relação ao subcontratado ou que este tenha contra ele.

2.1.22. Apresentar todas as autorizações e certificações necessárias à prestação dos serviços, respondendo por eventuais infrações e multas que lhe sejam impostas pelos órgãos de fiscalização dos poderes públicos.

2.2. São obrigações do CONTRATANTE, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento e respectivos anexos:

2.2.1. Designar um funcionário como gestor do contrato e que servirá de contato junto à CONTRATADA para gestão, acompanhamento e esclarecimentos que porventura se fizerem necessários durante a vigência contratual;

2.2.2. Comunicar, por escrito, toda e qualquer orientação acerca do objeto contratado, excetuados os entendimentos verbais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 02 (dois) dias úteis;

2.2.3. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações, proporcionando as condições que se fizerem necessários à execução do objeto;

2.2.4. Vistoriar os produtos e/ou serviços conforme sua necessidade e conveniência;



2.2.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, nos aspectos técnico, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim;

2.2.6. Monitorar o prazo, quantidade, qualidade, e níveis dos produtos e/ou serviços, conforme o caso, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam comprovadamente em desacordo com o contratado, reservando-se ao direito de suspender o pagamento até que o objeto seja executado em conformidade com o contratado;

2.2.7. Notificar, formalmente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato, possibilitando a CONTRATADA a regularização de tais pontos;

2.2.8. Solicitar a substituição de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA, desde que devidamente fundamentado, quando o objeto do contrato for a prestação de serviços e for verificada a falta de qualificação, zelo e dedicação na execução das tarefas, ou outros comportamentos que prejudiquem as atividades e resultados, objeto deste instrumento;

2.2.9. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES

3.1. Constituem responsabilidades da CONTRATADA:

3.1.1. Responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa, comprovando, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução, bem como, responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre o (s) objeto contratado (s);

3.1.2. Responsabilizar-se por quaisquer ações judiciais relacionadas com o cumprimento do presente contrato;

3.1.3. Responsabilizar-se, de forma única e exclusiva, por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor e também pelas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes ao pessoal destinado para o cumprimento do presente objeto, permanecendo o CONTRATANTE isento de toda e qualquer responsabilidade, inclusive com relação a terceiros contratados, razão pela qual a assinatura do contrato não implicará ao CONTRATANTE, vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza;



3.1.4. Responsabilizar-se integralmente por todos os encargos sociais, fiscais, seguros, indenizações e outros dispêndios ocasionados pelo vínculo empregatício mantido entre a CONTRATADA e seus empregados que prestam serviço para o CONTRATANTE, para execução do objeto do presente contrato, assumindo prontamente, sem quaisquer limitações todas as responsabilidades, isentando o CONTRATANTE de forma expressa e inquestionável, da maneira que for por ele solicitada, de qualquer responsabilidade, litigiosa ou de despesa;

3.1.5. Responsabilizar-se pelas despesas da defesa, inclusive por custas e honorários advocatícios, bem como pelo cumprimento das decisões judiciais em reclamações trabalhistas eventualmente propostas por seus empregados, prepostos, ex-empregados ou terceiros envolvendo o CONTRATANTE, isentando ainda o CONTRATANTE de quaisquer responsabilidades e/ou ônus decorrentes direta ou indiretamente dos referidos processos judiciais;

3.1.6. Responsabilizar-se civil ou criminalmente perante o CONTRATANTE e terceiros por eventuais prejuízos, danos ou delitos causados por seus empregados, prepostos e/ou contratados, decorrentes de erro, culpa ou dolo, por demora ou omissão, na prestação dos serviços de sua responsabilidade, devendo indenizar todos os prejuízos ocasionados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS E DA CONFIDENCIALIDADE

4.1. A CONTRATADA compromete-se a cumprir todas as normas e regulamentações aplicáveis à proteção de dados pessoais durante a execução deste contrato, inclusive as obrigações específicas previstas no Termo de Referência, Anexo do Edital de Pregão Eletrônico SEBRAE-SP nº **90035/2024**, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança e integridade dos dados pessoais tratados, inclusive as boas práticas de compliance exigidas para tal fim.

4.2. Todos os dados pessoais utilizados pelas partes em razão deste contrato serão considerados sigilosos e não poderão ser divulgados, compartilhados ou utilizados para qualquer finalidade que não esteja expressamente prevista neste contrato ou no Termo de Referência, do Edital de **Pregão Eletrônico SEBRAE-SP 90035/2024**, sem o consentimento prévio e expresso da contraparte.

4.3. Na hipótese de um incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a parte que o sofreu ou lhe deu causa informará à outra, por escrito, acerca do ocorrido, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas incluirão: (i) descrição da natureza do incidente de segurança envolvendo dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares e registros de dados implicados; (ii) descrição das



consequências decorrentes do incidente de segurança; e (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar o ocorrido e mitigar os possíveis efeitos adversos.

4.4. Qualquer das partes, quando solicitada, fornecerá à outra todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, a relatório de auditoria que ateste boas práticas quanto à governança e proteção de dados pessoais.

4.5. As partes deverão manter colaboração mútua no cumprimento de suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a legislação de proteção de dados aplicável, fornecendo informações e qualquer outra assistência para documentar e eliminar os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

4.6. As partes contratantes se obrigam a adequarem-se e cumprirem a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), ou outra que a substituir, adotando as práticas exigidas, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente causar à outra, a seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

4.7. Além desta cláusula, a CONTRATADA deve observar as disposições específicas mencionadas no Termo de Referência em relação a proteção dos dados pessoais, se couber.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA COMPOSIÇÃO DO VALOR DESTE CONTRATO

5.1. O valor total deste contrato é de **R\$ 6.439.397,48** (seis milhões, quatrocentos e trinta e nove mil, trezentos e noventa e sete reais e quarenta e oito centavos), sendo assim composto e conforme proposta comercial anexa.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Serviço de assinatura mensal Troncos SIP com ligações ilimitadas fixo e móvel para todo território nacional e ligações DDI internacionais sob demanda	120	Assinatura	R\$ 68,00	R\$ 8.160,00	R\$ 293.760,00
2	Licença de URA - mensal (sob demanda)	1	Licença	R\$ 52,93	R\$ 52,93	R\$ 1.905,48
3	Licenças de Agente Callcenter (sob demanda)	35	Mensal	R\$ 70,00	R\$ 2.450,00	R\$ 88.200,00
4	Licenças de Supervisor de Callcenter (sob demanda)	5	Mensal	R\$ 70,00	R\$ 350,00	R\$ 12.600,00
5	Telefone IP Gigabyte Tipo I	52	Mensal	R\$ 38,20	R\$ 1.986,40	R\$ 71.510,40



6	Telefone IP Gigabyte Tipo I (sob demanda) 10%	5	Mensal	R\$ 33,20	R\$ 166,00	R\$ 5.976,00
7	Telefone IP Gigabyte Tipo II	275	Mensal	R\$ 76,60	R\$ 21.065,00	R\$ 758.340,00
8	Telefone IP Gigabyte Tipo II (sob demanda) 10%	27	Mensal	R\$ 85,70	R\$ 2.313,90	R\$ 83.300,40
9	Telefone IP Gigabyte Tipo III	8	Mensal	R\$ 207,35	R\$ 1.658,80	R\$ 59.716,80
10	Telefone IP Gigabyte Tipo III (sob demanda) 10%	1	Mensal	R\$ 241,60	R\$ 241,60	R\$ 8.697,60
11	Telefones IP sem fio wifi (sob demanda)	10	Mensal	R\$ 50,00	R\$ 500,00	R\$ 18.000,00
12	Headset	30	Und	R\$ 353,00		R\$ 10.590,00
13	Licenças de utilização e softphone para o MS Teams (mensal)	1654	Mensal	R\$ 57,00	R\$ 94.278,00	R\$ 3.394.008,00
14	Licenças de utilização e softphone para o MS Teams (sob demanda) (mensal)	288	Mensal	R\$ 57,00	R\$ 16.416,00	R\$ 590.976,00
15	Licenças de utilização, softphone e aparelho IP para MS Teams (mensal)	283	Mensal	R\$ 78,80	R\$ 22.300,40	R\$ 802.814,40
16	Licenças de utilização, softphone e aparelho IP para MS Teams (mensal) (sob demanda)	28	Mensal	R\$ 78,80	R\$ 2.206,40	R\$ 79.430,40
17	Licença de Telefone IP área comum	52	Mensal	R\$ 55,00	R\$ 2.860,00	R\$ 102.960,00
18	Licenças de utilização de softphone (sob demanda) (mensal)	50	Mensal	R\$ 24,90	R\$ 1.245,00	R\$ 44.820,00
19	Licenças de gravação de ramal (sob demanda)	35	Unid (Licença de gravação)	R\$ 24,00		R\$ 840,00
20	Ligações Internacionais DDI (sob demanda)	200	Minutos	R\$ 1,04		R\$ 208,00
21	Implantação de tronco DDR (sob demanda)	4	Und	R\$ 40,00		R\$ 160,00
22	Licença de Telefone IP área comum (sob demanda)	6	Mensal	R\$ 49,00	R\$ 294,00	R\$ 10.584,00

5.2. O (s) valor (es) ora descrito (s) abarca (m) todas as despesas diretas e indiretas e quaisquer outras obrigações ou despesas necessárias à perfeita execução do objeto contratual.



6. CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

6.1. Os documentos comprobatórios da prestação de serviços e/ou entrega do(s) produto(s), existentes à época do envio, deverão ser encaminhados ao SEBRAE-SP, antes da emissão da nota fiscal, para conferência e validação.

6.2. Após a validação, a contratada deverá emitir a nota fiscal até o dia 17 do mês de prestação dos serviços e/ou entrega do produto e encaminhar ao SEBRAE-SP no mesmo dia.

6.3. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após a emissão da nota fiscal.

6.4. O CONTRATANTE não aceitará recibo como documento fiscal, exceto nos casos estritamente legais de dispensa de emissão de nota fiscal devidamente comprovado pelo contratado.

6.5. Em caso de irregularidade(s) nos itens dos serviços prestados ou produtos entregues ou na documentação fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da correspondente regularização.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E DO PRAZO DE EXECUÇÃO

7.1. A vigência contratual será de 36 (trinta e seis), contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, conforme disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

7.2. A cada 12 (doze) meses, poderá haver reajuste com base no IPCA.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da legislação vigente, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE e do presente instrumento contratual e respectivos anexos, a(s) Contratada(s) que:

8.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. der causa à inexecução total do contrato;



- 8.1.4.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 8.1.5.** apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 8.1.6.** praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 8.1.7.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 8.1.8.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 8.2.** Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 8.2.1.** Advertência escrita, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- 8.2.2.** Suspensão do direito de licitar e/ou contratar com o SEBRAE-SP pelo prazo de até 03 (três) anos, observada a gravidade da conduta da contratada, bem como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, assim como as demais sanções no caso concreto, e conforme regra geral abaixo:
- 8.2.2.1.** 12 (doze) meses, nos casos de: aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pelo CONTRATANTE, alteração de quantidade ou qualidade do produto ou serviço fornecido;
- 8.2.2.2.** 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de: retardamento imotivado da execução da obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;
- 8.2.2.3.** 36 (trinta e seis) meses, nos casos de: entregar como verdadeira, mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada; paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação ao CONTRATANTE; praticar ato ilícito visando a frustrar os objetivos da licitação.
- 8.2.3.** Suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nas seguintes hipóteses, nas hipóteses descritas 8.1.5, 8.1.6, 8.1.7 e 8.1.8, hipóteses nas quais, após o processamento do processo sancionador no âmbito do SEBRAE-SP, os autos serão encaminhados para deliberação final do SEBRAE Nacional.



8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória de:

8.2.4.1.1. 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado na execução de serviço determinado, sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

8.2.4.1.2. 10% (dez por cento) do valor total do contrato, no caso de atraso injustificado na execução de serviço determinado, em prazo superior ao previsto no subitem 8.2.4.1.1, até o limite de 30 (trinta) dias.

8.2.4.2. Compensatória de:

8.2.4.2.1. 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) para as infrações descritas nos subitens 8.1.5, 8.1.6, 8.1.7 e 8.1.8, sobre o valor total do pedido de execução do serviço;

8.2.4.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor total do pedido de execução do serviço, para a infração prevista no subitem 8.1.2, relativa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.2.4.2.3. 15% (quinze por cento) sobre o valor total do pedido de execução do serviço, para o caso de inexecução total do contrato prevista no subitem 8.1.3;

8.2.4.2.4. 10% (dez por cento) sobre o valor total do pedido de execução do serviço, no caso de ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado, previsto no subitem 8.1.4;

8.2.4.2.5. 10% (dez por cento) sobre o valor da parte inadimplida do pedido de execução do serviço, no caso de inexecução parcial do contrato, prevista no subitem 8.1.1.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao SEBRAE-SP.

8.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á por processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

8.5.1. Para fins de aplicação das penalidades descritas nesta cláusula, a cada infração cometida a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia útil subsequente ao recebimento da notificação.



- 8.6.** Na aplicação das sanções serão considerados:
- 8.6.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 8.6.2.** as peculiaridades do caso concreto;
 - 8.6.3.** os danos que dela provierem para à CONTRATANTE;
 - 8.6.4.** o caráter pedagógico da sanção.
- 8.7.** As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos das faturas devidas à CONTRATADA, ou deduzidos da garantia, caso tenha sido exigida.
- 8.7.1.** Se os valores das faturas e da garantia contratual forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher em favor do CONTRATANTE a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 8.7.2.** Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação do CONTRATANTE.
- 8.7.3.** Em qualquer caso, fica a CONTRATADA responsável, ainda, pelas perdas e danos consequentes, valendo os percentuais de multa ora estabelecidos tão somente como mínimo legal, nos termos do artigo 416, parágrafo único, do Código Civil, sem qualquer prejuízo do cumprimento da obrigação principal.

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

- 9.1.** O presente contrato não implica, para o CONTRATANTE, vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza, obrigando-se ainda a CONTRATADA a manter o CONTRATANTE a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes ao pessoal utilizado para o cumprimento do presente ajuste.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO CÓDIGO DE ÉTICA

- 10.1.** A CONTRATADA compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o “Código de Ética do Sistema SEBRAE” que se encontra disponível no site do SEBRAE no endereço eletrônico www.sebrae.com.br, Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.



11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ANTICORRUPÇÃO

11.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE, previstos no artigo 2º do Regulamento de Licitações e Contratos.

11.2. A CONTRATADA assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

11.3. Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis nacionais, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

11.4. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES

12.1. Este CONTRATO poderá ser alterado por meio de Termos Aditivos, objetivando promover os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

12.2. Os acréscimos que se fizerem necessários no objeto do contrato estão limitados a 50% (cinquenta por cento) do valor global atualizado do contrato, mediante justificativa.

12.3. A supressão poderá ser realizada no limite estabelecido entre as partes.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1. O CONTRATO poderá ser rescindido por inexecução total ou parcial, por infração legal ou por descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas.

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.3. A rescisão do contrato poderá ser:



- 13.3.1. Por ato unilateral do CONTRATANTE, nos casos previstos no contrato;
- 13.3.2. Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo de distrato; e
- 13.3.3. Judicial, nos termos da legislação.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 14.1. As despesas decorrentes deste contrato onerarão as verbas do SEBRAE-SP, consignadas em seu orçamento.
- 14.2. Fazem parte do contrato, independentemente de transcrição, todas as condições constantes do edital que lhe deu origem, seus anexos e a proposta apresentada pela CONTRATADA, permanecendo, caso haja conflito, as disposições constantes deste instrumento contratual.
- 14.3. As solicitações de Atestado de Capacidade Técnica, relativo à execução do contrato, deverão ser formulados no prazo máximo de 12 (doze) meses após o encerramento da vigência contratual ao gestor do contrato, indicando a razão social, CNPJ e o número do instrumento contratual.
- 14.4. No caso de contrato de escopo, envolvendo a conclusão de um objeto específico, o atestado somente será emitido após o término da execução dos serviços ou da entrega dos produtos contratados. No caso de contrato de execução continuada, o atestado somente será emitido após o final da vigência inicialmente pactuada.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

- 15.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente ajuste.

As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas e eventuais anexos, todas formatadas por meio digital, representam a integralidade dos termos entre elas acordados.

E, por estarem de acordo, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinaturas do SEBRAE (<https://www.sgolite.sebrae.com.br/PortalAssinaturaDigital/#/>), admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente.



São Paulo.

NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA
Diretor-Superintendente
SEBRAE-SP

JOSÉ AUGUSTO MENDES JUNIOR
DIGITALNET BRASIL SISTEMAS DE COLABORAÇÃO LTDA

MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI
Diretor Técnico
SEBRAE-SP

REINALDO PEDRO CORREA
Diretor de Administração e Finanças
SEBRAE-SP

TESTEMUNHAS:

Nome: EVERTON DA SILVA SANTOS

Nome: EDUARDO SUEKITI ALMEIDA SHIMOKOMAKI



ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO 0190/2024

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em fornecimento, implantação, configuração, gerência, suporte e manutenção de sistema de telefonia nativa para Microsoft Teams e plataforma de telefonia IP e call center em nuvem, na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) de tráfego ilimitado para ligações locais, nacionais e internacionais, incluindo os serviços de Telefonia IP, PABX Virtual e URA.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Os serviços de telefonia são essenciais à instrumentalização das atividades prestadas, proporcionando canais de atendimento ao público interno e externo, e especialmente às necessidades gerais do SEBRAE-SP, uma vez que o compartilhamento de informações é fundamental para a operacionalização dessas atividades.

2.2. Caracteriza-se como um dos principais meios de comunicação utilizado pelo SEBRAE-SP, tanto para cumprimento dos fins institucionais quanto para atendimento aos clientes e parceiros. A utilização deste meio de comunicação busca acompanhar os avanços tecnológicos para otimizar, integrar e facilitar os canais de comunicação reduzindo custos e com segurança operacional, com a finalidade de assegurar a continuidade e a manutenção dos serviços prestados.

2.3. Atualmente o SEBRAE-SP dispõe de 3 contratos referente a telefonia, são eles: Contratação de Link E1 (Contrato 043/2020 – Processo 078/2020), contratação de manutenção de PABX (Contrato 042/2020 – Processo 041/2020), que terão o final de suas vigências em 04/05/2024 e contratação de Telefonia IP e em Nuvem (Contrato 001/2022 – Processo 705/2021) final da vigência 16 de janeiro de 2024.

2.3.1. Nesta esteira, destaca-se que a continuidade na prestação deste serviço torna imperativa a contratação de empresa para prestação de serviço de telefonia, de modo a suprir as necessidades de comunicações telefônicas do SEBRAE-SP com economicidade e eficiência.

2.4. A presente contratação objetiva selecionar a proposta mais vantajosa para o SEBRAE-SP, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos reduzidos, contribuindo para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos.



2.5. Cumpre destacar que a contratação centralizada dos serviços de telefonia para o SEBRAE-SP, se justifica pelo significativo potencial de redução de custos administrativos, de gestão de contratos, da redução de valores e dos decorrentes ganhos de escala.

2.6. Além do potencial de economia, a centralização da aquisição viabiliza a padronização das especificações dos serviços prestados com vistas a estabelecer um padrão de qualidade, de forma a desobrigar a alocação de recursos humanos na gestão, especificação dos serviços, e bem como na realização de processos licitatórios.

2.7. A telefonia em nuvem proporciona mobilidade e liberdade para que se possa fazer de qualquer ambiente um espaço de trabalho, para isso só é preciso acesso à internet. Esse serviço tem revolucionado a rotina das empresas. Isso porque veio para modernizar os sistemas de comunicação corporativa, otimizando os processos internos, possibilitando mobilidade e gerando mais produtividade.

2.8. Resumidamente, a telefonia em nuvem nada mais é do que uma central de atendimento telefônico com hospedagem em servidores na web. Em outras palavras, trata-se de um serviço digital oferecido por empresas de comunicação e tecnologia, que possibilita a execução de todo o sistema telefônico de sua empresa através da conexão com a Internet existente.

2.9. A contratação ora pretendida objetiva, respeitada a isonomia entre os concorrentes, selecionar a proposta mais vantajosa para o SEBRAE, que atenda as especificações detalhadas neste termo, a fim de garantir a boa qualidade dos serviços a serem prestados a custos mais reduzidos.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A prestação dos serviços compreende o fornecimento, implantação, configuração, gerência, suporte e manutenção de serviços de telecomunicações para telefonia fixo comutada (STFC), na modalidade "Software as a Service-SaaS" (Software como serviço) de tráfego ilimitado para ligações locais, nacionais e internacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, incluindo os serviços de Telefonia IP, PABX Virtual e URA, licenciamento e integração com o Microsoft Teams(Direct Routing), com infraestrutura em nuvem, baseado em protocolo SIP e VoIP (Voz sobre IP), com fornecimento de aparelhos IP em regime de comodato, além da prestação de serviços de implantação das soluções, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte, portabilidade do E1 físico de cada localidade, sistema de gerenciamento e monitoramento, disponibilização de aplicativo softphone para smartphone que permita efetuar ligações.



3.2. O Sistema telefônico em Nuvem deverá ser composto de Solução de Comunicação IP, que contemple serviço de voz IP, software de comunicação para desktops, notebooks, smartphones e tablets, URA (Unidade de Resposta Audível) e terminais IP;

3.3. A CONTRATADA deverá oferecer o PABX na plataforma em nuvem (cloud computing), bem como o SERVIÇO TELEFÔNICO nas modalidades Fixo-Fixo (Local), Fixo-Móvel (Local), Fixo-Fixo (Longa Distância), Fixo-Móvel (Longa Distância) ilimitado através de SIP;

3.3.1. O sistema deverá permitir no mínimo 120 (cento e vinte) ligações simultâneas de entrada e saída com capacidade de abrangência para no mínimo 2000 (dois mil) ramais.

3.3.2. Deverá ter arquitetura escalar e ser fornecido com todos os recursos de hardware, acessórios, softwares e licenças, necessários à sua instalação, configuração, operação e manutenção.

3.4. Não será de responsabilidade do SEBRAE-SP prover recursos computacionais (hardware/software) para suportar o crescimento do serviço de PABX em nuvem;

3.4.1. Deve-se entender como nuvem o espaço de recursos localizados fora do ambiente do SEBRAE-SP, compartilhado ou não por outros clientes, conservando a privacidade, confidencialidade e disponibilidade no acesso aos dados de cada um deles;

3.5. Os serviços, previsto neste Termo de Referência, têm por finalidade especificar os principais componentes que estarão envolvidos na prestação do serviço de comunicação IP ao SEBRAE e suas Unidades remotas, integrando de forma plena, soluções e serviços diversos de telecomunicações;

3.6. Nesta solução deverá ser feita a integração com a utilização de circuitos de dados e internet existentes na infraestrutura de comunicação do SEBRAE-SP, ficando a comunicação com a rede pública (PSTN) totalmente transparente aos usuários;

3.7. Não serão aceitas soluções derivadas e/ou desenvolvidas sob a plataforma ASTERISK e sistemas baseados em PC (microcomputadores) com placas de comutação TDM ou Gateway IP instaladas no mesmo;

3.8. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

3.8.1. A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças e demais recursos necessários, nos quantitativos, especificações técnicas e condições exigidas neste descritivo, cujo custo deverá estar incluso no valor total da solução;



- 3.8.2.** Todos os hardwares (aparelhos de IPs de telefone) deverão ser novos (de primeiro uso), sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros;
- 3.8.3.** Todas as aplicações que suportam a plataforma deverão ser mantidas na versão mais atual durante a vigência do contrato de suporte, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades.
- 3.8.3.1.** No caso de aplicativos para dispositivos móveis, estes deverão estar disponíveis nas lojas correspondentes aos sistemas operacionais (Play store e App store);
- 3.8.4.** O controlador de acesso a borda e aparelhos IP's, componentes críticos da solução devem ser obrigatoriamente ser disponibilizados e mantidos todo o suporte, exclusivamente, pela contratada. Ela será a única responsável por todo o suporte da operação descrita neste edital.
- 3.8.5.** Toda a solução será entregue como serviço, o PABX virtual e o controlador dos aparelhos IPs serão máquinas virtuais em um ambiente de datacenter, gerenciado pela contratada.
- 3.8.5.1.** Deverão, para reduzir os riscos de incompatibilidades entre eles e não ter jogo de empurra em momentos de troubleshooting, ser homologados pelo fabricante da plataforma de telefonia IP virtual, sendo a CONTRATADA responsável por todo o funcionamento da solução.
- 3.8.6.** A LICITANTE deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços. Deverá ser anexada à proposta.
- 3.8.7.** O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones moveis por meio de troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;
- 3.8.8.** Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade local, assim entendidas as ligações oriundas da área local em que está compreendida a localidade do SEBRAE-SP, para telefones fixo nesta mesma área;
- 3.8.9.** Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade local, assim entendidas as ligações oriundas da área local em que está compreendida a localidade do SEBRAE-SP, para telefones móveis nesta mesma área.



3.8.10. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade longa distância nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

3.8.11. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade longa distância nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

3.8.12. Serviço Telefônico FIXO – FIXO e Móvel (Longa Distância), na modalidade longa distância internacional compreendido por todo território fora do Brasil. Abrange as ligações originadas em telefones fixo destinadas a telefones fixos e móvel (DDI).

3.8.13. Serviço Telefônico 0800 ilimitado – Fixo, recebimento de chamadas, compreendido por todo território nacional.

3.9. SERVIÇOS SOB DEMANDA

3.9.1. Poderão ser solicitadas implantações de novos DDRs (novas linhas) para os casos de expansibilidade sob demanda que ocorrerão dentro do estado de São Paulo com solicitação formal do SEBRAE-SP.

3.10. PORTABILIDADE NÚMÉRICA

3.10.1. Dados da portabilidade numérica relativa à liberdade do consumidor, qual sejam: cada escritório regional, Sede e Escola de Negócios, para mudar de operadora da telefonia fixa ou da telefonia móvel mantendo o número telefônico.

3.10.1.1. A portabilidade numérica, regulamentada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, é a liberdade para mudar de operadora mantendo o número telefônico.

3.10.1.2. Com a portabilidade o número permanecerá o mesmo, independentemente da quantidade de vezes que uma pessoa, física ou jurídica, decidir pela troca da prestadora do serviço. (<https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/portabilidade-numerica>).

3.10.1.3. Portabilidade numérica conforme regramento da Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL.



3.10.1.4. A CONTRATADA deverá prover o serviço de portabilidade, sem custo, para todas as linhas utilizadas atualmente pelo SEBRAE-SP.

3.10.1.4.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos e condições conforme regramento da ANATEL, a operadora deve efetivar a portabilidade em até 15 dias úteis após o pedido do usuário, (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/portabilidade>) referente a portabilidade das linhas utilizadas atualmente pelo SEBRAE-SP na prestação dos serviços de Telefonia Fixa, utilizando o atual plano de numeração;

3.10.1.5. A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL.

3.10.1.6. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones moveis por meio de troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;

3.11. FUNCIONALIDADES E RECURSOS ESPERADOS MS TEAMS

3.11.1.1. Caixa Postal por e-mail, com possibilidade de transcrição da mensagem;

3.11.1.2. Unidade de Resposta Audível – URA inteligente com seleção de opções de ramal ou nome de usuário/serviço;

3.11.1.3. Chamada em conferência (pública ou privada);

3.11.1.4. Relatório de chamadas e estatísticas de consumo;

3.11.1.5. Planos de discagem customizáveis;

3.11.1.6. Mobilidade de ramal em computadores e dispositivos móveis;

3.11.1.7. Atendimento automático personalizado;

3.11.1.8. Transferência de chamadas – direta e assistida;

3.11.1.9. Grupo de Captura de chamadas;

3.11.1.10. Bloqueio de chamadas;

3.11.1.11. Bloqueio de chamadas a cobrar;



- 3.11.1.12. Bloqueio de números desconhecidos;
 - 3.11.1.13. Atendimento de chamadas a cobrar;
 - 3.11.1.14. Estacionamento de chamadas com código de retomada;
 - 3.11.1.15. Música em espera;
 - 3.11.1.16. Filas de atendimento com mensagem de saudação personalizada, música de espera e sistema de roteamento de chamadas;
 - 3.11.1.17. Efetuar chamadas telefônicas por nome ou número;
 - 3.11.1.18. Toque simultâneo no telefone físico e softphone;
 - 3.11.1.19. Transferência de chamadas para a caixa postal;
 - 3.11.1.20. Permitir bloqueio de recebimento de chamadas baseado no status do usuário (presença);
 - 3.11.1.21. Permitir bloqueio de recebimento e realizações de chamadas internacionais;
 - 3.11.1.22. Configuração de diferentes toques para chamadas normais, encaminhadas, delegadas;
 - 3.11.1.23. Compartilhamento de linha telefônica, permitindo que outros usuários façam chamada em seu nome.
- 3.12. CARACTERÍSTICAS DA TELEFONIA EM NUVEM**
- 3.12.1. A solução ofertada pela CONTRATADA, deverá ser fornecida na versão SIP (RFC3261).
 - 3.12.1.1. Item esse que será adquirido pela SEBRAE-SP a parte deste edital.
 - 3.12.2. A solução deverá utilizar padrões de protocolos abertos, permitindo a integração com outros sistemas, como: Microsoft Teams
 - 3.12.3. Todos os aparelhos de telefone IP fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, e em sua última versão de software;
 - 3.12.3.1. Os equipamentos fornecidos no escopo dos serviços, ora especificados, deverão obedecer aos quantitativos estabelecidos no Anexo da Proposta Comercial e possuir as características técnicas necessárias à adequada prestação dos serviços e ao pleno atendimento de todos os requisitos apresentados;
 - 3.12.4. As chamadas realizadas deverão ocorrer totalmente transparente para o usuário, sem a necessidade de utilizar recursos adicionais, como por exemplo VPN;



- 3.12.5.** A solução deverá suportar softphones (Windows, smartphone/tablet Android, iOS), operando através de WAN, LAN cabeada, wifi e rede de dados celular;
- 3.12.6.** A solução de voz ofertada deverá permitir que as Unidades do SEBRAE-SP sejam interligadas de tal forma a gerar uma rede de comunicação de voz interna a custo zero, utilizando-se ou não o link de dados corporativo do SEBRAE-SP
- 3.12.7.** As chamadas entre os ramais internos do SEBRAE-SP via Softphone ou aparelho IP, na mesma unidade ou unidades diferentes, não deverão ter custo, independentemente da localidade;
- 3.12.7.1.** A solução deverá suportar a criação de plano de numeração com discagem reduzida (máximo de 6 dígitos) como forma de comunicação ramal-ramal entre as Unidades do SEBRAE;
- 3.12.7.2.** A solução deve garantir interoperabilidade e transparência de facilidades entre todos os usuários/ramais contemplados na plataforma;
- 3.12.7.3.** A solução deverá suportar expansão das licenças instaladas inicialmente e previstas nesta contratação, de cada recurso compartilhado (limitado ao percentual máximo de aditivo de valor contratual de 25%), de acordo com a demanda, mantendo a qualidade de serviço, sem degradação de performance e sem necessidade de instalação de hardware adicional e/ou adequação da plataforma que gere custo ao SEBRAE-SP, dentro do período da vigência contratual, utilizando-se para isso a informação do valor unitário explicitado na proposta;
- 3.12.8.** A CONTRATADA deverá assegurar o suporte técnico e a garantia do fabricante para os aparelhos e do próprio fabricante da solução de PABX em Nuvem, durante a vigência do contrato.
- 3.12.8.1.** Caso algum elemento da solução ofertada sofra descontinuidade de suporte técnico e/ou garantia do fabricante durante a vigência do contrato, a contratada deverá ofertar nova solução passível de suporte técnico e/ou garantia até o final do contrato sem ônus adicional ao SEBRAE-SP.
- 3.12.9.** O recurso de SBC (Session Border Controller) - controlador de borda de sessão é um elemento de rede implantado para proteger redes de voz sobre protocolo de Internet baseadas em SIP deverá estar implementado em nuvem, não deverá haver, em nenhuma hipótese, risco de quebra de segurança com relação ao controle do tráfego de voz e/ou dados e/ou vídeo a partir ou com destino a quaisquer localidades contempladas nesta contratação;
- 3.12.10.** Deverá possuir suporte ao protocolo SIP com aderência ao padrão RFC3261.



3.12.11. Não será permitido a implementação de protocolos proprietários para a disponibilização das funcionalidades solicitadas;

3.12.12. Deverá possuir a facilidade “Payload Switching” para que a comunicação entre terminais de acesso IP seja feita diretamente entre eles sem ocupação de canais STFC, para ligações dentro da mesma unidade e entre unidades do SEBRAE-SP;

3.12.13. Todo o tráfego de sinalização e mídia deverão ser criptografados entre telefones IP, gateways, softphones e qualquer combinação destes;

3.12.13.1. A solução deverá garantir e ser dimensionada (número de canais IP) para que todas as ligações efetuadas a partir de quaisquer ramais IP (terminais IP e softphones para PC e smartphones) sejam completadas, sem interrupções ou gargalos, e com qualidade suficiente para que a comunicação se processe de forma plena;

3.12.14. Todos os equipamentos, programas, licenças, acessórios e demais componentes para a perfeita implantação da solução e suas funcionalidades deverão estar inclusos no valor total do contrato, mesmo que não expressamente indicados neste instrumento;

3.12.15. A CONTRATADA é responsável pela instalação, configuração e manutenção de todos os componentes da solução de telefonia em nuvem, incluindo a URA.

3.12.16. A CONTRATADA deverá realizar a integração das chamadas com a central 0800 do SEBRAE-SP para o direcionamento das opções definidas em menu.

3.12.17. Módulo de telefonia URA para recepção e distribuição automática de chamadas com o recurso de monitoramento dos indicadores através de painel, em tempo real, e extração de relatório: recebidas, atendidas, abandono, TME (tempo médio de espera), TMA (tempo médio de atendimento), atendidas em até 30s e NS (nível de serviço).

3.13. SBC – SESSION BORDER CONTROLER

3.13.1. A solução deverá possuir Session Border Controller com as seguintes características mínimas:

3.13.1.1. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.



- 3.13.1.2.** Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.
- 3.13.1.3.** Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
- 3.13.1.4.** Deve suportar RFC 3261.
- 3.13.1.5.** Deve suportar proteção DoS/DdoS.
- 3.13.1.6.** Deve suportar Buffer de jitter dinâmico.
- 3.13.1.7.** Deve suportar supressão de silêncio/ruído de conforto.
- 3.13.1.8.** Deve suportar Codecs: G.711, G.723.1, G.726, G.729A/B, GSM-FR, AMR-NB, AMR-WB (G.722.2), SILK-NB/WB, Opus-NB/WB.
- 3.13.1.9.** Criptografia e autenticação TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, autenticação SIP Digest cliente/servidor, RADIUS Digest.
- 3.13.1.10.** Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP.
- 3.13.1.11.** Deve suportar transporte com TLS.
- 3.13.1.12.** Deve suportar IPv4/IPv6.
- 3.13.1.13.** Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas.
- 3.13.1.14.** Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP.
- 3.13.1.15.** Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.
- 3.13.1.16.** Deve suportar roteamento estático configurável.
- 3.13.1.17.** Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN.
- 3.13.1.18.** Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
- 3.13.1.19.** Deve suportar media anchoring.
- 3.13.1.20.** Deve suportar redundância.
- 3.13.1.21.** Deve suportar transcoding de áudio e vídeo.
- 3.13.1.22.** Deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS).
- 3.13.1.23.** Deve suportar protocolo HTTPS.



3.13.2. A CONTRATADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

3.13.3. Esta solução de SBC (Session Border Controller) que deverá estar em nuvem, na infraestrutura fornecida pela CONTRATADA e deverá ser homologado pela Microsoft para o uso com o Microsoft Teams.

3.14. FACILIDADES DO SISTEMA

3.14.1. A CONTRATADA deverá prover as seguintes facilidades de telefonia básica a todos os usuários da plataforma de telefonia IP virtual:

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

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

3.14.2. A administração do sistema deverá ser de forma simplificada, com funções como incluir, remanejar ou remover um ramal a qualquer momento.

3.14.2.1. O sistema deve possuir, no mínimo, 15 (quinze) classes de serviços para acesso às facilidades de voz e de dados;

3.14.2.2. Deverá possuir recurso de conferência entre usuários internos e externos para, no mínimo, 3 (três) participantes;

3.14.2.3. Deverá permitir a configuração de ramais do sistema no aplicativo MS Teams instalado nos telefones celulares dos usuários. Ao receber a chamada em seu ramal, esta poderá ser encaminhada ao telefone celular do usuário, quando configurado desta forma, sendo atendida através do aplicativo MS TEAMS.

3.14.2.4. Funcionalidades de ramal deverão ser acionadas a partir do aplicativo MS TEAMS instalado no celular, tais como: estacionamento, transferência e conferência.

3.14.2.5. Ao receber a chamada em seu ramal, esta deverá chamar simultaneamente no aplicativo desktop, no telefone celular e no aparelho de telefone quando houver.

3.14.3. A solução de voz deve suportar, e estar licenciada, em conjunto com os ramais IP SIP, as seguintes facilidades:



- 3.14.3.1.** Chamadas de entrada por intermédio de discagem direta a ramal (DDR);
- 3.14.3.2.** Transferência de chamada;
- 3.14.3.3.** Consulta;
- 3.14.3.4.** Grupos de captura;
- 3.14.3.5.** Captura direta de chamadas;
- 3.14.3.6.** Grupo consecutivo (Ring Service);
- 3.14.3.7.** Identificação do número do chamador;
- 3.14.3.8.** Identificação do nome do chamador;
- 3.14.3.9.** Rechamada em caso de ocupado;
- 3.14.3.10.** Rechamada em caso de não atendimento;
- 3.14.3.11.** Rediscagem do último número de entrada;
- 3.14.3.12.** Rediscagem do último número de saída;
- 3.14.3.13.** Suporte a serviços multilinhas (Keyset);
- 3.14.3.14.** Suporte a serviços de mobilidade;
- 3.14.3.15.** Suporte a registro em qualquer telefone da rede por intermédio de usuário e senha;
- 3.14.4.** Suporte a serviços de desvio de chamadas:
 - 3.14.4.1.** Desvio de chamadas incondicional;
 - 3.14.4.2.** Desvio de chamadas em caso de ocupado;
 - 3.14.4.3.** Desvio de chamadas em caso de não atendimento;
 - 3.14.4.4.** Restrição de chamadas de saída por classes de serviço;
 - 3.14.4.5.** Agenda centralizada coletiva;
 - 3.14.4.6.** Deverá permitir o bloqueio de ligações a cobrar categorizado por ramal. A implementação da facilidade deve ser por programação, sem o uso de hardware adicional;
 - 3.14.4.7.** As informações apresentadas no "display" dos terminais IP deverão ser obrigatoriamente em língua portuguesa;



3.14.4.8. Deve suportar plano de numeração aberto e fechado;

3.14.4.9. Deve suportar o serviço de número único de chamadas (One Number Service), permitindo que a ligação para o ramal seja encaminhada para mais de um dispositivo simultaneamente (telefone IP e MS Teams).

3.15. INFRAESTRUTURA DE VOZ EM NUVEM

3.15.1. A plataforma de telefonia IP virtual, deverá ser provida de forma resiliente, ou seja, deverão ser providas duas unidades da plataforma para trabalharem de forma que em caso de queda de uma unidade à segunda unidade assuma os serviços de telefonia e registro dos telefones IP's;

3.15.2. A disponibilidade dos serviços deverá incluir todos as facilidades de telefonia descritas neste termo, incluindo serviço de conferência de áudio;

3.15.2.1. Em caso de indisponibilidade de uma unidade da plataforma a segunda unidade deverá assumir o registro dos telefones IP's;

3.15.3. Suporte de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia por troncos SIP;

3.15.4. Serviço de instalação, configuração e orientação quanto a utilização do softphone e manuseio do aparelho IP e, além de suporte e manutenção pelo período contratado;

3.15.5. A infraestrutura para a hospedagem do sistema e do banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA, na modalidade "Computação em nuvem", sob a modalidade Software como Serviço-SAAS;

3.15.5.1. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em nuvem deverá ser situado em território brasileiro, para fins de evitar latência;

3.15.6. A CONTRATADA deverá garantir a replicação e cópias de segurança (backups) de todos os dados da solução;

3.15.7. A solução de SBC e PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001;

3.15.8. Serão de responsabilidade da CONTRATADA o provimento de absolutamente todos os recursos necessários à operacionalização livre e desembaraçada da solução, cabendo ao SEBRAE-SP, unicamente, prover a conexão de internet;



- 3.15.9.** A infraestrutura da CONTRATADA deverá garantir ainda a operacionalização do sistema do SEBRAE-SP de forma rápida, segura e ininterrupta observado também a segurança e integridade dos dados e informações trafegadas no âmbito de operação do sistema, bem como da respectiva base de dados;
- 3.15.10.** Deverá possuir interface de gerenciamento 100% em português do Brasil, para proporcionar agilidade e facilidade na administração das plataformas.
- 3.15.11.** A plataforma deverá ter características de “multi-tenant” para que possa atender a todas as particularidades das localidades do SEBRAE-SP.
- 3.15.12.** Deverá estar à disposição do SEBRAE-SP os dados gerados exportáveis de usuários e ramais pertencentes ao SEBRAE-SP ao final do contrato;
- 3.15.13.** Deverá possuir disponibilidade Carrier Class, em cluster ativo – ativo, por intermédio de arquitetura redundante de modo que, no caso de qualquer indisponibilidade de um servidor de voz no Data Center, outro servidor de voz assuma todas as funcionalidades de forma automática, sendo transparente para o usuário, sem perdas de chamadas, com base de dados única;
- 3.15.14.** Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;
- 3.15.15.** Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos.
- 3.15.16.** A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema da contratada.
- 3.15.17.** Solução de gerenciamento centralizado, com gerência proativo visando uma recuperação mais rápida de falha.
- 3.15.18.** Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;
- 3.15.19.** Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI;
- 3.15.20.** Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas.
- 3.15.21.** Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento.



- 3.15.22.** Permitir a utilização de softphones desde que HOMOLOGADO pelo fabricante da plataforma ofertada, garantindo o perfeito funcionamento da solução.
- 3.15.23.** Permitir a utilização de aparelhos IP's através da sinalização SIP, podendo ser de fabricantes diferentes, desde que, comprovada sua compatibilidade com Microsoft Teams.
- 3.15.24.** Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória).
- 3.15.25.** Suportar o protocolo SRTP (Secure Real-Time Protocol) para a criptografia e autenticação.
- 3.15.26.** Deverá permitir integração com o Active Directory e permitir sincronização de novos usuários a partir da base LDAP.
- 3.15.27.** Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP.
- 3.15.28.** Suporte a softphone para PC, Celular e tablet com sistemas IOS, Android e Windows PC.
- 3.15.29.** Segurança da Camada de Transporte (TLS).
- 3.15.30.** O serviço de voz instalado em nuvem deverá ser baseado no protocolo SIP, conforme RFC 3261;
- 3.15.31.** Deverá ser responsável por controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways e tradução de endereços;
- 3.15.32.** A solução deverá suportar terminais e gateways SIP de qualquer fabricante, desde que sigam a RFC 3261 e sejam compatíveis com a solução, de forma a garantir o pleno funcionamento com qualidade e segurança;
- 3.15.33.** Suporte para modificação e manipulação de dígitos;
- 3.15.34.** Suporte à recomendação E.164 do ITU-T;
- 3.15.35.** Suporte a roteamento por transbordo;
- 3.15.36.** Portal Web de Administração.



3.16. REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CALL CENTER

3.16.1. Suporte a DAC (distribuidor automático de chamadas);

3.16.1.1. Deve suportar os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: Sequencial, simultâneo, ponderado e para atendente com o maior tempo disponível;

3.16.1.2. Log in e log out através de portal;

3.16.1.3. Os atendentes devem ter os seguintes possíveis status: Sign in/out, disponível, indisponível e pós-atendimento;

3.16.1.4. Priorização de filas;

3.16.1.5. Priorização de quais chamadas serão entregues para os atendentes;

3.16.1.6. Priorização de chamadas não atendidas que retornam para a fila;

3.16.1.7. Opções de roteamento quando atendente não atende a chamada;

3.16.1.8. Transbordo para filas;

3.16.1.9. Definição do tamanho máximo da fila;

3.16.1.10. Definição do tempo máximo de espera na fila;

3.16.1.11. Configuração de tratamento para chamadas em fila quando não há atendentes logados: Sem tratamento, ocupado, transferência para um destino específico, serviço noturno, aplicação de tom de controle de chamada ou aplicação de um anúncio;

3.16.1.12. Serviço noturno: Definição de horário de atendimento com roteamento específico para chamadas fora do horário de atendimento. Deve ser possível também de ativar o serviço noturno de forma manual pelo portal ou por código de ativação de serviços pelo telefone;

3.16.1.13. Associação de calendário, como por exemplo feriados e fim de semana, para tratamento diferenciado;

3.16.1.14. Desvio forçado: com a ativação desta política as novas chamadas serão temporariamente encaminhadas para o destino configurado. A ativação deste serviço deve ser feita pelo Administrador ou pelo Supervisor pelo portal ou pelo telefone;



- 3.16.1.15.** Mensagem de boas-vindas dever ter opção de configuração para ser sempre aplicada mesmo quando há atendentes disponíveis;
- 3.16.1.16.** Deve suportar música ou vídeo quando parte é colocada em retenção;
- 3.16.1.17.** Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila;
- 3.16.1.18.** Apresentação de informações sobre a chamada encaminhada para o atendente: Número do chamador, número chamado ou nome, tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, mensagem de sussurro, corrente de chamada diferenciado para chamadas vindas do DAC, alerta de chamada em retenção;
- 3.16.1.19.** O atendente pode transferir a chamada com um único click;
- 3.16.1.20.** Suporte a click to dial;
- 3.16.1.21.** Disponibilização de histórico de chamadas;
- 3.16.1.22.** Agenda telefônica customizada;
- 3.16.1.23.** Escalonamento de chamadas;
- 3.16.1.24.** Conferências de áudio;
- 3.16.1.25.** Códigos de finalização de atendimento com sua respectiva descrição;
- 3.16.1.26.** Deve permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes;
- 3.16.1.27.** Deve permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamada que está na final, promover chamadas e transferir chamadas;
- 3.16.1.28.** Solução deve ter um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horário de log in, horário de log out, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós atendimento;
- 3.16.2.** Deverá disponibilizar relatórios que poderão ser exportados em xls e pdf;
- 3.16.3.** Cliente Web para os Agentes;



3.16.4. Cliente Web para os Supervisores;

3.17. INTEGRAÇÃO PLATAFORMA TEAMS MICROSOFT

3.17.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o Teams phone direct Routing (Bring your own trunk);

3.17.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar integração com a telefonia da plataforma de PABX Virtual em Nuvem (PABX Cloud) via SBC (Session Border Controler) com o aplicativo MS Teams;

3.17.3. A integração deverá permitir que os usuários recebam e efetuem ligações externas (STFC) e internas diretamente no aplicativo MS Teams, tanto em desktop quanto em celulares sem a necessidade de aplicativos externos integrado ao MS Teams;

3.17.4. Não será aceito aplicativos externos embarcados dentro do Microsoft Teams para receber e efetuar ligações, deverá ser nativo no MS Teams;

3.17.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o licenciamento de telefonia da Microsoft, (Microsoft Phone System) para o devido funcionamento da telefonia dentro do próprio Microsoft Teams, agregada ao pacote de licenciamento utilizado pelo SEBRAE-SP Microsoft 365 E3;

3.17.6. O provisionamento dos ramais no MS Teams deve ser de forma transparente para o usuário, sem que ele precise fazer qualquer configuração;

3.18. LICENÇA DE TELEFONE IP ÁREA COMUM

3.18.1.1. Licença para aparelhos que irão ficar alocados em pontos onde não tem a necessidade de uma licença Microsoft Phone System, somente o licenciamento do aparelho para o funcionamento com o SBC da Microsoft.

3.18.1.2. Licença de telefone IP é utilizada para licenciar um dispositivo que estará em uma área onde não é necessário a associação com o ramal de um usuário existente, por exemplo copa, segurança e salas de reunião;

3.18.1.3. Deve permitir o registro de um telefone ip ao sistema de telefonia;

3.18.1.4. Deve permitir a realização e recebimento de chamadas entre ramais e/ou pstn;

3.18.1.5. Deve permitir colocar chamadas em espera (Call Park);

3.18.1.6. Deve permitir a participação em filas de chamadas;



3.18.1.7. Deve permitir a criação de regras de encaminhamento;

3.18.1.8. Deve permitir a configuração na modalidade hotline, que seria a capacidade do telefone assumir o perfil de um usuário mediante a utilização de um código.

3.19. SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE APARELHOS IP

3.19.1. Os aparelhos IP, deverão ter conexão Gigabit e Wifi integrado com as seguintes características mínimas conforme os respectivos itens:

3.19.1.1. Telefone IP Gigabyte Tipo I;

3.19.1.2. Telefone IP Gigabyte Tipo II;

3.19.1.3. Telefone IP Gigabyte Tipo III;

3.19.1.4. Telefones IP sem fio (sob demanda);

3.19.1.4.1. Todos os aparelhos entregues deverão ser novos, de primeiro uso, em linha de produção do fabricante, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados e devem satisfazer as especificações constantes neste termo de referência, devendo ainda satisfazer rigorosamente às Normas Brasileiras.

3.19.2. Deverão ser fornecidos no regime de comodato, com pagamento mensal.

3.19.3. Serviço de instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção pelo período contratado.

3.19.4. Todos os modelos de telefones, incluindo a solução sem fio, devem ser compatíveis com Microsoft Teams, sendo homologado e/ou certificados pela Microsoft, e compatíveis com padrão SIP aberto.

3.20. TELEFONE IP e HEADSET

3.20.1. TELEFONE IP GIGABYTE TIPO I

3.20.1.1. Conexão de no mínimo 02 contas SIP;

3.20.1.2. Display tela LCD gráfica 132 x 48 pixels com 02 linhas de mensagens;

3.20.1.3. Retenção de chamada, mudo, Não Perturbe (DND);



- 3.20.1.4.** Discagem rápida através de um toque;
- 3.20.1.5.** Desvio de chamada, chamada em espera, transferência de chamada;
- 3.20.1.6.** Rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático;
- 3.20.1.7.** Conferências locais de cinco vias;
- 3.20.1.8.** Voz HD: monofone HD, alto-falante HD;
- 3.20.1.9.** Filtragem de ruído;
- 3.20.1.10.** Banda larga codec: Opus, G.722;
- 3.20.1.11.** Banda estreita codec: G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC;
- 3.20.1.12.** Alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC;
- 3.20.1.13.** 2 portas 10/100/1000 Gigabit Ethernet;
- 3.20.1.14.** Wi-Fi de banda dupla 802.11 a/b/g/n/ac (2,4 Ghz e 5 Ghz) integrado;
- 3.20.1.15.** Power over Ethernet (IEEE 802.3af), classe 2 e fonte de alimentação;
- 3.20.1.16.** 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C);
- 3.20.1.17.** Agenda telefônica externa XML/LDAP;
- 3.20.1.18.** Histórico de chamada: discadas/recebidas/não atendidas/encaminhadas;
- 3.20.1.19.** 2 teclas de linha com LED programáveis;
- 3.20.1.20.** 6 teclas de facilidades: transferir, mensagem, headset, redial, mute, viva voz;
- 3.20.1.21.** 5 teclas de navegação programáveis;
- 3.20.1.22.** 4 teclas dinâmicas programáveis;
- 3.20.1.23.** Teclas de controle de volume;
- 3.20.1.24.** Configuração: browser/telefone/auto provisionamento;
- 3.20.1.25.** Auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP;
- 3.20.1.26.** HTTPS para implantação em massa;



- 3.20.1.27. Auto provisionamento com PnP;
- 3.20.1.28. Bloqueio do telefone para proteção de privacidade;
- 3.20.1.29. Resete de fábrica, reinicialização;

- 3.20.2. **TELEFONE IP GIGABYTE TIPO II**
- 3.20.2.1. Conexão de no mínimo 16 contas SIP;
- 3.20.2.2. Display tela LCD gráfica 480 x 272 pixels;
- 3.20.2.3. Retenção de chamada, mudo, Não Perturbe (DND);
- 3.20.2.4. Discagem rápida através de um toque, hotline;
- 3.20.2.5. Desvio de chamada, chamada em espera, transferência de chamada;
- 3.20.2.6. Rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático;
- 3.20.2.7. Conferências locais de dez vias;
- 3.20.2.8. 02 portas de conexão USB (2.0 acima);
- 3.20.2.9. Chamada IP direta sem SIP proxy;
- 3.20.2.10. Seleção, importação e exclusão do toque de chamada;
- 3.20.2.11. Plano de discagem;
- 3.20.2.12. XML Browser, ações URL/URI;
- 3.20.2.13. Capturas de tela integrada;
- 3.20.2.14. Tecla DSS aprimorada;
- 3.20.2.15. Voz HD: monofone HD, alto-falante HD;
- 3.20.2.16. Filtragem inteligente de ruído;
- 3.20.2.17. Banda larga codec: Opus, G.722, Banda estreita codec: G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC;
- 3.20.2.18. DTMF: Entrada, Saída (RFC 2833) e SIP INFO;
- 3.20.2.19. Alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
- 3.20.2.20. 2 portas 10/100/1000 Gigabit Ethernet;
- 3.20.2.21. Wi-Fi de banda dupla 802.11 a/b/g/n/ac (2,4 Ghz e 5 Ghz) integrado;
- 3.20.2.22. Power over Ethernet (IEEE 802.3af), classe 2 e fonte de alimentação;



- 3.20.2.23. 1xRJ9 porta para monofone (4P4C);
- 3.20.2.24. 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C);
- 3.20.2.25. Agenda telefônica até 1000 entradas;
- 3.20.2.26. Agenda telefônica externa XML/LDAP;
- 3.20.2.27. Discagem inteligente;
- 3.20.2.28. Histórico de chamada: discadas/recebidas/não atendidas/encaminhadas;
- 3.20.2.29. 2 teclas de linha com LED programáveis;
- 3.20.2.30. 6 teclas de facilidades: transferir, mensagem, headset, redial, mute e viva voz;
- 3.20.2.31. 27 teclas dinâmicas programáveis;
- 3.20.2.32. Configuração: browser/telefone/auto provisionamento;
- 3.20.2.33. Auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/;
- 3.20.2.34. HTTPS para implantação em massa;
- 3.20.2.35. Auto provisionamento com PnP;
- 3.20.2.36. Zero-sp-touch, TR-069;
- 3.20.2.37. Bloqueio do telefone para proteção de privacidade;
- 3.20.2.38. Resete de fábrica, reinicialização;
- 3.20.2.39. Exportação do pacote de rastreamento, log do sistema;

- 3.20.3. **TELEFONE IP GIGABYTE TIPO III**
- 3.20.3.1. Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações da plataforma do PABX IP Virtual;
- 3.20.3.2. Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP;
- 3.20.3.3. Conexão de até 16 contas SIP;
- 3.20.3.4. Possuir câmera integrada com resolução de 1080p;
- 3.20.3.5. Permitir o usuário desabilitar a câmera durante uma chamada, mantendo apenas o envio do áudio;



- 3.20.3.6.** Os vídeos deverão ser exibidos no próprio visor do telefone além de possibilitar a visualização em monitor externo através de porta HDMI;
- 3.20.3.7.** Implementar no mínimo o codec H.264 High Profile e H.264 AVC para as vídeo chamados ponto a ponto e multiponto;
- 3.20.3.8.** Display tela LCD gráfica 1280 x 800 pixels;
- 3.20.3.9.** Possui tela colorido do tipo LCD touchscreen (capacitivo), com resolução mínima de 720p, tamanho mínimo de 5 (cinco) polegadas e informações no idioma português;
- 3.20.3.10.** Retenção de chamada, mudo, Não Perturbe (DND);
- 3.20.3.11.** Discagem rápida através de um toque, hotline;
- 3.20.3.12.** Desvio de chamada, chamada em espera, transferência de chamada;
- 3.20.3.13.** Escuta em grupo, SMS, chamada de emergência;
- 3.20.3.14.** Rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático;
- 3.20.3.15.** Conferências locais de dez vias;
- 3.20.3.16.** 02 portas de conexão USB (2.0 acima);
- 3.20.3.17.** Chamada IP direta sem SIP proxy;
- 3.20.3.18.** Seleção, importação e exclusão do toque de chamada;
- 3.20.3.19.** Ajuste manual ou automático de data e hora;
- 3.20.3.20.** Plano de discagem;
- 3.20.3.21.** XML Browser, ações URL/URI;
- 3.20.3.22.** Capturas de tela integrada;
- 3.20.3.22.1.** RTCP-XR, VQ-RTCPXR;
- 3.20.3.23.** Tecla DSS aprimorada;
- 3.20.3.24.** Voz HD: monofone HD, alto-falante HD;
- 3.20.3.25.** Filtragem inteligente de ruído;
- 3.20.3.26.** Banda larga codec: Opus, G.722;



- 3.20.3.27. Banda estreita codec: G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC;
- 3.20.3.28. DTMF: Entrada, Saída (RFC 2833) e SIP INFO;
- 3.20.3.29. Alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC, VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
- 3.20.3.30. 2 portas Gigabit Ethernet;
- 3.20.3.31. Wi-Fi de banda dupla 802.11 a/b/g/n/ac (2,4 Ghz e 5 Ghz) integrado;
- 3.20.3.32. Power over Ethernet (IEEE 802.3af), classe 2;
- 3.20.3.33. 1xRJ9 porta para monofone (4P4C);
- 3.20.3.34. 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C);
- 3.20.3.35. Agenda telefônica até 1000 entradas;
- 3.20.3.36. Agenda telefônica externa XML/LDAP;
- 3.20.3.37. Discagem inteligente;
- 3.20.3.38. Pesquisa, importação e exportação da agenda;
- 3.20.3.39. Histórico de chamada: discadas/recebidas/não atendidas/encaminhadas;
- 3.20.3.40. 8 teclas de facilidades: transferir, mensagem, headset, redial, mute, viva voz, volume, espera
27 teclas dinâmicas programáveis;
- 3.20.3.41. Configuração: browser/telefone/auto provisionamento;
- 3.20.3.42. Auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS para implantação em massa;
- 3.20.3.43. Auto provisionamento com PNP;
- 3.20.3.44. Zero-sp-touch, TR-069;
- 3.20.3.45. Bloqueio do telefone para proteção de privacidade;
- 3.20.3.46. Resete de fábrica, reinicialização;
- 3.20.3.47. Homologação para utilização no Microsoft Teams;
- 3.20.4. **TELEFONE IP SEM FIO WIFI (Sob demanda)**
- 3.20.4.1. Deverá possuir no mínimo suporte de até 2 contas SIP.
- 3.20.4.2. Deverá permitir no mínimo 4 chamadas simultâneas.



3.20.4.3. Deverá possuir porta LAN, padrão RJ-45, 10/100/1000BASE-T, com suporte a alimentação PoE, padrão IEEE 802.1af.

3.20.4.4. Wi-Fi de banda dupla (2,4Ghz e 5Ghz) integrado.

3.20.4.5. Deverá possuir Fonte de alimentação externa, bivolt, inclusa no fornecimento da base.

3.20.4.6. Deverá possuir Codecs G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, iLBC, G.722, DTMF em banda e fora de banda.

3.20.4.7. Deverá possuir suporte a protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A SRV, NAPTR), DHCP, SSH, TFTP, NTP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, VLAN.

3.20.4.8. Deverá ser fornecida fonte de alimentação bivolt, base de carga e baterias.

3.20.4.9. Áudio em HD, codecs G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, com redução de ruído ambiente no microfone do aparelho, eliminação avançada de ruído do áudio de entrada.

3.20.5. HEADSET DUPLO AURICULAR

3.20.5.1. Headset do tipo USB 3.0;

3.20.5.2. Cabo do fone de ouvido com comprimento mínimo de 0,8 mts;

3.20.5.3. Microfone com cancelamento de ruído;

3.20.5.4. Compatível com sistema Windows, Apple e Mac OS;

3.20.5.5. Faixa de resposta de frequência do alto-falante 20 Hz-20Khz;

3.20.5.6. Impedância do alto-falante: 32Ohms a 1.0 KHz;

3.20.5.7. Potência de entrada do alto-falante 30-40Mw;

3.20.5.8. Áudio de banda larga: até 15Khz;

3.20.5.9. Adequado a NR17;

3.20.5.10. Certificado para Microsoft Teams;

3.21. RELATÓRIOS, BILHETAGENS E GRAVAÇÕES

3.21.1. Deverá fornecer sistema de bilhetagem das ligações realizadas.



- 3.21.2.** O sistema de gerenciamento deverá permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais e códigos pessoais individuais sobre o todo o sistema;
- 3.21.3.** Os relatórios deverão ser gerados para acesso via web.
- 3.21.3.1.** Permitir a exportação dos relatórios em pelo menos os seguintes formatos XLS, CSV e PDF;
- 3.21.4.** O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:
 - 3.21.5.** Número do assinante chamador (Entrada ou Saída);
 - 3.21.6.** Data do Registro da Chamada (Entrada ou Saída);
 - 3.21.7.** Hora e minuto da chamada (Entrada ou Saída);
 - 3.21.8.** Canal ou Linha troncos ocupada (Entrada ou Saída);
 - 3.21.9.** Número Telefônico (Entrada ou Saída);
 - 3.21.10.** Relatório de Ligações por usuário;
 - 3.21.11.** Relatório de Ligações por código de Usuário;
 - 3.21.12.** Relatório de Ligações por Departamento;
 - 3.21.13.** Relatório de Ligações por Linha tronco;
 - 3.21.14.** Relatório de ligação por tempo de chamada;
 - 3.21.15.** Relatório de ligação por data e Hora.
- 3.21.15.1.** A solução deverá disponibilizar relatórios operacionais e gerenciais relacionados às chamadas;
- 3.21.15.2.** A solução deverá suportar painel com status de cada ramal, em tempo real, se o mesmo está funcionando, em manutenção, acompanhamento das chamadas em aberto e volume de recebidas por dia, por escritório regional e opção do menu;
- 3.21.16.** A solução deverá permitir gravação de chamadas de entrada e saída, de acordo com a necessidade e conveniência do SEBRAE-SP, com armazenamento na solução e/ou em ambiente externo a ser dimensionado o volume mensal das gravações pelo SEBRAE-SP;



3.21.17. A solução deverá permitir a gravação de pelo menos 30 ramais ou mais, as gravações deverão ser armazenadas na solução pelo menos por 30 dias corridos, o SEBRAE-SP fica responsável em realizar o download e armazenar esses arquivos.

3.21.18. A solução deverá ter recurso para gravação em estúdio de textos para URA, com mensagens de saudação, espera e banner sazonal.

3.22. DO LICENCIAMENTO

3.22.1. O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução.

3.22.2. Deve estar contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico.

3.22.3. Serão de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pelo SEBRAE-SP;

3.22.4. Deverá ser fornecida a licença de softphone para PC (computadores e notebooks), tablets, celular (APP) e aparelhos de telefones IP para cada ramal sem custo adicional;

3.23. DESCRIÇÃO GERAL

3.23.1. Toda a infraestrutura necessária para o pleno funcionamento da solução será de responsabilidade da CONTRATADA, os serviços deverão ser alocados em um datacenter com um ambiente protegido e adequado onde pode oferecer resiliência, segurança e conectividade de baixa latência com alto desempenho permitindo escalar a infraestrutura de forma contínua.

3.23.2. Todos os equipamentos utilizados pelo SEBRAE-SP serão de sua responsabilidade, cabendo a ela a manutenção desses equipamentos para que sejam cumpridos os níveis mínimos de serviço.

4. EQUIPE TÉCNICA ESPECIALIZADA

4.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar equipe técnica profissional para a plena execução dos serviços constantes neste Termo de Referência.



5. FORMA E PRAZO DE ENTREGA

5.1. Forma – Reunião de Briefing

5.1.1. Após a assinatura do contrato, em um prazo de até 05 (cinco) dias, deverá ser realizada reunião inicial entre o Preposto da CONTRATADA e o Gestor do Contrato do SEBRAE/SP para acordos iniciais quanto a prestação de serviço e definição das fases do cronograma para atendimento.

5.1.2. Outras reuniões poderão ser agendadas pelo SEBRAE-SP, quando houver formalização da solicitação, necessidade de ajustes em relação à execução do objeto, dentre outras necessidades.

5.1.3. As reuniões poderão ocorrer de forma remota (online) ou presencial, a ser realizada na sede do SEBRAE-SP, localizado à Av. Vergueiro, 1.117 – Liberdade – São Paulo/SP, ou em outro local a ser definido em concordância com a contratada e o SEBRAE-SP.

5.1.4. Para cada reunião, A CONTRATADA deverá elaborar uma ATA em um prazo de até 02 (dois) dias úteis, repassando ao SEBRAE-SP, para avaliação e validação, com o objetivo de formalizar as decisões entre as partes, o cronograma, e as definições de prazos e entregas.

5.1.5. Se necessário, serão solicitadas alterações, visando atender às necessidades do SEBRAE-SP, as quais deverão ser realizadas em até 02 (dois) dias úteis contados da solicitação formal do SEBRAE-SP.

5.2. Atendimento

5.2.1. A CONTRATADA deverá operar no modelo 24x7, dentro da vigência do contrato;

5.2.2. A CONTRATADA deverá oferecer atendimento telefônico com cobertura em todo o território nacional, no idioma português durante o horário estabelecido para o suporte técnico - Modelo 24x7 - e em adição, opções de atendimento remoto por e-mail e/ou chat.

5.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal de gerenciamento via HTTPS, com acesso através de login/senha, onde deverá prover informações gerenciais referente à nuvem de serviços;

5.2.3.1. Havendo necessidade de interrupção do serviço para a realização de manutenções preventivas remotas e/ou presenciais, a CONTRATADA deverá comunicar o SEBRAE-SP com antecedência mínima de 03 (três) dias.

5.2.3.2. As intervenções remotas deverão ocorrer entre 00h00 e 06h00, incluindo os finais de semana, salvo negociação prévia entre as partes interessadas. As presenciais sempre deverão ser negociadas;



5.3. Instalação

5.3.1. O prazo de instalação e configurações será de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da solicitação do SEBRAE-SP, que será feita nos termos do modelo constante do ANEXO DO MODELO DE ORDEM DE INÍCIO DE SERVIÇO, compondo todos os seus acessórios e periféricos, devidamente instalados e operacionais.

5.3.2. Os aparelhos de telefones IP deverão ser distribuídos pela CONTRATADA entre os escritórios regionais, Escola de Negócios e o prédio da Sede conforme orientação do SEBRAE discutido na reunião de briefing.

5.3.3. Entende-se como instalação:

5.3.3.1. A disponibilização do acesso ao sistema de administração dos serviços contratados;

5.3.4. Toda a infraestrutura externa para a instalação, ativação de equipamentos (cabos, equipamentos, conectores) dos serviços ora contratados, não deverá gerar qualquer ônus para o SEBRAE-SP.

5.3.5. A Instalação e configuração relacionadas aos serviços previstos neste instrumento deverão ocorrer nas unidades constantes no anexo RELAÇÃO DAS LOCALIDADES E FAIXA DDR.

5.4. Headset

5.4.1. Deverá ser entregue em pedido único na sede do SEBRAE-SP, localizada na Rua Vergueiro, 1117 – Paraíso – SP – CEP: 01504-001, em até 30 dias após a solicitação do SEBRAE-SP.

6. ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

6.2. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual serão realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, pelo fiscal técnico do contrato designado pelo SEBRAE.

6.3. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.



6.4. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento.

6.5. Quando solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer ao SEBRAE-SP relatórios referentes aos serviços executados e /ou materiais entregues.

6.5.1. Os relatórios serão definidos em conjunto com a equipe técnica do SEBRAE-SP e poderão sofrer atualizações na medida em que o nível de controle dos serviços prestados se torne necessário.

6.6. Quando houver previsão neste instrumento, os serviços e materiais serão recebidos **provisoriamente** após a entrega do serviço, conforme cronograma ou pactuação, para efeito de verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta comercial e **definitivamente** após a verificação da qualidade e quantidade de serviços e materiais e consequente aceitação mediante termo circunstanciado ou formalização em processo autorizando a emissão da respectiva nota fiscal.

6.6.1. O recebimento provisório ou definitivo do objeto, quando previsto, não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7. ESTIMATIVA DE CONSUMO

7.1. As estimativas de quantidades constituem mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE-SP obrigado a realizá-las em sua totalidade, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização. Portanto, o SEBRAE-SP se reserva ao direito de, a seu critério, utilizar ou não as quantidades previstas.

7.2. A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação às quantidades efetivamente consumidas, o que será comprovado através das entregas efetuadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo SEBRAE-SP.

8. DOCUMENTAÇÃO ENTREGÁVEL

8.1. Na reunião de briefing



8.1.1. Declaração de que possui centro de suporte técnico de alto nível (NOC), localizado em território nacional, com sistema de DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) e ligação local, funcionando de segunda a sexta-feira (exceto feriados) das 08:00 às 22:00hs, exclusivo para chamadas e relatos de ocorrências, para registro de chamado, aliado a correio eletrônico e acompanhamento do chamado via WEB. Deverá ser fornecida declaração, em papel timbrado, autenticada com a DDG – Discagem Direta Gratuita (0800), o endereço eletrônico e página web para acompanhamento;

8.1.2. Cronograma Físico de Execução do serviço

8.1.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar Projeto Executivo no prazo de até 15 (quinze) dias depois da assinatura do contrato, composto de, no mínimo:

8.1.2.1.1. Declaração de escopo,

8.1.2.1.2. Cronograma de atividades

8.1.2.1.3. Orientação quanto ao uso dos aparelhos para todo o colaborador do SEBRAE-SP que sentir a necessidade de aprender a utilizar o serviço. Poderá ser remoto (vídeo conferência), presencial ou por telefone, sempre dependendo da necessidade.

8.1.2.1.4. Matriz de responsabilidades

8.1.2.1.5. Diagrama da arquitetura da solução com os ambientes e equipamentos a serem integrados e conexões de rede de conformidade com as condições mínimas estabelecidas no Termo de Referência.

8.2. Relatórios de níveis de serviço

8.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao SEBRAE-SP, relatórios digitais com os índices apurados, totalizados e apresentados mensalmente por enlace.

8.2.1.1. Nos relatórios citados deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade em minutos, o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade do SEBRAE-SP.

8.2.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando demandado pelo SEBRAE-SP, relatório detalhando os tempos de falhas, minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade por período (mês) e motivos das indisponibilidades apuradas.



9. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS

9.1. Para acompanhamento e avaliação dos serviços pela CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados Acordo de Níveis de Serviço (doravante denominados ANS) expressos como indicadores definidos para o processo.

9.2. O ANS deverá ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que será assumido junto ao SEBRAE-SP. A análise dos resultados dos indicadores de nível de serviço poderá resultar na redução do valor pago pelos serviços prestados caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos na entrega dos serviços.

9.3. O tempo máximo para a solução de incidentes relacionados a telefonia deverá ser compatível com o nível de urgência do chamado, conforme detalhado na tabela a seguir:

Nível de Urgência	Descrição	Prazo de Solução
Esperado	Esclarecimento de dúvidas, criação, exclusão de ramais ou similar.	24 horas
Baixo	Incidente reportado, porém, a telefonia opera sem impacto para as atividades.	12 horas
Médio	Telefonia opera com degradação de desempenho em uma ou mais localidades.	8 horas
Alto	Telefonia inoperante na Sede e/ou em mais localidades ou paralização total da rede.	4 horas

9.4. Caso a CONTRATADA não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecidos neste instrumento, especificamente na tabela acima onde consta o prazo de solução para cada nível de urgência, ficará sujeita à aplicação das penalidades;

9.5. A veracidade das informações apresentadas ao SEBRAE-SP, bem como todos os relatórios técnicos encaminhados são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

9.6. Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas exigidas, referentes às solicitações de suporte, conforme a tabela abaixo:



Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida (%)	Valor Apurado (%)	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
1	Índice de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviço dentro do prazo de prioridade (ANS)	Total de incidentes e requisições de serviço resolvidos no prazo / Total de incidentes e requisições de serviço resolvidos x 100.	95%	>= 95%	Esperado	0%
				Entre 90% e 94%	Baixo Impacto	5%
				Entre 70% e 89%	Médio Impacto	8%
				< 70%	Alto Impacto	15%

9.7. A dedução total será aplicada considerando o valor total da fatura no mês de prestação dos serviços, limitando-se até o teto de 30% (trinta por cento).

9.8. A adoção do ANS não impede que sejam aplicadas as penalidades previstas em contrato.

10. SUBCONTRATAÇÃO

10.1. A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá subcontratar a totalidade dos serviços;

10.2. Será admitida a subcontratação às expensas e riscos da parte da CONTRATADA, desde que expressamente autorizada pelo SEBRAE-SP, limitado a 30% do valor total da proposta, apenas para os seguintes serviços:

10.3. Suporte técnico local pós-implantação;

10.4. A aceitação, pelo SEBRAE-SP de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma deste Contrato, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante do SEBRAE-SP pelos serviços executados pelas suas subcontratadas;

10.5. No caso de subcontratação, permanecerá, íntegra e inalterada, a responsabilidade da CONTRATADA selecionado por meio desta contratação pelo integral cumprimento de todos os serviços, como se diretamente os tivesse executado, não podendo opor ou transferir para do SEBRAE-SP nenhuma exceção, restrição, alegação de descumprimento total ou parcial, que tenha em relação ao subcontratado ou que este tenha contra ele;

10.6. É vedada a subcontratação de empresa que tenha participado do procedimento licitatório. A CONTRATADA deverá dar preferência às micro e pequenas empresas, quando da subcontratação deste objeto;



10.7. Nenhum encargo trabalhista, inclusive de acidente de trabalho, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil de qualquer natureza, decorrente da subcontratação, será imputada ou se comunicará ao SEBRAE-SP.

11. VISTORIA TÉCNICA - FACULTATIVA

11.1. É recomendável que seja realizada visita técnica para reconhecimento do local da futura antes da apresentação de suas propostas, a fim de tomar ciência da situação atual da área de execução dos serviços, da extensão dos serviços a serem executados, das dificuldades que poderão surgir no decorrer das atividades, bem como ficarem cientes de todos os detalhes necessários à sua perfeita elaboração.

11.2. A visita técnica não constitui condição de habilitação, não sendo, contudo, aceitas declarações posteriores de desconhecimento das informações.

11.2.1. A visita técnica deverá ser agendada antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas junto ao SEBRAE-SP de segunda à sexta-feira, 09h00 às 17h00, com o colaborador Everton, por meio de telefone: 11-3177-4825 ou e-mail: evertonss@sebraesp.com.br.

11.3. Por ocasião da visita técnica, o SEBRAE-SP não prestará esclarecimentos.

12. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

12.1. A CONTRATADA deverá adotar na execução do objeto contratual, práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, com o objetivo de atender aos critérios de redução de desperdício, diminuição do uso intensivo de matérias primas, reciclagem, da não geração de resíduos, promover o uso consciente de recursos naturais, de modo que a prestação dos serviços seja ambientalmente responsável.

13. VIGÊNCIA

13.1. A prestação dos serviços terá vigência de 36 (trinta e seis) meses.

14. GARANTIA CONTRATUAL DE EXECUÇÃO

14.1. Garantia equivalente a 05% (cinco por cento) do valor global do contrato, em uma das modalidades dentre aquelas previstas no art. 37, do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, a saber:



- 14.1.1.** Caução em dinheiro.
 - 14.1.2.** Fiança bancária.
 - 14.1.3.** Seguro garantia.
- 14.2.** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se assegurar o pagamento de todos os eventos indicados abaixo:
- 14.2.1.** Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 14.2.2.** Prejuízos causados ao SEBRAE-SP, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 14.2.3.** Multas aplicadas pelo SEBRAE-SP à CONTRATADA; e
 - 14.2.4.** Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.
- 14.3.** A garantia ofertada deverá possuir o mesmo prazo de vigência do contrato.
- 14.4.** Caso haja renovação do contrato ou ajuste de preços, deverão ser feitas as adequações necessárias quanto ao valor, vigência e cobertura da garantia prestada.

**ANEXO - RELAÇÃO DAS LOCALIDADES E FAIXA DDR**

#	Nome da Localidade	Endereço	Bairro	Cidade	CEP	(E1)	FAIXA DDR
1	ER Alto Tietê	Avenida Francisco Ferreira Lopes, 345	Vila Lavínia	Mogi das Cruzes	08735-200	30(1X E1)	11 4723-4510 a 4539
2	ER Araçatuba	Avenida dos Araçás, 2113	Centro	Araçatuba	16010-285	30(1X E1)	18 3607-2970 a 2999
3	ER Araraquara	Av. Maria Antônia Camargo de Oliveira, 2903	Vila Ferroviária	Araraquara	14802-330	30(1X E1)	16 3303-2420 a 2449
4	ER Baixada Santista	Av. Washington Luiz, 176	Gonzaga	Santos	11055-000	30(1X E1)	13 3208-0010 a 0039
5	ER Barretos	Rua 14, nº 735	Centro	Barretos	14780-040	30(1X E1)	17 3321-6470 a 6499
6	ER Bauru	Avenida Duque de Caxias, 16-82	Vila Cardia	Bauru	17011-066	30(1X E1)	14 3104-1710 a 1739
7	ER Botucatu	Rua Dr. Costa Leite, 1570,	Centro	Botucatu	18602-110	30(1X E1)	14 3811-1710 a 1739
8	ER Campinas	Rua da Abolição, 881	Ponte Preta	Campinas	13041-445	30(1X E1)	19 3284-2230 a 2259
9	ER Capital Centro	Rua 24 de Maio, 32	Centro	São Paulo	01041-000	60(2X E1)	19 3284-2230 a 2469
10	ER Guaratinguetá	Av. João Pessoa, 1325	Pedregulho	Guaratinguetá	12511-290	30(1X E1)	12 3128-9600 a 9629
11	ER Capital Leste II	Sem escritório	Itaquera	São Paulo		30(1X E1)	11 2056-7120 a 7149
12	ER Capital Norte	Rua Duarte de Azevedo, 280-282	Santana	São Paulo	02036-021	30(1X E1)	11 2972-9920 a 9949
13	ER Capital Oeste	Rua Clélia, 336/344	Perdizes	São Paulo	05042-000	30(1X E1)	11 3803-7500 a 7529
14	ER Capital Sul	Avenida Adolfo Pinheiro, 712	Santo Amaro	São Paulo	04734-001	30(1X E1)	11 5525-5270 a 5299
15	ER Franca	Avenida Dr. Ismael Alonso Y Alonso, 789	Centro	Franca	14400-770	30(1X E1)	16 3111-9900 a 9929
16	ER Grande ABC	Rua Cel. Fernando Prestes, 47	Centro	Santo André	09020-110	30(1X E1)	11 4433-4270 a 4299
17	ER Piracicaba	Avenida Rui Barbosa, 132	Vila Rezende	Piracicaba	13405-218	30(1X E1)	19 3412-1070 a 1099
18	ER Guarulhos	Avenida Salgado Filho, 1800	Centro	Guarulhos	07115-000	30(1X E1)	11 2475-6600 a 6629
19	ER Jundiaí	R. Vig. João José Rodrigues, 786	Centro	Jundiaí	13201-001	30(1X E1)	11 4523-4470 a 4499
20	ER Marília	Avenida Brasil, 412	Centro	Marília	17509-052	30(1X E1)	14 3402-0720 a 0749
21	ER Osasco	Rua Dona Primitiva Vianco, 640	Centro	Osasco	06016-004	30(1X E1)	11 2284-1800 a 1829
22	ER Ourinhos	Rua do Expedicionário, 651	Centro	Ourinhos	19900-041	30(1X E1)	14 3302-1370 a 1399
23	ER Presidente	Av. Washington	Centro	Presidente	19010-090	30(1X E1)	18 3916-9050 a



	Prudente	Luiz, 466		Prudente			9079
24	ER Ribeirão Preto	Rua Inácio Luiz Pinto, 280	Alto da Boa Vista	Ribeirão Preto	14025-680	30(1X E1)	16 3602-7720 a 7749
25	ER Vale do Ribeira	Rua José Antonio de Campos, 297	Centro	Registro	11900-000	30(1X E1)	13 3828-5060 a 5089
26	ER São Carlos	Av. Bruno Ruggiero Filho, 649	Parque Santa Felícia	São Carlos	13560-240	30(1X E1)	16 3362-1820 a 1829
27	ER São João da Boa Vista	Rua Presidente Franklin Roosevelt, 110	Perpétuo Socorro	São João da Boa Vista	13870-540	30(1X E1)	19 3638-1110 a 1139
28	ER São José do Rio Preto	Rua Dr. Presciliano Pinto, 3184	Santos Dumont	São José do Rio Preto	15020-000	30(1X E1)	17 3214-6670 a 6699
29	ER São José dos Campos	Sem escritório físico	Centro	São José dos Campos	12245-810	30(1X E1)	12 3519-4810 a 4839
30	ER Sorocaba	Avenida General Carneiro, 919	Cerrado	Sorocaba	18043-003	30(1X E1)	15 3229-0270 a 0299
31	ER Sudoeste Paulista (Itapeva)	Rua Ariovaldo Queiroz Marques, 100	Centro	Itapeva	18400-560	30(1X E1)	15 3526-6030 a 6059
32	ER Capital Leste I	Rua Itapura, 270	Tatuapé	São Paulo	03310-000	30(1X E1)	11 2090-4250 a 4279
33	ER Votuporanga	Av. Wilson de Souza Foz, 5137	Vila Residencial Esther	Votuporanga	15502-052	30(1X E1)	17 3405-9460 a 9489
34	PA - ITAIM PAULISTA	Rua Manuel Bueno da Fonseca, 129	Itaim Paulista	São Paulo	08121-600	30(1X E1)	11 2025-5560 a 5589
35	PA - SÃO MATEUS	Rua Felice Buscaglia, 348 - Térreo	São Mateus	São Paulo	03963-080	30(1X E1)	11 2010-2500 a 2509
36	FACULDADE SEBRAE	Alameda Nothmann, 598	Campos Elíseos	São Paulo	01216-000	30(1X E1)	11 3224-1250 a 1279
37	SEDE	Rua Vergueiro, 1117	Paraíso	São Paulo	01504-001	30(1X E1)	11 3177-4500 a 4999



ANEXO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

1. A CONTRATADA deve possuir programa de governança em privacidade e proteção de dados pessoais em conformidade com as regras e princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

2. A CONTRATADA se compromete a adotar mecanismos técnicos e administrativos capazes de garantir a segurança e inviolabilidade dos recursos computacionais necessários para suportar a solução contratada (telefonia em nuvem), tais como ferramentas de cibersegurança, gestão de vulnerabilidades, certificações de segurança da informação, entre outras medidas adequadas para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA garantir a segurança da infraestrutura que suporta a solução de telefonia em nuvem.

Parágrafo primeiro: É de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA qualquer incidente de segurança da informação ou violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais/LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018) relacionada com os recursos computacionais que suportam a solução de telefonia em nuvem.

Parágrafo segundo: Na hipótese de um incidente de segurança envolvendo os recursos computacionais que suportam a infraestrutura da solução, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca do ocorrido, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão: (i) descrição da natureza do incidente de segurança envolvendo dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares e registros de dados implicados; (ii) descrição das consequências decorrentes do incidente de segurança; e (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar o ocorrido e mitigar os possíveis efeitos adversos.

Parágrafo terceiro: Caso a CONTRATANTE seja responsabilizada por qualquer falha, violação, incidente de segurança, irregularidade, violação legal ou qualquer outra situação envolvendo os ambientes de armazenamento da informação da CONTRATADA, esta deverá reparar integralmente os danos materiais e morais suportados pela CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, as indenizações, pagamento de honorários advocatícios e periciais, pagamentos de custas judiciais, assessoria especializada em incidentes de segurança da informação e qualquer outra despesa comprovada.

4. A CONTRATADA não está autorizada a utilizar os dados pessoais e demais informações que tenha acesso em razão do presente contrato para outras finalidades não relacionadas com a sua execução. No caso de descumprimento deste dever pela CONTRATADA, esta será considerada como única e exclusiva controladora, assumindo integralmente a responsabilidade pelo descumprimento de qualquer condição legal ou contratual com relação ao tratamento das informações pessoais, conforme estabelece o inciso I, § 1º, do art. 42 da LGPD, devendo manter a CONTRATANTE totalmente isenta de quaisquer ônus decorrentes desses tratamentos.

5. É de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento do disposto nos arts. 33 a 36 da LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018).

6. No final do contrato, a CONTRATADA deverá eliminar permanentemente todas as informações inseridas pela CONTRATADA de seus ambientes de armazenamento devendo, ainda, fornecer atestado, declarando o pleno cumprimento das exigências contidas nesta cláusula.



ANEXO DA INDICAÇÃO DO(A) ENCARREGADO(A) DE DADOS PESSOAIS.

Declaro para os devidos fins os dados de contato do Encarregado de Dados Pessoais:

O(A) gestor (a) deste contrato no Sebrae-SP deve encaminhar uma cópia desta declaração para a UCPD – Unidade de Compliance e Proteção de Dados Pessoais do Sebrae-SP.

Declaro que se houver alteração dos contatos ou da pessoa/empresa nomeada como Encarregado de Dados Pessoais, comunicarei o Sebrae em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da alteração.

Assinatura:



ANEXO ORDEM DE INÍCIO DE SERVIÇO Nº ____/2024

O **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SÃO PAULO**, por intermédio do gestor devidamente por ele designado, autoriza a empresa _____, localizada no endereço _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, contratada nos autos do processo licitatório acima referenciado, a dar início aos serviços objeto do referido contrato, obedecendo aos padrões técnicos e às exigências descritas no Anexo do Termo de Referência e no respectivo edital do certame, conforme detalhamento abaixo:

Data de início da execução:

Prazo de execução:

Local de entrega:

São Paulo – SP, ____ de _____ de 2024.

Nome:

Gestor do SEBRAE-SP

CONTRATADA



ANEXO DA DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS

Declaro que o pagamento deverá ser efetuado mediante crédito em conta corrente da titularidade de **DIGITALNET BRASIL SISTEMAS DE COLABORAÇÃO LTDA**. Para tanto informo:

Nome do Banco: Itau

Número e nome da agência: 0332

Número da conta corrente: 00273-2

Tipo da conta: Corrente

JOSÉ AUGUSTO MENDES JUNIOR

Importante: Caso haja alteração dessas informações, a empresa contratada deverá enviar nova declaração com os dados atualizados.

PROPOSTA COMERCIAL

Ao

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo - SEBRAE-SP

Processo nº 0190/2024

Pregão Eletrônico no 90035/2024

Data da Proposta Comercial:

Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.

Razão Social: Digitalnet Brasil Sistemas de Colaboração Ltda

Endereço: Rua Almirante Gago Coutinho, nº 169 – Jardim São Luiz

CEP 14020-400 Ribeirão Preto/SP

CNPJ: 05.933.907/0001-27

Telefone: (16) 3323-4917

E-mail: eduardo.almeida@digitalnetbr.com.br

Contato: Eduardo Almeida

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL
1	Telefonia IP em Nuvem	R\$ 6.439.397,48

Ribeirão Preto, 17 de Setembro de 2024.



JOSÉ AUGUSTO MENDES JUNIOR
DIRETOR COMERCIAL

ANEXO I – PLANILHA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNT (R\$)	Valor Mensal	VALOR TOTAL 36 meses
1	Serviço de assinatura mensal Troncos SIP com ligações ilimitadas fixo e móvel para todo território nacional e ligações DDI internacionais sob demanda	120	Assinatura	R\$ 68,00	R\$ 8.160,00	R\$ 293.760,00
2	Licença de URA - mensal (sob demanda)	1	Licença	R\$ 52,93	R\$ 52,93	R\$ 1.905,48
3	Licenças de Agente Callcenter (sob demanda)	35	Mensal	R\$ 70,00	R\$ 2.450,00	R\$ 88.200,00
4	Licenças de Supervisor de Callcenter (sob demanda)	5	Mensal	R\$ 70,00	R\$ 350,00	R\$ 12.600,00
5	Telefone IP Gigabyte Tipo I YEALINK - TELEFONE IP SIP T34W - C/ FONTE	52	Mensal	R\$ 38,20	R\$ 1.986,40	R\$ 71.510,40
6	Telefone IP Gigabyte Tipo I (sob demanda) 10% YEALINK - TELEFONE IP SIP T34W - C/ FONTE	5	Mensal	R\$ 33,20	R\$ 166,00	R\$ 5.976,00
7	Telefone IP Gigabyte Tipo II YEALINK - TELEFONE IP GIGA C/ VIDEO TOUCH SIP T58W SEM CAMERA - C/ FONTE	275	Mensal	R\$ 76,60	R\$ 21.065,00	R\$ 758.340,00
8	Telefone IP Gigabyte Tipo II (sob demanda) 10% YEALINK - TELEFONE IP GIGA C/ VIDEO TOUCH SIP T58W SEM CAMERA - C/ FONTE	27	Mensal	R\$ 85,70	R\$ 2.313,90	R\$ 83.300,40
9	Telefone IP Gigabyte Tipo III YEALINK - TELEFONE IP MODELO SIP VP59	8	Mensal	R\$ 207,35	R\$ 1.658,80	R\$ 59.716,80
10	Telefone IP Gigabyte Tipo III (sob demanda) 10% YEALINK - TELEFONE IP MODELO SIP VP59	1	Mensal	R\$ 241,60	R\$ 241,60	R\$ 8.697,60
11	Telefones IP sem fio wifi (sob demanda) FLYINGVOICE - FIP16PLUS	10	Mensal	R\$ 50,00	R\$ 500,00	R\$ 18.000,00
12	Headset (sob demanda)	30	Und	R\$ 353,00		R\$ 10.590,00
13	Licenças de utilização e softphone para o MS Teams (mensal)	1654	Mensal	R\$ 57,00	R\$ 94.278,00	R\$ 3.394.008,00
14	Licenças de utilização e softphone para o MS Teams (sob demanda) (mensal)	288	Mensal	R\$ 57,00	R\$ 16.416,00	R\$ 590.976,00
15	Licenças de utilização, softphone e aparelho IP para MS Teams (mensal) - com TELEFONE YEALINK IP SIP T34W - C/ FONTE	283	Mensal	R\$ 78,80	R\$ 22.300,40	R\$ 802.814,40
16	Licenças de utilização, softphone e aparelho IP para MS Teams (mensal) (sob demanda) - com TELEFONE YEALINK IP SIP T34W - C/ FONTE	28	Mensal	R\$ 78,80	R\$ 2.206,40	R\$ 79.430,40
17	Licença de Telefone IP área comum	52	Mensal	R\$ 55,00	R\$ 2.860,00	R\$ 102.960,00
18	Licenças de utilização de softphone (sob demanda) (mensal)	50	Mensal	R\$ 24,90	R\$ 1.245,00	R\$ 44.820,00
19	Licenças de gravação de ramal (sob demanda)	35	Unid (Licença de gravação)	R\$ 24,00		R\$ 840,00
20	Ligações Internacionais DDI (sob demanda)	200	Minutos	R\$ 1,04		R\$ 208,00
21	Implantação de tronco DDR (sob demanda)	4	Und	R\$ 40,00		R\$ 160,00
22	Licença de Telefone IP área comum (sob demanda)	6	Mensal	R\$ 49,00	R\$ 294,00	R\$ 10.584,00
TOTAL GERAL						R\$ 6.439.397,48

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

071 - Proc. 0190-2024 - Telefonia IP - DIGITAL NET BRASIL SISTEMAS DE COLABORAÇÃO LTDA

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=FC-8B-54-18-44-6A-84-07-6C-15-B5-FE-62-53-31-A9-AD-5F-3A-3B> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: FC-8B-54-18-44-6A-84-07-6C-15-B5-FE-62-53-31-A9-AD-5F-3A-3B

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **Reinaldo Pedro Correa - 813.***.***-20** - 12/11/2024 15:14:43

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.**6

✓ **JOSE AUGUSTO MENDES JUNIOR - 105.***.***-07** - 12/11/2024 16:46:59

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 143.***.***.**0

✓ **Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.***.***-62** - 12/11/2024 17:57:11

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.**6

✓ **Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.***.***-80** - 12/11/2024 19:36:52

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 177.***.***.**6

PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

✓ **Everton da Silva Santos - 315.***.***-41** - 11/11/2024 19:24:40

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.**4

✓ **Eduardo Shimokomaki - 286.***.***-55** - 12/11/2024 14:18:21

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 143.***.***.**0

