

TERMO DE REFERÊNCIA TÉCNICA

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, GERÊNCIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMA DE TELEFONIA IP E COMPONENTES (HARDWARE, SOFTWARES E ACESSÓRIOS) COM ESTRUTURA DE PABX EM NUVEM, BEM COMO O SERVIÇO TELEFÔNICO NAS MODALIDADES FIXO-FIXO(LOCAL), FIXO-MÓVEL(LOCAL), FIXO-FIXO(LONGA DISTÂNCIA), FIXO-MÓVEL(LONGA DISTÂNCIA) NA CATEGORIA ILLIMITADO ATRAVÉS DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 OU SIP. A CONTRATAÇÃO ATENDERÁ AO FECOMÉRCIO/BA, SESC/BA E SENAC/BA.

LOTE 1 E 2 – TELEFONIA (LOTE 1 CAPITAL – LOTE 2 INTERIOR)

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

- 1.1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones moveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;
- 1.2. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, para telefones fixo nesta mesma área;
- 1.3. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, para telefones móveis nesta mesma área.
- 1.4. 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).
- 1.5. 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 moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).
- 1.6. Serviço Telefônico FIXO – FIXO e Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Internacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e móvel e destinadas a telefones fixos e móvel (DDI).
- 1.7. Serviço Telefônico 0800 ilimitado – Fixo e Móvel, recebimento de chamadas, compreendido por todo território nacional.
- 1.8. Em caso do serviço seja fornecido como sinalização R2 DIGITAL ou ISDN, a operadora deverá converter o serviço para a tecnologia SIP.

LOTE 3 – CLOUD PBX

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS CLOUD PABX

- 2.1. O Sistema telefônico IP deve ser composto de Solução de Comunicação IP, contemplando serviço de voz IP, software de comunicação para desktops, notebooks, smartphones e tablets, URA e terminais IP. Deve ser oferecido na **plataforma em nuvem (cloud computing)**, ter arquitetura escalar e ser fornecido com todos os recursos de hardware, acessórios, softwares e licenças necessários à sua instalação, configuração, operação e manutenção;
- 2.2. Os serviços citados neste documento têm por finalidade especificar os principais componentes que estarão envolvidos na prestação do serviço de comunicação IP ao FECOMÉRCIO, SENAC E SESC e suas Unidades Operacionais, integrando de forma plena, soluções e serviços diversos de telecomunicações. Nesta solução, deverá ser feita a integração com a utilização de circuitos de dados e internet existente na infraestrutura de comunicação do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC e a rede de telefonia IP da empresa contratada, ficando a comunicação com a rede pública (PSTN) totalmente transparente aos usuários;
- 2.3. Deve-se entender como nuvem o espaço de recursos localizados fora do ambiente do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, compartilhado ou não por outros clientes, conservando a privacidade, confidencialidade e disponibilidade no acesso aos dados de cada um deles;
- 2.4. Não serão aceitas soluções ou sistemas derivados e/ou desenvolvidas sob a plataforma Asterisk e sistemas baseados em PC (microcomputadores) com placas de comutação TDM ou Gateway IP instaladas no mesmo;
- 2.5. A solução deverá fornecer numeração telefônica de forma a possibilitar a comunicação de voz entre as unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC e o mundo externo a partir da infraestrutura da CONTRATADA;
- 2.6. A CONTRATADA deverá prover o serviço de portabilidade, sem custo, para todas as linhas utilizadas atualmente pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC.
- 2.7. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos e condições referentes a portabilidade das linhas utilizadas atualmente pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC na prestação dos serviços de Telefonia Fixa, utilizando o atual plano de numeração dos respectivos serviços requeridos nos itens e subitens constantes neste Termo de Referência;
- 2.8. A CONTRATADA deverá apresentar Projeto Executivo composto de, no mínimo, declaração de escopo, cronograma de atividades e treinamento, plano de gerenciamento de mudanças, matriz de responsabilidades e diagrama da arquitetura da solução com os ambientes e equipamentos a serem integrados e conexões de rede. O Projeto deverá ser entregue no prazo máximo especificado no ANEXO II deste TR);
- 2.9. Modalidade de contratação: A contratação será como serviço, ou seja, não envolve aquisição de bens e sim a prestação de um serviço, por esse motivo todos os equipamentos utilizados pela FECOMÉRCIO, SENAC E SESC são de sua responsabilidade, cabendo a ela a manutenção desses equipamentos para que sejam cumpridos os níveis mínimos de serviço, durante o período de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser renovado. Todos os itens desta contratação deverão ser fornecidos como serviço, salvo informação explícita, com as devidas garantias incluídas;
- 2.10. O FECOMÉRCIO, SENAC E SESC reservam o direito de avaliar o serviço anualmente a fim de constatar se o escopo do projeto está sendo plenamente atendido, como também de prospectar novas soluções que estejam em sintonia com o seu modelo de negócio, considerando o avanço constante da tecnologia nos tempos atuais.

2.11. A solução ofertada pela contratada, deverá ser fornecida na versão SIP 2.0 e deverá declarar os modelos dos aparelhos compatíveis a plataforma cloud PABX fornecida. Item esse que será adquirido pela contratante a parte deste edital.

2.12. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO IP

- 2.12.1. Alguns termos expressos neste documento, tais como “possuir”, “suportar”, “permitir” ou “possibilitar”, devem ser entendidos como o fornecimento de todos os elementos necessários à adoção da tecnologia ou funcionalidade especificada;
- 2.12.2. Outras normas não mencionadas especificamente poderão ser adotadas após o consentimento do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, quando consideradas como complemento daquelas indicadas;
- 2.12.3. Em todos os casos, quando os requisitos específicos estipulados excederem aqueles requeridos pelas normas aplicáveis, prevalecerão os requisitos aqui estipulados;
- 2.12.4. A solução deve utilizar padrões de protocolos abertos, RFC 3261, permitindo a integração com outros sistemas;
- 2.12.5. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, e em sua última versão de software;
- 2.12.6. Os equipamentos fornecidos no escopo dos serviços ora especificados, deverão ser em quantidade suficiente e possuir as características técnicas necessárias à adequada prestação dos serviços e ao pleno atendimento de todos os requisitos apresentados;
- 2.12.7. A solução deve suportar softphones (PC, smartphone/tablete, Android, iOS);
- 2.12.8. A solução deverá integrar chamadas de voz da FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, sem custos adicionais para a Contratante;
- 2.12.9. Deverá permitir chamadas de voz através da solução de PABX Virtual em Nuvem, utilizando recursos do softphone item 2.18 ou por fornecimento de licenças e gateway específico para realizações das chamadas (necessário o FECOMÉRCIO, SENAC E SESC);
- 2.12.10. A solução deve 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;
- 2.12.11. A solução de redundância poderá ser implementada utilizando-se gateways de voz instalados apenas na localidade da Casa do Comercio (FECOMÉRCIO, SENAC E SESC). Neste caso, os gateways deverão ter destinação exclusiva. Não serão aceitos equipamentos que utilizem módulos baseados em placas de terceiros ou do tipo PC;
- 2.12.12. A interligação com a central pública (concessionária local) deverá obedecer aos padrões estabelecidos pela ANATEL;
- 2.12.13. Nas interligações com a rede pública, a solução deverá permitir discagem direta a ramal (DDR) suportar sinalização R2 Digital/ ISDN e/ou SIP. Quando sinalização R2/ISDN deverá ser fornecida Gateway de sobrevivência;

- 2.12.14. A solução de voz ofertada deverá permitir que as Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC sejam interligadas de tal forma a gerar uma rede de comunicação de voz interna do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, sem custo adicional, utilizando a Internet da CONTRATANTE;
- 2.12.15. As chamadas entre os ramais internos ou externos, via Softphone ou aparelho IP, na mesma Unidade ou Unidades diferentes, do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, não deverão ter custo, independentemente da localidade;
- 2.12.16. As chamadas realizadas deverão ocorrer totalmente transparente para o usuário, sem a necessidade de utilizar recursos adicionais, como por exemplo VPN;
- 2.12.17. 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 FECOMÉRCIO, SENAC E SESC;
- 2.12.18. Deverá ser fornecido plano especial de ligações ilimitadas para todas as localidades contempladas, considerando ligações fixo-fixo e fixo-móvel, incluindo todas as tarifas e assinaturas para todos os degraus e Valores de Comunicação (VC1, VC2 e VC3), com destino a qualquer localidade do Brasil;
- 2.12.19. A solução deve garantir sigilo absoluto nas comunicações através dos vários dispositivos contemplados nesta contratação;
- 2.12.20. A solução deve garantir interoperabilidade e transparência de facilidades entre todos os usuários de ramais contemplados na plataforma;
- 2.12.21. A solução deverá suportar seleção e acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por Rota de Menor Custo a capacidade do Sistema de estabelecer automaticamente a rota mais econômica em função do horário, origem e destino, ou ainda configurações específicas de direcionamento, totalmente transparente para o usuário;
- 2.12.22. A solução deverá ter capacidade de processamento suficiente para suportar, no mínimo, o tráfego de ligações e serviços referentes a 3.000 (três mil) dispositivos entre terminais IP e softphones (PC e dispositivos móveis);
- 2.12.23. A solução deverá suportar expansão das licenças instaladas inicialmente (tabela 1) de cada recurso compartilhado (limitado ao percentual máximo de aditivo de valor contratual de 25%), de acordo com a demanda, mantendo a mesma qualidade de serviço, sem degradação de performance e sem necessidade de instalação de hardware adicional e/ou adequação da plataforma que gere custo ao FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, dentro do período do contrato, utilizando-se para isso a informação do valor unitário explicitado na proposta;
- 2.12.24. A Contratada deverá assegurar o suporte técnico e a garantia do fabricante durante a vigência do contrato. 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 à Contratante;
- 2.12.25. Deverá ser implementado para cada localidade a função de SBC (Session Border Controller) para controle de sinalização e streaming de todo tráfego de voz e/ou dados e/ou vídeo com dispositivos externos à rede corporativa do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, com capacidade para no mínimo, 200 (duzentas) sessões simultâneas. Esta função deverá estar embarcada no gateway, quando aplicável, ou em outro recurso, local ou em nuvem, do mesmo fabricante da plataforma de voz SIP contratada ou homologada

por este, constituída de hardware e/ou software com todas as licenças necessárias para o pleno funcionamento do recurso;

- 2.12.26. Caso o recurso de SBC esteja 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;
- 2.12.27. Contemplar o módulo de sobrevivência, conectando a solução à rede pública TDM caso a Licitante ofereça Gateway de conexão E1 (R2/ISDN), a fim de conservar as principais funcionalidades dos ramais SIP em caso de falha de comunicação com a plataforma de voz SIP em nuvem através dos links de comunicação de dados disponibilizados em cada Unidade do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC;
- 2.12.28. Quando aplicável, poderá, opcionalmente, suportar roteamento para a rede pública de telefonia em caso de congestionamento ou queda dos links de dados FECOMÉRCIO, SENAC E SESC instalados em cada localidade;
- 2.12.29. Dificilmente ocorrerão mudanças de endereço de Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, porém, se houver, e dentro de prazo de vigência do contrato, estas mudanças deverão ser realizadas sem custo para a CONTRATANTE;
- 2.12.30. Deve possuir suporte ao protocolo SIP com aderência ao padrão RFC3261;
- 2.12.31. Todo o tráfego de sinalização e mídia deve ser criptografado entre telefones IP, gateways, softphones e qualquer combinação destes;
- 2.12.32. A solução deve disponibilizar relatórios operacionais e gerenciais relacionados às chamadas;
- 2.12.33. Todos os equipamentos, programas, licenças, acessórios e demais componentes para a perfeita implantação da solução e suas funcionalidades deverão estar inclusos, mesmo que não expressamente indicados neste instrumento;
- 2.12.34. A Contratada deverá se responsabilizar pela instalação, configuração e manutenção de todos os componentes da solução de telefonia IP, incluindo a URA.

2.13. FUNCIONALIDADE EXIGIDAS

2.13.1. RAMAL TIPO I DEVERÁ POSSUIR NO MÍNIMO AS FUNCIONALIDADES ABAIXO:

- 2.13.1.1. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
- 2.13.1.2. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
- 2.13.1.3. Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;
- 2.13.1.4. Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;
- 2.13.1.5. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;
- 2.13.1.6. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

- 2.13.1.7. Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador, para que não seja necessário a utilização de aparelhos;
- 2.13.1.8. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;
- 2.13.1.9. Conferência Nº + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;
- 2.13.1.10. Dispositivos por usuários: Mínimo de 2 dispositivos: Permite que o ramal seja vinculado a dois tipos de dispositivos ou aparelho, ou softphone mobile ou softphone desktop;
- 2.13.1.11. Deverá possuir serviço de correio de voz com função de receber os recados deixados quando a ligação não for atendida. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;
- 2.13.1.12. Deve fazer parte da entrega dessa licença o Item 2.18 – SOFTPHONE.

2.13.2. RAMAL TIPO II DEVERÁ POSSUIR NO MÍNIMO AS FUNCIONALIDADES DOS RAMAIS TIPO I E AS INFORMADAS ABAIXO:

- 2.13.2.1. Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las.
- 2.13.2.2. Conferência Nº + 02: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais ao menos mais 02 outras linhas.
- 2.13.2.3. Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera.
- 2.13.2.4. Dispositivos por usuário: Mínimo de 3 dispositivos. Permite que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop.
- 2.13.2.5. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- 2.13.2.6. Toque simultâneo: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos logados.
- 2.13.2.7. Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado:
- 2.13.2.8. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10(dez) últimas chamadas.
- 2.13.2.9. Deve fazer parte da entrega dessa licença o Item 2.18 – SOFTPHONE.

2.14. INFRAESTRUTURA DE VOZ EM NUVEM

- 2.14.1. O serviço de voz instalado em nuvem deverá ser baseado no protocolo SIP, conforme RFC 3261, e o sistema central de processamento de voz deve utilizar equipamentos dedicados a esta finalidade (PABX IP);
- 2.14.2. 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;
- 2.14.3. Deverá atuar como Back-to-back User Agent (B2BUA) na arquitetura SIP, e ser o responsável por toda sinalização SIP na rede de voz do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC;
- 2.14.4. Deverá ser responsável por controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways e tradução de endereços;
- 2.14.5. A solução deverá suportar terminais e gateways SIP de qualquer fabricante, desde que sigam a RFC 3261 e sejam homologados pela Contratada, de forma a garantir o pleno funcionamento com qualidade e segurança;
- 2.14.6. A plataforma do serviço de voz deverá prever os recursos abaixo de roteamento de voz e controle de admissão de chamadas. O controle de admissão de chamadas tem por objetivo garantir a utilização dos links do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC de acordo com políticas pré-estabelecidas de canalização da voz;
- 2.14.7. Suporte para modificação e manipulação de dígitos;
- 2.14.8. Suporte à recomendação E.164 do ITU-T;
- 2.14.9. Suporte ao padrão ENUM ou formato SIP URL;
- 2.14.10. Suporte a roteamento alternativo por balanceamento de carga;
- 2.14.11. Suporte a roteamento por transbordo;
- 2.14.12. Suporte a roteamento por rota de menor custo (LCR);
- 2.14.13. Suporte a roteamento por origem;
- 2.14.14. Suporte a roteamento por destino;
- 2.14.15. Seleção automática de CODEC com base em parâmetros de sub-rede, de localidade e de usuário;
- 2.14.16. A solução deve estar preparada para acessar o sistema principal de telefonia através de quaisquer links internet instalados em cada uma das Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC;
- 2.14.17. A solução deve estar preparada para encaminhar automaticamente o tráfego de solicitações de uma determinada Unidade remota via links corporativos que interligam todas as Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC caso ocorra indisponibilidade do link internet instalado naquela Unidade, para que a comunicação com os recursos em nuvem passe a ser feita pelo link internet instalado na Sede ou em outra filial.

2.15. SEGURANÇA

- 2.15.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido por um registro (Login) com senha. Os acessos deverão permitir a restrição das capacidades dos usuários baseado no seu registro;
- 2.15.2. Deve permitir algoritmo de criptografia AES (128 bits) e/ou 3DES;
- 2.15.3. A serviço de voz deverá implementar, em ambos os sentidos da comunicação, a criptografia da sinalização utilizando o protocolo TLS e da mídia utilizando o protocolo SRTP;
- 2.15.4. Todas as ligações entre ramais IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;
- 2.15.5. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;
- 2.15.6. Deverá suportar Logs de eventos de segurança com informações para detecção de hackers e violações de acesso;
- 2.15.7. Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar (backup) cópias das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos;
- 2.15.8. Deverá suportar mecanismos de privacidade para SIP, conforme RFC 3323 definida pelo IETF;
- 2.15.9. Os terminais e softphones IP deverão se registrar no sistema por intermédio de identificação de usuário e senha, integrado com o Active Directory SINGLE SIGN ON;
- 2.15.10. Todos os terminais e softphones IP fornecidos deverão implementar criptografia.

2.16. URA DE AUTOATENDIMENTO

- 2.16.1. Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o FECOMÉRCIO, SENAC E SESC;
- 2.16.2. Mensagens customizáveis
- 2.16.3. Áudio de espera customizáveis;
- 2.16.4. O menu inicial deverá ser limitado em opções de 0 a 9;
- 2.16.5. Deve possuir no mínimo mais 5 níveis (Árvore da URA);
- 2.16.6. Deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de voz ofertada.
- 2.16.7. Possibilitar a reprodução de áudios específicos;
- 2.16.8. Permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados;
- 2.16.9. Direcionar a ligação diretamente para ramal específico;
- 2.16.10. Realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com o FECOMÉRCIO, SENAC E SESC;
- 2.16.11. Suportar até 3 (três) números pilotos para atendimento de chamadas da FECOMÉRCIO, SENAC E SESC e serviços oferecidos no Call Center.
- 2.16.12. Suportar fila de espera para os serviços oferecidos no Call Center;
- 2.16.13. Suportar integração via URL para front-end CRM;

- 2.16.14. Suportar o atendimento de chamadas simultâneas para cada site atendendo a quantidade de canais R2 Digital/ISDN ou SIP.

2.17. SOBREVIVÊNCIA

- 2.17.1. Das funções que devem permanecer em funcionamento mesmo em contingências:
- 2.17.1.1. Ser administrado através da mesma ferramenta da Controladora SIP DISPONIBILIZADA AO CONTRATANTE.
 - 2.17.1.2. Suportar a criptografia de mídia (SRTP) e de sinalização (TLS) (AES 128 ou similar com a mesma qualidade de funções de segurança).
 - 2.17.1.3. Suportar e estar licenciado para uso dos codecs G.711 A-law, G.711 μ -law, G.729, no mínimo;
 - 2.17.1.4. Servidor de mídia integrado para tons e conferência;
 - 2.17.1.5. Deverá possuir, interfaces TRONCO SIP e suporte para registro da quantidade prevista de ramais no projeto, mantendo os usuários em modo de sobrevivência local, para o caso de queda na interligação com a solução de comunicação.
 - 2.17.1.6. Deve ser do tipo appliance;
 - 2.17.1.7. Suportar a sobrevivência de ramais SIP da localidade, desta forma permitindo comunicações SIP no caso de perder comunicação com a Plataforma de Voz SIP centralizada;
 - 2.17.1.8. Suportar as seguintes facilidades de telefonia em modo de sobrevivência local (para o caso da queda da solução de voz ofertada):
 - Transferência;
 - Desvio;
 - Serviços de mídia de tons, anúncios e conferência;
 - Manipulação de dígitos no encaminhamento de chamadas;
 - Mensagem em espera;
 - Consulta;
 - 2.17.1.9. Suportar os protocolos DNS, FTP, SSH, HTTPS, HTTP, NTP e SNMP;
 - 2.17.1.10. Suportar detecção de intrusão (IDS) e prevenção de intrusão (IPS);
 - 2.17.1.11. Suporte a SSH2 e HTTPS para administração;

2.18. SOFTPHONE

- 2.18.1. Fornecer softphone do mesmo fabricante da Solução PABX Virtual em Nuvem para garantia da entrega, execução e segurança dos serviços de voz;
- 2.18.2. Software deverá suportar ser instalado em sistema operacional Windows ou MAC para PC;
- 2.18.3. Software deverá suportar ser instalado em sistema operacional Android e IOS para Mobile;
- 2.18.4. Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico;
- 2.18.5. Deve utilizar o protocolo SIP conforme RFC 3261;

- 2.18.6. Deve permitir as seguintes funções de controle da chamada (através de teclas virtuais):
 - 2.18.6.1. Realizar e receber chamadas via rede VoIP;
 - 2.18.6.2. Colocar e recuperar chamadas em espera;
 - 2.18.6.3. Funções de consulta e conferência;
 - 2.18.6.4. Rejeição de chamadas;
 - 2.18.6.5. Retenção de chamadas;
 - 2.18.6.6. Encaminhamento de chamadas;
- 2.18.7. Função mudo e viva-voz;
- 2.18.8. Deve possuir lista de contatos;
- 2.18.9. Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente;
- 2.18.10. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela, transferência de arquivos;
- 2.18.11. Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados;
- 2.18.12. Deve permitir acesso a listas externas via padrão LDAP;
- 2.18.13. Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas, perdidas, com acesso para funções de controle das chamadas (ex. rediscagem);
- 2.18.14. Deve suportar criptografia do payload;
- 2.18.15. Deve suportar videoconferência/videochamadas ponto a ponto, integradas na própria aplicação do softphone;
- 2.18.16. Deve possuir, no mínimo, os codecs G.711 e G.729;
- 2.18.17. Deve implementar QoS via DiffServ (L3) e IEEE 802.1p/q (L2);
- 2.18.18. Deve suportar H.263 ou H.264 em SIP ou WebRTC para a realização de vídeo chamadas em alta definição (HD);
- 2.18.19. Deve suportar chat corporativo;
- 2.18.20. Permitir alternar as chamadas internas ou externas, em curso, entre os dispositivos do usuário, sem interrupção.

2.19. TOPOLOGIA DA SOLUÇÃO

- 2.19.1. A topologia sugerida da solução deve contemplar o fornecimento dos serviços de forma transparente, a partir do acesso ao ambiente da Contratada. Abaixo uma representação resumida da topologia:

2.20. RAMAL CALL CENTER

- 2.20.1. Deve possuir de forma nativa a facilidade de Contact Center com recurso de DAC (Distribuição de Automática de Chamada), URA, Agentes e Supervisores.
- 2.20.2. Deve ser possível para cada agente indicar quanto está ou não disponível;
- 2.20.3. Possibilidade de redirecionamento de ligações para números de celular, por agente ou grupo destes, quando requisitado, mantendo ainda, consistentes as informações referentes a tarifação de chamadas,

- 2.20.4. Identificação do originador da chamada, bem como o tratamento personalizado, de acordo com o número de origem.
- 2.20.5. A ordem de atendimento e método de distribuição de todos os grupos será definida pela FECOMÉRCIO, SENAC E SESC.
- 2.20.6. Deverá informar ao cliente sua posição na fila de atendimento:
- 2.20.7. Deverá possuir um serviço de pesquisa de satisfação capaz de possibilitar conhecer a opinião dos usuários do serviço. Esse serviço deverá ser disponibilizado após o atendente finalizar o atendimento direcionando o cliente para a pesquisa de qualidade;
- 2.20.8. Permitir customização de mensagens da URA.
- 2.20.9. O Supervisor deverá conseguir gerar as seguintes estatísticas:
 - 2.20.9.1. Chamadas recebidas (geral e por agente);
 - 2.20.9.2. Chamadas abandonadas (geral e por agente);
 - 2.20.9.3. Chamadas perdidas;
 - 2.20.9.4. Chamadas discadas;
 - 2.20.9.5. Chamadas em espera;
 - 2.20.9.6. Transbordos;
 - 2.20.9.7. Tempo de atendimento por usuário.
 - 2.20.9.8. atendimentos por agente;
 - 2.20.9.9. Login e Logout na ferramenta (especificando os horários em que os mesmos ocorreram);
 - 2.20.9.10. Discador automático para ligações ativas, com bot para identificar o cliente e poder mensurar o CPC (Contato com a Pessoa Certa);
 - 2.20.9.11. Registro do atendimento ao cliente – em execução e finalizado;
 - 2.20.9.12. Pausas – Finalidade e duração;
 - 2.20.9.13. Produtividade do atendente (quantidade de atendimentos e vendas realizadas);
 - 2.20.9.14. TMA (Tempo Médio de Atendimento);
 - 2.20.9.15. TME (Tempo Médio de Espera);
 - 2.20.9.16. TMO (tempo Médio Operacional – Tempo falado x tempo disponível);
 - 2.20.9.17. Nível de Serviço;
 - 2.20.9.18. Gravação de voz e tela;
 - 2.20.9.19. Ouvir ligação em tempo real para fazer monitoria e dar feedback para a equipe de atendentes;
 - 2.20.9.20. Localizar gravações por usuário/ramal/período;
 - 2.20.9.21. Histórico das ligações encerradas (pelo cliente ou atendente);
 - 2.20.9.22. Posição em Fila e tempo aguardando - clientes que ligam para o Call center;
 - 2.20.9.23. URA (Unidade de Resposta Audível);
 - 2.20.9.24. Call Back – Retorna a ligação para o cliente quando o mesmo liga para o call center e todos os ramais estão ocupados (automático e programado);
 - 2.20.9.25. Avaliação do atendimento ou utilizar NPS.
- 2.20.10. O Supervisor deverá conseguir gerar as seguintes estatísticas em tempo real:

- 2.20.10.1. Estado de cada agente;
- 2.20.10.2. Tempo na fila de espera;
- 2.20.10.3. Tamanho da(s) fila(s) de espera.

2.21. GRAVAÇÃO

- 2.21.1.1. Possui gravação para todos os ramais de call center;
- 2.21.1.2. A solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como a solução de voz;
- 2.21.1.3. Características funcionais do sistema de gravação telefônica:
- 2.21.1.4. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor;
- 2.21.1.5. Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;
- 2.21.1.6. Permitir que o FECOMÉRCIO, SENAC E SESC nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;
- 2.21.1.7. Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;
- 2.21.1.8. Permitir download para armazenamento em ambiente externo ;
- 2.21.1.9. Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano;
- 2.21.1.10. Permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica "AND").
- 2.21.1.11. Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura.

2.22. **ATA: quando não houver viabilidade de intranet no local desejado, o ramal deverá ser fornecido por meio de aparelhos analógicos e ATA (Adaptador telefônico Analógico), com as características mínimas abaixo:**

- 2.22.1.1. Deverá suportar Protocolo SIP 2.0
- 2.22.1.2. Deve possuir suporte a uma conta SIP
- 2.22.1.3. Deverá possuir no mínimo 02 porta FXS
- 2.22.1.4. Deverá possuir no mínimo 01 porta Ethernet de 10/100Mbps
- 2.22.1.5. Deverá suportar VLAN
- 2.22.1.6. Deverá possuir suporte ao QoS
- 2.22.1.7. Deverá possuir no mínimo os seguintes Codecs de áudio: G711-A, G711-U, G729

3. NÍVEL DE SERVIÇO.

- 3.1. A Contratada deverá fornecer Gerência de Serviços a qual deve contemplar, no mínimo, o planejamento, monitoramento, manutenção e controle dos serviços prestados, procurando maximizar o desempenho,

aprovisionar recursos diante de alterações de demanda, minimizar falhas, documentar e manter configurações, além de zelar pela segurança física e lógica dos elementos que compõem este Termo de Referência;

- 3.2. A Gerência de Serviços deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas inerentes à solução de telefonia IP e garantindo a qualidade do serviço, além da abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados técnicos;
- 3.3. A Gerência de Serviços deverá operar no modelo 24x7, dentro da vigência do contrato;
- 3.4. A Gerência de Serviços deverá, dentro do período de contrato, e mediante solicitação da GCTI do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, disponibilizar, num prazo máximo de 48 horas, relatórios técnicos relacionados aos serviços prestados, condicionados à viabilidade da geração dessas informações;
- 3.5. 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;
- 3.6. Havendo necessidade de interrupção do serviço para a realização de manutenções preventivas remotas e/ou presenciais, a Contratada deverá comunicar ao FECOMÉRCIO, SENAC E SESC com antecedência mínima de 05 (cinco) dias. 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;
- 3.7. Seguem abaixo as características dos indicadores de performance a serem mensurados pela Contratada e que poderão resultar em multa por descumprimento dos índices mínimos de qualidade definidos:

Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço	
Descrição do indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a conexão com a nuvem IP da contratada permanece em condições normais de funcionamento em todas as localidades.
Fórmula de cálculo (Servirá de base para o cálculo das multas)	$IDV = [(To - Ti) / To] * 100$, onde: IDV = Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço To = Tempo total mensal (total de dias da prestação do serviço vezes 1440 minutos) Ti = Somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação em um mês (em minutos) No caso de inoperância recorrente num período inferior a 2 (duas) horas, contado a partir do restabelecimento do serviço da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade da VPN o início da primeira

	<p>inoperância até o final da última inoperância, quando o serviço estiver totalmente operacional.</p> <p>Deverá ser entendido como tempo indisponível o tempo (em minutos) entre a abertura do chamado técnico pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC ou pela Gerência de Serviços da contratada e a completa solução do incidente com o total restabelecimento do (s) serviço (s) afetados. Caso seja comprovado que o incidente foi causado pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC ou o mesmo for considerado improcedente, o tempo de indisponibilidade não será computado no cálculo;</p> <p>Serão excluídas do cálculo da Disponibilidade as interrupções programadas para manutenção, desde que a comunicação seja feita de acordo com os critérios do item anterior. Também serão excluídas as interrupções causadas por falta de energia elétrica nas localidades e indisponibilidades formalmente justificadas pela CONTRATADA e aceitas pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC.</p>
Periodicidade da aferição	Mensal
Limiar de qualidade	Disponibilidade Mensal Mínima de 99,5%
Pontos de controle	A contratada realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito dos serviços pelo tempo de duração do contrato.
Relatórios de níveis de serviço	<p>A contratada deverá disponibilizar mensalmente ao FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, relatórios digitais com os índices apurados, totalizados e apresentados mensalmente por enlace.</p> <p>Nos relatórios citados deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade em minutos, o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade da contratada.</p> <p>A contratada deverá disponibilizar, quando demandado pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, relatório detalhando os tempos de falhas, minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade por período (mês) e motivos das indisponibilidades apuradas.</p>

3.8. CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADES

Severidade	Descrição
Crítico	Falha gravíssima que ocasiona a paralisação total do sistema/ solução (por exemplo: 100% dos ramais indisponíveis, 100% troncos DDR indisponíveis, 100% da comunicação paralisada, necessidade de substituição de equipamento). A falha restringe totalmente a utilização do sistema.
Urgente	Falha grave que ocasiona a paralisação parcial do sistema/ solução (por exemplo: acima de 50% dos ramais indisponíveis, acima de 50% troncos DDR indisponíveis, falha grave em equipamentos, falha em funções importantes da solução). A falha restringe moderadamente a utilização do sistema.
Importante	Falha de equipamento, componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais ou indisponibilidade de uso. Solicitações de reprogramações ou dúvidas técnicas são classificadas com esta severidade.

3.9. CONSIDERANDO AÇÃO REMOTA OU IN LOCO

Tempo de Resposta	Qualquer severidade	Em até 1 hora
Tempo de Solução	Crítico	Em até 4 horas
	Urgente	Em até 8 horas
	Importante	Em até 24 horas

4. DAS PENALIDADES (MOTIVO TÉCNICO)

4.1. Com relação ao ANS definido no item específico serão aplicadas as penalidades abaixo sobre o valor mensal da solução às quais deverão constar como desconto na fatura mensal, explicitamente, até o segundo mês subsequente às ocorrências.

SEQ	Item de Serviço (telefonia IP)	Penalidade
1	Disponibilidade mensal abaixo da mínima	5%
2	Atraso na resolução de incidentes, tempo de resposta, substituição de equipamentos e fornecimento de peças/acessórios/licenças necessários ao funcionamento dos equipamentos (por ocorrência e por dia)	4%
3	Indisponibilidades da solução, por localidade afetada, para cada hora de interrupção do serviço, independente das penalidades citadas acima	0,5%

- 4.2. Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total do contrato, na hipótese de descumprimento total das obrigações assumidas, quando inexistente pagamento em benefício da CONTRATADA;
- 4.3. O FECOMÉRCIO, SENAC E SESC se reserva ao direito de aplicar multa de 0,1% por atraso de implantação, sobre o valor anual atualizado da contratação, por dia de atraso, até o trigésimo dia de atraso, quando poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato por inexecução total da obrigação;
- 4.4. Possíveis inconsistências deverão ser comprovadas, discutidas e acordadas entre as partes interessadas;

5. ESTRATÉGIA DE SUPRIMENTO

- 5.1. Os equipamentos deverão ser fornecidos e instalados nas localidades informadas no ANEXO III deste Termo de Referência.
- 5.2. Os equipamentos e recursos devem ser instalados e configurados de acordo com o cronograma definido entre as partes interessadas, obedecendo ao horário das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira;
- 5.3. Todos os equipamentos devem ser configurados de tal forma a prover a melhor performance possível da solução, utilizando-se para isso, principalmente, as opções de QoS, segurança e dimensionamento dos links de comunicação de dados;
- 5.4. A Contratada deverá:
- 5.4.1. Uma vez identificada qualquer não conformidade do local de instalação para com a solução a ser instalada, a CONTRATADA deverá informar à equipe de TI do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, para as devidas providências, quando aplicável;
 - 5.4.2. Quando aplicável, deve realizar todo o trabalho de jumpeamento do DG de cada localidade;

- 5.4.3. Deve manter o local de instalação dos equipamentos limpos e organizados após a realização dos serviços;
- 5.4.4. Manter os componentes da solução atualizados com relação a versões de software durante todo o período do contrato;
- 5.4.5. Realizar serviço de instrução/consultoria com o objetivo de orientar os respectivos usuários sobre os recursos e facilidades da solução, configurando-a de acordo com as necessidades de cada Unidade do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC informada na tabela de localidades;
- 5.4.6. Disponibilizar, no mínimo, um técnico que responderá pelo trabalho geral de implantação e configuração da solução nas localidades contempladas.

6. DA INSTALAÇÃO, GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 6.1. A CONTRATADA deverá manter Central de Atendimento para abertura de chamados e reclamações através de ligação gratuita (0800) ou ligação local, e-mail e/ou portal web, funcionando, no mínimo, de segunda a sexta-feira (exceto feriados) das 08:00 às 22:00hs;
- 6.2. O prazo de garantia da solução completa, incluindo todos os equipamentos, softwares e serviços, deve ser o mesmo da vigência do contrato;
- 6.3. A garantia de equipamentos e peças de reposição deverá ser total para todos os equipamentos fornecidos e durante todo o período do contrato, devendo cobrir quaisquer custos necessários à plena restauração do equipamento, incluindo custos com deslocamentos, hora técnica, hospedagem, alimentação, etc;
- 6.4. A manutenção, diagnóstico e administração do sistema poderão ser realizadas no local ou remotamente, cujo acesso só será permitido mediante uma senha para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema;
- 6.5. Como manutenção, compreende-se a manutenção e suporte técnico especializado a título preventivo e/ou corretivo para manter ativa a infraestrutura de comunicação, contemplando software, hardware, sistemas e recursos citados neste termo;
- 6.6. Em caso de falha de módulos ou componentes, a Contratada fornecerá peça sobressalente com instalação/troca sem quaisquer ônus para o FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, com o objetivo de manter em funcionamento os produtos;
- 6.7. Durante a vigência do contrato não deverá haver limite de quantidade de chamados técnicos abertos, independente de localidade, ou tipo de procedimento;

- 6.8. Durante o período de garantia, em caso de defeito nos equipamentos fornecidos ou quando a intervenção presencial/remota não surtir efeito, a empresa licitante vencedora deverá providenciar a substituição do equipamento, sem ônus para o FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, e obedecendo aos prazos estipulados no serviço de suporte (SLA) contratado;
- 6.9. Em caso de substituição definitiva ou temporária de equipamentos/componentes, e na eventualidade de não haver disponibilidade de fornecimento de modelo igual ao originalmente instalado, o novo equipamento/componente deverá ser comprovadamente equivalente ou superior em termos de modelo/tecnologia além de assegurar total compatibilidade com a solução instalada;
- 6.10. Nos casos de substituição de equipamentos, o novo equipamento deverá ser instalado com a mesma configuração do equipamento substituído e dentro do prazo estipulado;
- 6.11. Efetuar, sem que isso implique acréscimo aos contratados, a substituição de qualquer equipamento ou componente por outro novo, de primeiro uso, com características idênticas ou superiores, de acordo com o SLA contratado, e independente do fato de ser ou não fabricante dos equipamentos fornecidos, nos seguintes casos:
 - 6.11.1. Se apresentar divergência com as especificações descritas na proposta apresentada;
 - 6.11.2. Se ocorrer qualquer tipo de defeito em que a intervenção presencial/remota não surta efeito;
 - 6.11.3. Se ocorrerem defeitos recorrentes após a conclusão do chamado técnico mesmo tendo havido substituição de peças e componentes mecânicos ou eletrônicos.
- 6.12. Caso seja necessária a remoção do equipamento para manutenção em laboratório, sendo a remoção de inteira responsabilidade da Contratada com relação ao transporte e custos envolvidos, a Contratada deve disponibilizar equipamento de backup durante todo o período de manutenção. Este equipamento deverá ser de modelo idêntico ou superior ao originalmente instalado. A disponibilização do equipamento de backup deverá ser feita no mesmo prazo de substituição de equipamentos, a contar do diagnóstico do problema;
- 6.13. Fornecer e aplicar os pacotes de correção e atualização, em data e horário a serem definidos pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs), falhas de segurança ou simplesmente quando forem disponibilizados pelo fabricante e que integrem os hardwares/software objeto deste Termo de Referência;
- 6.14. Comunicar, por escrito, ao FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste Termo de Referência, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção;
- 6.15. Os serviços de instalação serão considerados entregues após a emissão do Termo de Aceite da Instalação;

6.16. O FECOMÉRCIO, SENAC E SESC terá o direito de exigir, no ato da entrega do(s) produtos/equipamentos, que a licitante vencedora, sem a geração de qualquer despesa ou custo adicional, substitua(m) aquele(s) produtos/equipamentos que esteja(m) comprovadamente defeituoso(s) e/ou fora de especificação técnica estabelecida neste Instrumento Convocatório;

7. TREINAMENTO

- 7.1. A Contratada deverá confeccionar e distribuir com os usuários manuais (simplificado e detalhado) dos terminais IP e Softphones, seus recursos e componentes;
- 7.2. A Contratada deverá ministrar um Programa de Treinamento com carga horária total mínima de 24 Hs, a ser negociado entre as partes, contemplando todas as Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, para os funcionários e/ou prepostos indicados pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, contemplando as informações completas e detalhadas para o uso, operação e configuração (quando aplicável) dos equipamentos e/ou serviços objeto deste fornecimento, com especial atenção aos relacionados à URA, Terminais IP e Softphones. Para os usuários normais da Sede e Unidades remotas devem ser abordados a utilização dos Telefones IP e Softphones, enquanto, para os Analistas de Suporte e outros usuários mais específicos, a ser definido pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, todos os recursos devem ser discutidos e de maneira mais aprofundada; O treinamento poderá ser realizado na modalidade remota (através da ferramenta Microsoft Teams);
- 7.3. Todas as despesas referentes ao treinamento correrão por conta da CONTRATADA.

8. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- 8.1. Após a conclusão da etapa de instalação dos serviços, deverá ser entregue a documentação técnica da solução (As Built), contendo, no mínimo: topologia física e lógica da rede, esquema da interligação da solução de voz IP com as Unidades do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC e a rede pública, descrição dos equipamentos e circuitos de comunicação de dados, descrição dos níveis mínimos de serviços contratados, dados para acesso ao portal de monitoramento dos serviços e dados para abertura de chamados de suporte técnico;
- 8.2. Toda documentação técnica deverá ser redigida em português ou inglês;

9. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

- 9.1. Será vencedora a empresa que ofertar o menor VALOR TOTAL da tabela do ANEXO I, em total conformidade com as especificações técnicas mínimas descritas no presente Termo de Referência, observando os prazos máximos para fornecimento e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade;
- 9.2. Além da proposta comercial, a proponente deverá apresentar proposta técnica com a comprovação de atendimento de todas as especificações técnicas deste Termo de Referência;
- 9.3. A tabela do ANEXO I deverá constar na proposta comercial. O valor da solução deverá considerar os recursos e quantidades informados;
- 9.4. Deverá apresentar a documentação técnica de todos os equipamentos da solução que serão instalados no ambiente da CONTRATANTE;
- 9.5. Deverá expedir uma declaração informando quais Municípios, dentre os que compõem a Área de Abrangência do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC especificada neste Edital, dispõem de cobertura na data do certame para os serviços de telefonia fixa, e que se responsabiliza em atender a cobertura exigida nos respectivos adendos, sendo a cobertura através de rede própria ou através de terceiro, desde que atendendo as exigências da ANATEL para a natureza deste serviço;
- 9.6. Deverá apresentar atestado da certificação do datacenter principal na nuvem no qual o serviço de voz está hospedado.
- 9.7. Declarar possuir centro de suporte técnico de alto nível (NOC), localizado em território nacional, com sistema de DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) ou 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 este número, o endereço eletrônico e página web para acompanhamento;

10. PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

- 10.1. Toda a informação referente à Contratante que a Contratada vier a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá ser divulgadas a terceiros sem autorização expressa do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC;
- 10.2. A Contratada deverá, a critério da Contratante, assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, a ser disponibilizado, e entregá-lo ao FECOMÉRCIO, SENAC E SESC até a data marcada para a reunião de início de projeto. Este

documento, uma vez disponibilizado pela Contratante, consistirá em condição para a prestação de todos os serviços, estabelecendo sigilo das informações do ambiente do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, com acesso mínimo e restrito aos técnicos designados para a prestação dos serviços;

10.3. A Contratante terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues de acordo com os padrões e formatos definidos pela Contratante;

10.4. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela Contratada para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

11. QUANTIDADE ESTIMADA DOS SERVIÇOS E SOLICITAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO

11.1. Os quantitativos de cada um dos serviços, bem como sua dispersão geográfica encontram-se no presente Termo de Referência;

11.2. Os quantitativos especificados são uma estimativa com base no uso atual pelas entidades e servem como parâmetro para que as licitantes balizem suas propostas de fornecimento. Em nenhuma hipótese deverá ser interpretada como um compromisso formal das entidades para com as licitantes;

11.3. A licitante se obriga, desta maneira, a fornecer sem óbices o quantitativo do serviço demandado pelas entidades pelos mesmos preços ofertados, ainda que o consumo dos diversos tipos dos serviços ao longo do contrato seja reduzido ou aumentado.

11.4. A licitante se reserva ao direito de solicitar a implantação dos serviços dentro do prazo do contrato. Não existirá a obrigação de implantação dos serviços em todas as unidades relacionadas neste processo. A implantação nas unidades executivas do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC ocorrerá de acordo ao interesse e solicitação do contratante.

11.5. Serão gerados 03 contratos individuais para FECOMÉRCIO, SENAC E SESC.

12. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.

- 12.1. Os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) são critérios objetivos estabelecidos neste Termo de Referência, que visam criar condições de monitorar a qualidade da prestação do serviço da Contratada;
- 12.2. Os serviços de cada ANS serão monitorados mensalmente e caberá ao Fiscal do Contrato a aplicação das sanções estabelecidas no contrato;
- 12.3. O processo de gestão dos ANS ocorrerá mediante reuniões mensais entre a Contratada e o fiscal do contrato;
- 12.4. Nas reuniões referenciadas no subitem anterior serão discutidas as notas obtidas nos ANS pela Contratada e deliberada pelo Fiscal do contrato;
- 12.5. A Contratada deverá apresentar em sua proposta de fornecimento, sob pena de desclassificação do certame licitatório, o compromisso formal de que cumprirá os ANS exigidos e que concorda em se submeter às sanções administrativas elencadas pelo seu não cumprimento;
- 12.6. As especificações técnicas levam em conta todas as características apresentadas neste Termo de Referência, cobrindo os serviços de telefonia fixa e ainda a infraestrutura necessária para o suporte a estes serviços;

13. FORMA COMO OS SERVIÇOS SERÃO SOLICITADOS

- 13.1. Os serviços serão solicitados formalmente, mediante a abertura de chamado, através de ferramenta disponibilizada pela Contratada.
- 13.2. O prazo de atendimento das demandas pontuais e de fácil resolução será de 48 (quarenta e oito) horas computados a partir da abertura do chamado. As demandas mais complexas e customizações mediante negociação entre as partes.
- 13.3. Para fins do computo do prazo, estão excluídos os sábados, domingos e feriados.

14. VALIDADE E VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de duração do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contando o início bem como da sua validade a partir das assinaturas do termo, podendo ser prorrogado até um total de 120 (cento e vinte) meses, caso ocorra motivo plenamente justificado e aceito pelo FECOMÉRCIO, SENAC E SESC, mantidos os preços e demais condições previamente pactuadas.

15. GARANTIA DOS SERVIÇOS

Os serviços são de caráter contínuo, cabendo a contratada garantir o pleno funcionamento dos serviços de telefonia mediante a realização das manutenções preventivas, corretivas e adaptativas, conforme estabelecidas neste Termo de Referência.

16. DO ORÇAMENTO

As despesas decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência correrão à conta dos recursos específicos conforme prevista no Orçamento Geral do FECOMÉRCIO, SENAC E SESC.

17. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL

- 17.1.1** Comprovação de fornecimento de objeto pertinente e compatível em características e prazos com o descritivo constante do objeto desta contratação, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica impresso em papel timbrado do emissor, devidamente qualificado (razão social, CNPJ, endereço, telefone) e subscrito pelo seu responsável (nome, função/cargo);
- 17.1.1.1** O Atestado de que trata este subitem pode ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente inscrita no CNPJ e deverá ser subscrito por quem tenha poderes para tanto;
- 17.1.1.2** Não será aceito o atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica integrante do mesmo grupo comercial ou industrial do proponente ou por consórcio integrado pelo mesmo;
- 17.1.1.3** Não será aceito nesta licitação atestado de capacidade técnica emitida por pessoa jurídica que tenha por objeto social ou ramo de atuação de quaisquer das atividades econômicas em que se insira(m) a(s) atividade(s) do licitante proponente;
- 17.1.1.4** Também não serão considerados válidos neste certame atestados de capacidade técnica referentes a objetos que não estejam adstritos ao objeto deste Instrumento Convocatório;
- 17.1.2** Deverá a contratada ser legalmente autorizada e regulamentada junto à ANATEL, para a prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência. Sendo necessário a apresentação do STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), SCM ou documento equivalente para a transmissão de voz. O pedido de comprovação deste item se faz necessário para a confirmação da capacidade da licitante estar em conformidade com os processos exigidos pela agência que regula o setor de telecomunicações no Brasil, através da obtenção de permissão para a prestação de serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), SCM ou equivalente. A regulamentação está amparada na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT).

ANEXO I – MODELO DE TABELA DE VALOR DA PROPOSTA

LOTE 1							
TELEFONIA CAPITAL							
FECOMÉRCIO							
ORDEM	UNIDADE	CANAIS SIP OU E1 (ligações ilimitadas)	800	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	CASA DO COMERCIO	30	não	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL FECOMERCIO		30		---	VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
FECOMÉRCIO/BA SUBTOTAL 36 MESES (A1)						R\$	
SESC							
ORDEM	UNIDADE	CANAIS SIP OU E1 (ligações ilimitadas)	800	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	CASA DO COMÉRCIO / CINE TEATRO	50	não	R\$	R\$	R\$	R\$
2	PIATÃ	15	não	R\$	R\$	R\$	R\$
3	REST. TANCREDO NEVES	5	não	R\$	R\$	R\$	R\$
4	NAZARÉ	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
5	ESCOLA ZILDA ARNS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
6	AQUIDABÃ	5	não	R\$	R\$	R\$	R\$
7	RUA CHILE	5	não	R\$	R\$	R\$	R\$
8	CFA	5	não	R\$	R\$	R\$	R\$
9	PELOURINHO	5	não	R\$	R\$	R\$	R\$
10	COMÉRCIO	5	não	R\$	R\$	R\$	R\$
11	MESA BRASIL	5	sim	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL SESC		120		---	VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
SESC/BA SUBTOTAL 36 MESES (B1)						R\$	

SENAC							
ORDEM	UNIDADE	CANAIS SIP OU E1 (ligações ilimitadas)	800	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	CASA DO COMÉRCIO	50	sim	R\$	R\$	R\$	R\$
2	PELOURINHO	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
3	AQUIDABÃ	15	não	R\$	R\$	R\$	R\$
4	PRAÇA DA SÉ	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
5	COMÉRCIO	5	não	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL SENAC		90		---	VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
SENAC/BA SUBTOTAL 36 MESES (C1)					R\$		
VALOR TOTAL LOTE I (SUBTOTAL A1 + B1 + C1)					R\$		

VALOR TOTAL DO LOTE I (SUBTOTAL A1 + B1 + C1):

xxxxxxxxxxxxxx (por extenso)

LOTE 2							
TELEFONIA INTERIOR							
SESC							
ORDEM	UNIDADE	CANAIS SIP OU E1 (ligações ilimitadas)	800	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	ITAPARICA	15	não	R\$	R\$	R\$	R\$
2	SANTO ANTÔNIO DE JESUS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
3	FEIRA DE SANTANA	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
4	FEIRA CENTRO	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
5	ALAGOINHAS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
6	JACOBINA	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
7	JEQUIÉ	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
8	VITÓRIA DA CONQUISTA	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
9	PAULO AFONSO	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
10	PORTO SEGURO	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
11	BARREIRAS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
12	ILHÉUS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL SESC		125		---	VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
SESC/BA SUBTOTAL 36 MESES (A2)				R\$			
SENAAC							
ORDEM	UNIDADE	CANAIS SIP OU E1 (ligações ilimitadas)	800	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	ALAGOINHAS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
2	AMARGOSA	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
3	CAMAÇARI	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
4	FEIRA DE SANTANA – PONTO CENTRAL	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
5	FEIRA DE SANTANA – KALILÂNDIA	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
6	LAURO DE FREITAS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$

7	PORTO SEGURO	15	não	R\$	R\$	R\$	R\$
8	SANTO ANTONIO DE JESUS	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
9	VITÓRIA DA CONQUISTA	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
10	IRECÊ	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
11	SANTO ANTONIO DE JESUS II	10	não	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL SENAC		115		---	VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
SENAC/BA SUBTOTAL 36 MESES (B2)				R\$			
VALOR TOTAL LOTE II (SUBTOTAL A2 + B2)				R\$			

VALOR TOTAL DO LOTE II (SUBTOTAL A2 + B2):

xxxxxxxxxxxxxx (por extenso)

LOTE 3 CLOUD PBX																
FECOMERCIO																
ORDEM	UNIDADE	LICENÇA RAMAL TIPO 1	VALOR UNITÁRIO LICENÇA TIPO 1	LICENÇA RAMAL TIPO 2	VALOR UNITÁRIO LICENÇA TIPO 2	URA	VALOR UNITÁRIO URA	CALL CENTER	VALOR UNITÁRIO CALL CENTER	GRAVA	VALOR UNITÁRIO GRAVA	ATA (Nº de pontos analógicos)	VALOR UNITÁRIO ATA	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	CASA DO COMERCIO	41	R\$	13	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL FECOMERCIO		41		13		0		0		0		0		VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
FECOMÉRCIO/BA SUBTOTAL 36 MESES (A3)														R\$		

SESC

ORDEM	UNIDADE	LICENÇA RAMAL TIPO 1	VALOR UNITÁRIO LICENÇA TIPO 1	LICENÇA RAMAL TIPO 2	VALOR UNITÁRIO LICENÇA TIPO 2	URA	VALOR UNITÁRIO URA	CALL CENTER	VALOR UNITÁRIO CALL CENTER	GRAVA	VALOR UNITÁRIO GRAVA	ATA (Nº de pontos analógicos)	VALOR UNITÁRIO ATA	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	CASA DO COMÉRCIO / CINE TEATRO	70	R\$	40	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	8	R\$	R\$	R\$	R\$
2	PIATÁ	15	R\$	5	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	4	R\$	R\$	R\$	R\$
3	REST. TANCREDO NEVES	5	R\$	0	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	R\$	R\$	R\$
4	NAZARÉ	18	R\$	5	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
5	ESCOLA ZILDA ARNS	6	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	R\$	R\$	R\$
6	AQUIDABÁ	11	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
7	RUA CHILE	8	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	R\$	R\$	R\$
8	CFA	8	R\$	0	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	R\$	R\$	R\$
9	PELOURINHO	10	R\$	0	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
10	COMÉRCIO	6	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	R\$	R\$	R\$
11	MESA BRASIL	5	R\$	0	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	0	R\$	R\$	R\$	R\$
12	ITAPARICA	15	R\$	5	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	4	R\$	R\$	R\$	R\$
13	SANTO ANTÔNIO DE JESUS	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
14	FEIRA DE SANTANA	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
15	FEIRA CENTRO	8	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$

16	ALAGOINHAS	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
17	JACOBINA	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
18	JEQUIÉ	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
19	VITÓRIA DA CONQUISTA	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
20	PAULO AFONSO	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
21	PORTO SEGURO	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
22	BARREIRAS	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
23	ILHÉUS	13	R\$	4	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL SESC		315		109		23		0		0		44		VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
SESC/BA SUBTOTAL 36 MESES (B3)														R\$		

SENAC

ORDEM	UNIDADE	LICENÇA RAMAL TIPO 1	VALOR UNITÁRIO LICENÇA TIPO 1	LICENÇA RAMAL TIPO 2	VALOR UNITÁRIO LICENÇA TIPO 2	URA	VALOR UNITÁRIO URA	CALL CENTER	VALOR UNITÁRIO CALL CENTER	GRAVA	VALOR UNITÁRIO GRAVA	ATA (Nº de pontos analógicos)	VALOR UNITÁRIO ATA	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 12 MESES	VALOR 36 MESES
1	CASA DO COMÉRCIO	181	R\$	20	R\$	1	R\$	7	R\$	7	R\$	20	R\$	R\$	R\$	R\$
2	PELOURINHO	21	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	8	R\$	R\$	R\$	R\$
3	AQUIDABÃ	27	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
4	FEIRA DE SANTANA – PONTO CENTRAL	10	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
5	FEIRA DE SANTANA – KALIÂNDIA	16	R\$	0	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
6	VITÓRIA DA CONQUISTA	25	R\$	2	R\$	1	R\$	3	R\$	3	R\$	2	R\$	R\$	R\$	R\$
7	CAMAÇARI	14	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
8	PRAÇA DA SÉ	18	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	4	R\$	R\$	R\$	R\$
9	PORTO SEGURO	29	R\$	2	R\$	1	R\$	3	R\$	3	R\$	3	R\$	R\$	R\$	R\$
10	ALAGOINHAS	11	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
11	SANTO ANTONIO DE JESUS	10	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
12	AMARGOSA	7	R\$	0	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
13	LAURO DE FREITAS	12	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
14	SANTO ANTONIO DE JESUS II	12	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$

15	IRECE	12	R\$	2	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
16	COMÉRCIO	2	R\$	0	R\$	1	R\$	0	R\$	0	R\$	1	R\$	R\$	R\$	R\$
TOTAL SENAC		407		44		16		13		13		49		VALOR A SER INFORMADO NO PORTAL DE COMPRAS R\$	R\$	R\$
SENAC/BA SUBTOTAL 36 MESES (C3)																
VALOR TOTAL LOTE III (SUBTOTAL A3 + B3 + C3)															R\$	

VALOR TOTAL DO LOTE III (SUBTOTAL A3 + B3 + C3):

xxxxxxxxxxxxxxxx (por extenso)

OBSERVAÇÕES

- No portal de compras do SESC/BA deverão ser informados os valores referentes aos valores MENSALIS do lote de cada empresa: Exemplo:
SERVIÇO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO E1/SIP CAPITAL - ILIMITADO - PARA A SEDE ADMINISTRATIVA DA FECOMÉRCIO/BA CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA TÉCNICA
Informar o VALOR MENSAL do LOTE, o qual será multiplicado por 36 meses, automaticamente pelo portal de compras do SESC/BA.
- Nos preços já deverão estar computados todos os custos diretos e indiretos, inclusive, seguro, frete e os resultantes da incidência de quaisquer tributos, obrigações e contribuições decorrentes da legislação trabalhista, tributária, fiscal e previdenciária, bem como combustível, custos administrativos, lucros, etc.

ANEXO II – CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

ETAPA	PRAZO (DIAS CORRIDOS)
REUNIÃO DE KICK-OFF	05
ENTREGA DO PROJETO EXECUTIVO (Escopo e cronograma detalhado de atividades e treinamento, matriz de responsabilidades e diagrama da arquitetura da solução)	10
IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS	75
TOTAL	90

- Base inicial de contagem: Assinatura do contrato.

**ANEXO III – ENDEREÇO DAS UNIDADES OPERACIONAIS
FECOMÉRCIO/BA, SESC/BA E SENAC/BA**

EMPRESA	CIDADE	UNIDADE OPERACIONAL	ENDEREÇO
FECOMÉRCIO	SALVADOR	CASA DO COMÉRCIO	Avenida Tancredo Neves, 1.109 - Ed. Casa do Comércio, 9º andar, Pituba, Salvador-BA. CEP. 41820-021
SESC	SALVADOR	CASA DO COMÉRCIO	Avenida Tancredo Neves, 1.109 - Ed. Casa do Comércio 8º andar, Pituba, Salvador-BA. CEP. 41820-021
SESC	SALVADOR	AQUIDABÃ	Avenida Presidente Castelo Branco, 336, Aquidabã, Salvador – BA. CEP. 40.025-000
SESC	SALVADOR	PELOURINHO	Largo do Pelourinho, 19, Centro Histórico de Salvador, 280 – Salvador – BA. CEP. 40.026-280
SESC	SALVADOR	ESCOLA ZILDA ARNS	Rua da Jaqueira nº 36 – Saúde - Salvador – BA. CEP. 40.040-570
SESC	SALVADOR	COMÉRCIO	Rua Torquato Bahia nº 03, Edifício Quirino José Gomes, 1º andar, Salvador - Bahia. CEP. 40.015-110
SESC	SALVADOR	PIATÃ	Av. Otávio Mangabeira, S/Nº – Piatã - Salvador – BA. CEP. 41.650-150
SESC	SALVADOR	NAZARÉ	Av. Joana Angélica, 1.541 – Nazaré - Salvador – BA. CEP. 40.050-003
SESC	SALVADOR	CFA	Rua Francisco Muniz Barreto, 4/6, térreo (antiga Rua das Laranjeiras) – Pelourinho - Salvador – BA. CEP. 40.026-230
SESC	SALVADOR	MESA BRASIL	Av. Frederico Pontes, 122 – São Joaquim – Salvador – BA. CEP. 40.460-120
SESC	SALVADOR	RUA CHILE	Rua Chile, 15, Centro Histórico - Salvador – BA. CEP. 40.020-000
SESC	SALVADOR	SHOPPING SALVADOR	Salvador Shopping – Caminho das Árvores – BA. CEP. 41.820-910

SESC	BARREIRAS	BARREIRAS	Porto Velho, N° 137- Santo Antônio -- Barreiras/BA. CEP. 47.813-674
SESC	JEQUIÉ	JEQUIÉ	Rua Dr. Nelson Aguiar Ribeiro - Lote. S. Judas Tadeu N° 405 - São Jose – Jequié - BA. CEP. 45.204-111
SESC	PAULO AFONSO	LER PAULO AFONSO	Rua Verdes Campos, Quadra 69-A, BTN 2 - Paulo Afonso -BA. CEP. 48.609-136
SESC	VIT. DA CONQUISTA	VITÓRIA DA CONQUISTA	Avenida Anel do Contorno Rodoviário, S/Nº – Ibirapuera Vitória da Conquista - BA. CEP. 45.085-700
SESC	SANTO ANTÔNIO DE JESUS	SANTO ANTÔNIO DE JESUS	Estrada da Benfica, S/N KM 4,5, Cajueiro, - Santo Antônio de Jesus - BA. CEP. 44.574-490
SESC	FEIRA DE SANTANA	FEIRA DE SANTANA	Rua Guaratutuba, 345, Tomba – Feira de Santana - BA. CEP. 44.090-168
SESC	ITAPARICA	GRANDE HOTEL SESC ITAPARICA	Avenida Rui Barbosa S/N Centro, Itaparica - BA. CEP. 44.460-000
SESC	PORTO SEGURO	PORTO SEGURO	Rua Helena Maria De Paula 145, Parque João Carlos 1, Porto Seguro – BA. CEP. 45.810-000
SESC	FEIRA DE SANTANA	FEIRA CENTRO	Palácio do Menor, Praça Praça Carlos Bahia, Centro – Feira de Santana - BA. CEP. 44.002-772
SESC	ALAGOINHAS	ALAGOINHAS	Rua Terminal Rodoviário, S/N, Alagoinhas Velha Alagoinhas – BA CEP. 48.030-900
SESC	JACOBINA	JACOBINA	Rua Antônio Manoel Alves de Mesquita, 245, Jacobina – BA. CEP. 44.700-000
SESC	ILHÉUS	ILHÉUS	Avenida Landolfo Collor, s/n, Malhados, Ilhéus – BA – CEP. 45.651-310.
SENAC	SALVADOR	CASA DO COMÉRCIO	Avenida Tancredo Neves, 1.109, 10º andar, Casa do Comércio, Pituba, Salvador/BA. CEP. 41.820-021
SENAC	SALVADOR	AQUIDABA	Rua J.J. Seabra, nº 403, Baixa dos Sapateiros, Salvador/BA. CEP. 40.025-000
SENAC	SALVADOR	PRAÇA DA SÉ	Rua da Misericórdia, nº 07, Centro, Salvador/BA. CEP. 40.026-045
SENAC	FEIRA DE SANTANA	PONTO - CENTRAL	Rua Prof. Fernando São Paulo N° 44 – Ponto Central – Feira De Santana/BA. CEP. 44.075-045

SENAC	PORTO SEGURO	PORTO SEGURO	Avenida Village, nº 287, Loteamento Praia da Taperapuan, Quadra P, Lotes 1 e 2, Porto Seguro/BA. CEP. 45.810-000
SENAC	SALVADOR	PELOURINHO	Praça José de Alencar, nº 13/19, Largo do Pelourinho, Salvador/BA. CEP. 40.026-280
SENAC	SANTO ANTÔNIO DE JESUS	SANTO ANTONIO DE JESUS	Rua. Roberto Santos, nº 96, Shopping Itaguari, 1º andar, loja 236 e 237 – Centro - Santo Antonio de Jesus/BA. CEP. 44.440-900
SENAC	ALAGOINHAS	ALAGOINHAS	Travessa Manoel Vitorino, nº 48, Bairro Teresópolis, Alagoinhas/BA. CEP. 48.005-500
SENAC	CAMAÇARI	CAMAÇARI I	Rua do Migrante, s/nº, Casa do Trabalho, Camaçari/BA. CEP. 42.800-210
SENAC	FEIRA DE SANTANA	KALILÂNDIA	Rua Domingos B. de Araújo, Nº 48 Centro - Feira de Santana/BA. CEP. 44.001-216
SENAC	VITORIA DA CONQUISTA	VITORIA DA CONQUISTA - RECREIO	Rua 10 de Novembro, nº 720, Recreio, Vitória da Conquista/BA CEP. 45.020-190
SENAC	IRECÊ	IRECÊ	Av. Santos Lopes, 143 - Irecê, BA, CEP. 44.900-000
SENAC	SALVADOR	COMÉRCIO	Ed. Nelson de Faria - R. Miguel Calmon, nº 39 - Comercio, Salvador – BA. CEP. 40.015-010
SENAC	AMARGOSA	AMARGOSA	Praça Jose Viana Sampaio, nº 07 - nº 07 - Centro, Amargosa – BA. CEP. 45.300-000
SENAC	LAURO DE FREITAS	LAURO DE FREITAS	Rua Maria Isabel dos Santos, s/n - Av. Beira Rio, Centro Lauro de Freitas – BA. Lojas 3028/3031/3032 CEP 42702-440
SENAC	SANTO ANTÔNIO DE JESUS II	SANTO ANTONIO DE JESUS II	Avenida João Silva, nº A13:D4038, 2º andar - Santo Antonio de Jesus/BA.

ASSINATURAS