



Coren/SC

Fls. nº ____

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO N.º 033/2019

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 021/2019

PROCESSO LICITATÓRIO N.º 027.926208/2019

PAD N.º 499/2019

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA – COREN/SC, Autarquia Federal nos termos da Lei n.º 5.905/73, dotada de personalidade jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 75.308.106/0001-56, com sede Av. Mauro Ramos, n.º 224, Edifício Centro Executivo Mauro Ramos, 6º, 7º e 8º andares, Centro, Florianópolis/SC, neste ato representado por sua Presidente, **Msc. HELGA REGINA BRESCIANI**, brasileira, casada, portadora do RG n.º 6R1211232 - SSP/SC e do CPF/MF n.º 444.983.659-68.

FORNECEDOR: SIGMAFONE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrito no CNPJ sob n.º 78.766.151/0001-42, com sede na Rua: Anita Ribas, n.º 365, Bacacheri, na cidade de Curitiba/PR, CEP: 82.520-610, neste ato representada por seu representante legal, **Sr. Roberto Fofano**, brasileiro, casado, portador do RG n.º 5.218.341-3 SSP/PR, inscrito no CPF sob o n.º 024.452.219-78.

PREPOSTO: Roberto Fofano, Diretor Comercial, inscrito no CPF sob n.º 024.452.219-78, telefone (41) 3360-6677, e-mail comercial@sigmatelecom.com.br e roberto@sigmatelecom.com.br

FISCAIS DE CONTRATO: Fiscal Sede (Florianópolis/SC): **Michel Rocheles Kannenberg**, Técnico Administrador de Redes, inscrita no CPF sob n.º 016.744.919-21, telefone (48) 3224-9091 – ramal 235, e-mail michel.kannenberg@corensc.gov.br.

Tendo em vista o resultado da Licitação na modalidade Pregão Eletrônico n.º 021/2019 – Fornecimento de Implantação da Solução Corporativa de Telefonia IP, bem como a classificação obtida no certame, formulamos e homologamos o presente CONTRATO, de acordo com as especificações, quantitativos e preços ofertados pela empresa classificada no Processo Licitatório n.º 027.926208/2019.



Coren/SC

Fls. nº ____

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

Cláusula 1ª DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada em fornecimento, instalação, montagem configuração, manutenção preventiva e manutenção corretiva (assistência técnica) de uma plataforma de colaboração, baseado em tecnologia IP e com suporte a todo sistema instalado, contemplando fornecimento de solução de comunicação de voz IP, TDM, URA – (Unidade de resposta Audível), aparelhos telefônicos IP tipo 01 e tipo 02, Gateway com 1 E1, sistema de gravação para 20 ramais simultâneos, licença para softphones, console telefonista, fone de cabeça, switch 48 portas PoE+, implantação (instalação, configuração, homologação e testes), materiais (hardware, cabos de rede UTP e softwares, inclusive tarifação), garantia on-site, treinamento aos usuários, central de monitoramento, manutenção total (preventiva e corretiva), e assistência técnica durante toda a vigência do contrato de 24 meses, de modo a atender as necessidades do Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina – Coren/SC.

Cláusula 2ª VALOR CONTRATO

2.1 O presente Contrato obedece aos seguintes valores:

Item	Descrição	Quantidade	Custo Mensal (R\$)	Custo Total (R\$)
Equipamento/licenças				
01	Fornecimento de equipamentos de uma plataforma de colaboração, baseado em tecnologia IP, implantação da solução (instalação, configurações, treinamento) monitoramento, manutenção e Suporte técnico (atualização de software, manutenção preventiva e corretiva e garantia on-site).	01	R\$ 194.000,00	R\$ 194.000,00
Serviços				
02	Serviços de Instalação	01	R\$ 12.200,00	R\$ 12.200,00
03	Contrato de Manutenção Mensal	24	R\$ 1.200,00	R\$ 28.800,00
Valor total do Contrato.....				R\$ 235.000,00

Cláusula 3ª DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS, DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E TREINAMENTOS

3.1 Localidades para instalação, configuração, entrega e treinamento dos funcionários:

- **Sede Regional:** Avenida Mauro Ramos, nº 224 – Centro Executivo Mauro Ramos, 6º ao 9º andar – Bairro: Centro – Florianópolis/SC – CEP: 88020-300.
- **Subseção Criciúma:** Avenida Getúlio Vargas, nº 440 – Centro Comercial Empr. Euclides Crevanzi – Sala 202 – Bairro: Centro – Criciúma/SC – CEP: 88801-500.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- **Subseção Blumenau:** Rua XV de Novembro, nº 1336 – Edifício Brasília – 4º andar – Sala 47 – Bairro: Centro – Blumenau/SC – CEP: 89010-903.
- **Subseção Joiville:** Rua Dona Francisca, nº 260 – Edifício Deville – 9º andar Sala 910 – Bairro: Centro – Joiville/SC – CEP: 89201-250.
- **Subseção Lages:** Rua Benjamin Constant, nº 28 – Edifício Executivo CEPAR – Sala 100 – Bairro: Centro – Lages/SC – CEP: 88501-110.
- **Subseção Caçador:** Avenida Barão do Rio Branco, nº 1260 – Edifício Caraguatá – Sala 23 – Bairro: Centro – Caçador/SC – CEP: 89500-000.
- **Subseção Chapecó:** Rua Marechal Deodoro, nº 400 – Edifício Piemont – Sala 505 – Bairro: Centro – Chapecó/SC – CEP: 89802-140.

Cláusula 4ª ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

- 4.1 A plataforma de colaboração de Telefonia IP, deverá atender as seguintes especificações mínimas deste Contrato, a Central Telefônica deverá obedecer, em especial, ao que estabelecem as Normas e Recomendações da ANATEL, no tocante às especificações Gerais Centrais Privadas de Comutação Telefônica e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL;
- 4.2 Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) devem ser novos de primeiro uso. Eles devem ser fornecidos com o “release” mais atual disponível no Brasil. **Não será aceito Centrais Privadas de Comutação Telefônica CPCT usadas ou remanufaturadas;**
- 4.3 Todos os equipamentos relativos a Central PABX, URA, SWITCH, ATA, Servidor (sistema de gravação) etc., deverão ser compatíveis para instalação em racks padrão 19”. Os equipamentos ofertados deverão vir acompanhados de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação;
- 4.4 Todos os equipamentos da solução que possuem fontes de alimentação, devem operar na faixa de 110V a 240V, com chaveamento automático (conversão automática) e frequência de 50-60Hz. Devem possuir fontes de alimentação redundantes. Não serão aceitos equipamentos com transformadores adaptadores de tensão. Aterramento deverá ser comum a todos os itens da solução;
- 4.5 Possuir hardwares e softwares dedicados para as funções desenvolvidas. Os recursos de hardware deverão prover todas as funcionalidades exigidas com utilização de no máximo 85% de sua capacidade de processamento;
- 1.6. Deverá permitir a configuração de funcionalidades, troncos e ramais, bem como alteração de numerações sem a necessidade de paralisação dos serviços;
- 1.7. Suportar a integração entre centrais telefônicas através do protocolo SIP;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 1.8. Caso a solução funcione sob licenciamento, a proposta apresentada deverá conter os custos relativos ao licenciamento de todos os serviços especificados, incluindo-se licenciamento que comporte a capacidade mínima de terminais IP especificada;
- 1.9. Devem ser fornecidos, para a implementação de todas as funcionalidades da solução, hardware, software e todos os recursos necessários para instalação, configuração, integração, suportes e manutenção;
- 1.10. A Contratada deverá Monitorar e orientar a Contratante com relação ao processo de consumo de recursos do objeto desde Contrato, alertando quando há possíveis gargalos em termos de capacidade e consumo de recursos da Central Telefônica;
- 1.11. Garantia ON-SITE
 - 1.11.1. O bem fornecido é garantido pelo período de vigência contratual, contra quaisquer defeitos de fabricação e/ou montagem, sendo de sua inteira responsabilidade todos os serviços, regulagens, calibrações, reparos, fornecimento e substituição de peças e acessórios defeituosos, que é aceito pela Contratante;
 - 1.11.2. Responsabilizar-se pela assistência técnica do bem e sua manutenção gratuita durante o período de garantia on-site e de vigência do contrato.

2. SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

- 2.1. Os equipamentos de Hardware para conexão à rede pública deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicações, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL;
- 2.2. Deverá ser um sistema com concepção em uma arquitetura puramente IP e suporte à integração de telefonia TDM;
- 2.3. Todos os servidores para suporte à Plataforma de Colaboração deverão ser fornecidos com capacidade para atender o processamento máximo exigido pelo sistema;
- 2.4. Todas as localidades deverão ter transparência de comunicação VoIP discando no máximo 6 dígitos, e não passando pela rede pública de telefonia;
- 2.5. A plataforma deverá permitir futura implementação de redundância em formato ativo-standby, para que, em caso de falha no servidor principal um segundo assuma as funções sem perda de configurações;
- 2.6. A funcionalidade do item 6.5 não pode ser realizada através de recursos de ambientes de virtualização ou mesmo softwares de terceiros;
- 2.7. Não serão aceitos softwares livres para a solução de PABX;
- 2.8. Serão aceitos sistemas operacionais Windows e Linux;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 2.9. Serão aceitas soluções baseadas em virtualização, homologadas para VMware ESXi 6.5 ou superior;
- 2.10. Caso a solução da licitante utilize hardware dedicado, cada servidor de comunicação, site principal e remoto, deverá ser fornecido em hardware com, no mínimo, as seguintes características:
- 2.10.1. Gabinete para montagem em bastidor padrão de dezenove polegadas;
 - 2.10.2. Altura máxima de 2U por hardware (permite empilhamento, sendo no máximo 2U cada appliance/servidor);
 - 2.10.3. Deve possuir fontes de alimentação redundantes, com chaveamento automático entre as fontes, com entrada 110/220 volts AC e com a frequência de 60 Hz, com comutação automática de tensão. O cabo de alimentação elétrica deverá possuir conector IEC C14 para conexão à PDU existente nos racks do Coren/SC;
 - 2.10.4. O servidor de processamento deverá ser separado do chassi dos gateways de forma a permitir a instalação em localidades distintas;
 - 2.10.5. Deverá possuir pelo menos duas interfaces de rede tipo Ethernet 10/100;
 - 2.10.6. Deverá permitir expansão via software exclusivamente para no mínimo 3.000 ramais;
 - 2.10.7. Não serão aceitos dois ou mais sistemas interligados entre si para alcançar a capacidade indicada;
- 2.11. Deverá possuir hardwares e softwares necessários para a implantação de quaisquer funcionalidades inclusas;
- 2.12. Deverá ser fornecida solução correio de voz que disponibilize caixas postais para todos os usuários do sistema;
- 2.13. Cada usuário deverá acessar sua caixa postal mediante o uso de senha;
- 2.14. Deverá ser permitida a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços;
- 2.15. Deve suportar ramais IP, digitais, analógicos e DECT simultaneamente;
- 2.16. O módulo gateway VoIP deverá intermediar sinalização e mídia entre as redes LAN e WAN, sem restrição de funcionalidades;
- 2.17. A central deverá suportar softphones e comunicações unificadas (aplicativos para smartphones, videoconferência, audioconferência, entre outros);
- 2.18. A solução deverá suportar chamadas de voz via Web browser, sem necessidade de instalação de aplicativos ou softwares no computador do usuário de telefonia;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 2.19. Deverá suportar a integração entre centrais telefônicas IP através do protocolo H.323, definido pela International Telecommunication Union (ITU) ou SIP (Session Initiation Protocol), definido pela Internet Engineering Task Force (IETF) RFC 3261, RFC 3262, RFC 3623;
- 2.20. Deverão suportar DDR (Discagem Direta a Ramal) sem a necessidade de módulos adicionais;
- 2.21. Deverá permitir a criação de perfis de privilégios (somente interno, somente fixo, móvel e fixo, etc.) para rápida aplicação nos ramais. Deverá ser possível a criação de pelo menos vinte perfis;
- 2.22. Deverá possuir distribuidor interno de chamadas com capacidade de distribuição circular, linear, ponderado uniforme e simultânea;
- 2.23. Deverá possuir suporte a DISA (Direct Inward System Access) mediante discagem de senha pessoal;
- 2.24. Deverá suportar os CODECs de compressão, no mínimo, segundo padrões G.711 (a-law e μ -law), G.722, G.723 e G.729;
- 2.25. A central deverá ser equipada com a capacidade necessária de processadores digitais de sinais para o perfeito funcionamento da capacidade solicitada;
- 2.26. Deverá permitir a atribuição automática de CODECs por chamada estabelecida;
- 2.27. Os canais IP deverão prover detecção de voz (VAD – Voice Active Detection) e cancelamento de eco;
- 2.28. O equipamento deverá possuir a capacidade de restringir a banda utilizada por grupos de ramais, fazendo com que as chamadas a serem realizadas que ultrapassem a banda permitida, não sejam completadas;
- 2.29. Deve acompanhar 128 portas de audioconferência, podendo estas serem expansíveis até 512 portas;
- 2.30. Deve suportar colaboração via web (compartilhamento de conteúdo de PC) para audioconferências controladas pela interface gráfica;
- 2.31. Deverá suportar a sinalização DTMF (RFC 2833);
- 2.32. Deverá permitir configuração do "tempo de flash";
- 2.33. Deverá possuir memória interna para a facilidade música de espera, com suporte aos formatos MP3 ou WAV;
- 2.34. Deverá implementar "seleção automática de rota". Em caso de indisponibilidade do enlace ou de insuficiência de recursos (banda) para realização da chamada através da rede, a chamada deve ser automaticamente desviada para a rede de telefonia pública, através de circuitos E1, FXO, rede celular ou entroncamento IP;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 2.35. A central deverá ser capaz de implementar mecanismo de integração com Microsoft Skype for Business para todos os usuários IP do sistema. Tal integração deverá possibilitar as seguintes facilidades para o usuário:
- 2.35.1. Efetuar chamadas de voz a partir de um contato na interface do Ms Skype for Business;
 - 2.35.2. A Voz deve ser mantida no telefone enquanto o controle da chamada deve ser efetuado através da interface do Ms Skype for Business;
 - 2.35.3. Deve apresentar “pop up” indicando uma chamada de voz, com o nome do chamador caso este seja um usuário interno ou o número telefônico caso seja um usuário externo com botões para aceitar ou declinar a chamada;
 - 2.35.4. Durante a chamada deverá ser apresentada uma aba no cliente do Skype for Business com comandos como: desconexão; espera; e teclado numérico para inserção de dígitos;
 - 2.35.5. Propagar a presença do aparelho telefônico para a interface do Ms Skype for Business, de forma a sinalizar quando o usuário está em uma chamada telefônica ou não;
 - 2.35.6. Deve possibilitar o usuário gerenciar mais de uma chamada ao mesmo tempo na interface do Ms Skype for Business, possibilitando atendimento de uma chamada colocando a chamada ativa em espera.
- 2.36. Deverá possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones IP, gerenciando a atualização centralizada e automática dos mesmos sempre que necessário;
- 2.37. Deverá permitir através de recursos de gerenciamento que seja possível visualizar e monitorar parâmetros de desempenho, tais como: chamadas em curso, ocupação dos troncos e realizar traces de chamadas;
- 2.37.1. Deve disponibilizar interface de gerenciamento via web e por aplicativo para PC;
 - 2.37.2. Deve possuir interface única de gerenciamento para solução;
- 2.38. Deverá possuir suporte ao protocolo SNMP para monitoramento de parâmetros críticos da central;
- 2.39. Bastando configurar uma única vez a Plataforma de Colaboração, deverá ser permitido, mediante autenticação prévia, que o mesmo usuário utilize qualquer telefone da solução, independentemente da localidade, para carregar o seu perfil:
- 2.39.1. Após a autenticação, o telefone carregará o ramal, os contatos, as teclas programadas e demais configurações relativas ao perfil do usuário;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 2.39.2. Quando o usuário realizar uma ligação utilizando seus contatos cadastrados, a chamada deve ser completada corretamente, sem edição por parte do usuário, independentemente da localidade em que o usuário estiver autenticado;
- 2.39.3. O sistema deverá permitir que o próprio usuário troque a senha, utilizando a interface WEB da Plataforma de Colaboração ou utilizando o terminal IP;
- 2.39.4. Caso a solução utilize no login o número de ramal como identificação do usuário, deverá permitir a configuração desta identificação com 6 (seis) dígitos, sendo 2 (dois) a ser definido e o restante, o MCDU do ramal;
- 2.40. A Plataforma de Colaboração IP deverá permitir livre configuração de todos os recursos de telefonia, incluindo-se definição de plano de encaminhamento de chamadas, configurações de rotas, supressão de Código de Seleção de Prestadora - CSP, além de facilidades e permissões de usuários;
- 2.41. A Plataforma de Colaboração IP deverá permitir integrações com serviços de rede como DHCP, DNS, NTP e LDAP;
- 2.42. A Plataforma de Colaboração IP deverá possuir licenciamento centralizado permitindo o usuário se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal;
- 2.43. Todas as licenças ofertadas deverão ser compatíveis com qualquer tipo de terminal de voz ou vídeo da solução;
- 2.44. A Plataforma de Colaboração IP deverá permitir, na conexão ao sistema público de telefonia fixa, a função DDR (discagem direta a ramal) e DDR local por gateway;
- 2.45. A Plataforma de Colaboração IP deverá efetuar entroncamento com a Rede Pública de Telefonia através de Gateways com enlaces E1 de sistema de sinalização MFC R2 Digital e ISDN PRI;
- 2.46. A Plataforma de Colaboração IP deverá ser configurado com LCR (Rota de Menor Custo). A configuração LCR deverá encaminhar automaticamente as ligações, de forma a obter o menor custo, levando-se em conta horário, origem e destino, sem a necessidade da digitação de códigos de rota específicos;
- 2.47. A Plataforma de Colaboração IP deverá realizar chamadas ramal-ramal entre os sites por meio da rede WAN.
- 2.48. O equipamento deve realizar a comutação baseada em pacotes para a telefonia IP, sem a necessidade de gateways ou conversões TDM / IP nos casos de chamadas entre dispositivos IP de qualquer ponto da rede de dados;
- 2.49. A Plataforma de Colaboração IP deverá suportar funções CTI;
- 2.50. A Plataforma de Colaboração IP deverá possuir identificação de chamadas para 100% dos atendimentos, apresentando o número do cliente no display dos aparelhos telefônicos. Para



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

ramais analógicos a identificação deverá ser realizada via Web browser ou cliente instalado no computador do usuário;

- 2.51. A Plataforma de Colaboração IP deverá suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios;
- 2.52. As chaves de criptografia do fluxo multimídia devem ser trocadas a cada chamada, e devem ser distribuídas através de um canal também criptografado;
- 2.53. A Plataforma de Colaboração IP deverá possuir proteção contra ataques DoS (Denial of Service);
- 2.54. A Plataforma de Colaboração IP deverá implementar, em ambos os sentidos da Comunicação, a criptografia da sinalização utilizando o protocolo TLS ou IPSec e da mídia utilizando o protocolo SRTP;
 - 2.54.1. Uma conexão TLS ou IPSec de sinalização deverá ser estabelecida com autenticação mútua entre os telefones IP, gateways, gravadores e o IPBX utilizando certificados digitais emitidos por ICP;
 - 2.54.2. As chaves simétricas utilizadas para criptografia da mídia - SRTP - devem ser dinâmicas e únicas por sessão;
 - 2.54.3. A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;
 - 2.54.4. Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;
 - 2.54.5. Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway no qual o dispositivo TDM está conectado;
- 2.55. A Contratada deverá disponibilizar atualização do Sistema de Telefonia para a Contratante, sem ônus adicional, durante a vigência contratual e do Termo de Garantia;
- 2.56. A solução VoIP deverá ainda, ser complementada com outros RFC's que a empresa Contratada julgar necessário para o atendimento completo das especificações exigidas neste Contrato, conforme a marca, modelo e tecnologia ofertada.

3. GATEWAY

- 3.1. Serão aceitos gateways formados por módulos individuais empilháveis ou por gabinetes modulares. Caso seja fornecido gabinete, a quantidade de gabinetes deverá ser necessária para suportar todos os módulos mais uma margem de 10%;
- 3.2. O gateway deverá ser capaz de suportar até 350 ramais IPs, em caso de falha do servidor principal, sem perder, configurações de numeração, nome de usuários, teclas programadas, grupos de captura e agenda centralizada;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 3.3. Deverão ser gerenciados através da mesma interface de gerência e configuração da Plataforma de Comunicação descrita no **item 5** deste termo;
- 3.4. Caso necessário, deverão ser previstos os módulos para a interconexão com outros itens desta especificação, por exemplo interface GSM;
- 3.5. O gateway poderá ser instalado em uma localidade diferente do servidor de processamento;
- 3.6. Deverá possuir pelo menos duas portas Fast Ethernet;
- 3.7. O chassi ou cada módulo deverá possuir fonte de alimentação 100-240V AC. O cabo de alimentação deverá possuir tomada padrão NBR 14136;
- 3.8. Os equipamentos ou chassis deverão possuir formato para instalação em rack padrão 19 polegadas;
- 3.9. A eventual inserção de um cartão ou módulo em um slot que não lhe seja o correspondente não deverá causar danos àqueles componentes ou aos demais;
- 3.10. Deverá suportar os CODECs, G.711a, G.711µ, G.729, G.722 e G.723, utilizados pela central;
- 3.11. Deverá suportar o padrão de fax T.38;
- 3.12. Deverá suportar, minimamente, para o entroncamento as seguintes sinalizações:
 - 3.12.1. ISDN (RDSI) PRI e BRI;
 - 3.12.2. Tronco Analógico;
 - 3.12.3. SIP versão 2 (RFC 3261);
- 3.13. Deverá possuir suporte a SNMP para monitoramento de parâmetros críticos;
- 3.14. Deverá possuir monitoramento de parâmetros de desempenho e ocupação dos troncos;
- 3.15. Deverá permitir que, durante o serviço noturno, qualquer ramal do sistema possa ser configurado para atendimento às chamadas cursadas sobre todas as linhas conectadas ao mesmo;
- 3.16. Deverá possuir cadeado eletrônico;
- 3.17. Deverá permitir formação de grupos de ramais habilitados à captura de chamadas;
- 3.18. Deverá prover a discriminação de chamadas de modo a viabilizar a categorização de diferentes tipos de acesso de ramais às redes telefônicas públicas comutadas, possibilitando a restrição seletiva individual para cada ramal;
- 3.19. Deverá permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversa, o ramal deverá receber uma sinalização informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 3.20. Deverá permitir que, no caso de uma chamada de entrada DDR para um ramal ocupado, possa ser enviado para outro ramal. A chamada somente deverá ser encaminhada para outro ramal do mesmo grupo após intervalo configurável de espera;
- 3.21. Deverá permitir a inclusão de um sinal periódico que possibilite ao participante identificar que está em conferência;
- 3.22. A empresa deverá disponibilizar atualização dos Gateways para a CONTRATANTE, sem ônus adicional, durante a vigência contratual e do Termo de Garantia;
- 3.23. Recursos mínimos para ramais IP SIP:
 - 3.23.1. Transferência (com ou sem consulta);
 - 3.23.2. Retenção de chamadas (on hold)/resgate;
 - 3.23.3. Espera de chamada com consulta;
 - 3.23.4. Deverá permitir consulta nas chamadas internas ou externas;
 - 3.23.5. Música de espera para telefones compatíveis com padrão IETF;
 - 3.23.6. Deverá permitir conferência no mínimo por 3 (três) participantes, sem distinção da quantidade de participantes internos ou externos;
 - 3.23.7. Captura de chamadas;
 - 3.23.8. Estacionamento de chamadas (call park)/resgate;
 - 3.23.9. Discagem por SIP URI;
 - 3.23.10. CLID - Identificador de chamadas;
 - 3.23.11. CNIP - Identificação de chamadas por nome;
 - 3.23.12. CLIP - Apresentação de identificação;
 - 3.23.13. CLIR - Restrição de identificação de chamadas;
 - 3.23.14. Manipulação de CLIP via gateway;
 - 3.23.15. Modo Não Perturbe;
 - 3.23.16. Encaminhamento de chamada por status: ocupado, sem resposta ou Não Perturbe;
 - 3.23.17. Múltiplas chamadas por linha no terminal telefônico;
 - 3.23.18. Rediscagem no terminal telefônico (recebidas e realizadas);
 - 3.23.19. Histórico de chamadas (discadas, perdidas, recebidas), informando data, hora, duração e número de destino/origem;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 3.23.20. Configuração de teclas individuais para discagem rápida;
- 3.23.21. Geração automática de informações de diretório de contatos telefônicos;
- 3.23.22. Deverá permitir ao usuário ouvir, apagar, ou armazenar mensagens deixadas em sua caixa posta;
- 3.23.23. Deverá permitir que os aparelhos emitam toque diferenciado para chamadas internas e externas;
- 3.23.24. Deverá possuir a facilidade siga-me;
- 3.23.25. Deverá permitir discagem abreviada.
- 3.24. A solução VoIP deverá ainda, ser complementada com outros RFC's que a empresa Contratada julgar necessário para o atendimento completo das especificações exigidas neste Contrato, conforme a marca, modelo e tecnologia ofertada.

4. MESA TELEFONISTA

- 4.1. A aplicação para Telefonista deverá implementar as seguintes facilidades:
 - 4.1.1. Ser compatível com sistemas Microsoft Windows 7, 8 e 10;
 - 4.1.2. Possibilitar a transferência de chamadas;
 - 4.1.3. Possuir indicador de presença, permitindo visualizar o status dos demais usuários;
 - 4.1.4. Permitir a troca de mensagens instantâneas entre os usuários do sistema através do cliente móvel;
 - 4.1.5. Deve possuir histórico de chamadas;
 - 4.1.6. Acesso ao diretório corporativo;
 - 4.1.7. Possuir indicador de mensagem no correio de voz;
 - 4.1.8. O software deverá permitir a centralização das chamadas em um único ponto;
 - 4.1.9. Deverá ser possível controlar mais de 5 filas de atendimento;
 - 4.1.10. Ser capaz de realizar o controle da chamada, como conferência, transferência, espera, e estacionamento, com o modo clicar e arrastar;
 - 4.1.11. Deverá possuir até 16 posições de estacionamento com etiquetas de identificação do número chamador.

5. CONSOLE TELEFONISTA

- 5.1. A aplicação para Telefonista deverá implementar as seguintes facilidades:



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 5.1.1. Ser compatível com sistemas Microsoft Windows 7, 8 e 10;
- 5.1.2. Possibilitar a transferência de chamadas;
- 5.1.3. Possuir indicador de presença, permitindo visualizar o status dos demais usuários;
- 5.1.4. Deve possuir histórico de chamadas;
- 5.1.5. Acesso ao diretório corporativo;
- 5.1.6. Possuir indicador de mensagem no correio de voz;
- 5.1.7. Deverá ser possível controlar mais de 5 filas de atendimento;
- 5.1.8. Ser capaz de realizar o controle da chamada, como conferência, transferência, espera, e estacionamento, com o modo clicar e arrastar;
- 5.1.9. Deverá possuir até 16 posições de estacionamento com etiquetas de identificação do número chamador.
- 5.2. A Contratante irá fornecer 01 Computador PC completo (CPU e Monitor), que ficará na mesa da Recepcionista/Telefonista, onde a Contratada irá instalar os softwares necessários para que seja realizado seu trabalho. O software que será instalado no PC, deverá funcionar sem qualquer problema seguindo as especificações abaixo:
 - 5.2.1. Sistema Operacional: Windows 7 ou 10;
 - 5.2.2. Processador: AMD A8 -5500B 3.20Ghz;
 - 5.2.3. HD: 500GB SATA;
 - 5.2.4. Memória: 4GB.
- 5.3. A Contratada deverá fornecer fone de cabeça tipo leve "headset" com microfone a ser conectado ao aparelho para o Console (mesa) da telefonista;
- 5.4. O Console da telefonista deve possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual de no mínimo 3 (Três) estados: terminal discando, bloqueado, terminal programando, terminal em conversação, terminal em repouso, terminal ocupado, terminal chamando, terminal inativo, chamada entrante, chamada sainte chamada estacionada;
- 5.5. A Console da telefonista deve ser fornecida com as facilidades descritas abaixo:
 - 5.5.1. Deverá possuir capacidade para agenda interna;
 - 5.5.2. Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas, externas;
 - 5.5.3. Identificação dos números entrantes "chamadores" na fila da operadora;
 - 5.5.4. Transferência das Chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 5.5.5. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista;
- 5.5.6. Seleção dos Ramais – a mesa (console) da telefonista deve ser provida de sistema tanto para a seleção de ramais quanto para a discagem de ligações externas. Este sistema pode ser via teclado ou telas no computador;
- 5.5.7. Repetição do Último Número Discado – A mesa de operadora deve estar preparada para efetuar chamada repetindo o último número discado;

6. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

- 6.1. O sistema de gravação deve ser do mesmo fabricante da plataforma de colaboração ou homologado pelo fabricante;
- 6.2. Deve permitir gravar ramais Analógicos, Digitais e IP;
- 6.3. Deve permitir a gravação centralizada de ramais remotos;
- 6.4. Todas as chamadas de entrada e saída deverão suportar gravações nos formatos wave ou opus;
- 6.5. O serviço de gravação deverá ser mantido para o ramal em independente em qual aparelho o usuário esteja autenticado, mesmo que a localidade de destino não possua servidores de gravação. Nesse caso, a mídia deverá ser enviada para o servidor de gravação da localidade de origem do usuário;
- 6.6. O sistema deverá possuir interface Web para busca e ou consulta de gravações em formato gráfico;
- 6.7. Deverá ser possível gravar ligações internas e externas, realizadas ou recebidas;
- 6.8. Deverá ser possível realizar gravação por amostragem;
- 6.9. Não serão permitidas soluções que realizem gravações de ramais e ou troncos em formato de conexão paralela;
- 6.10. O sistema de gravação deverá ter a capacidade de armazenar por 1 (um) ano as ligações dos 20 ramais sem sobrescreve-los.
- 6.11. O sistema de gravação deve ter incluso discos necessários para armazenar as ligações com a capacidade descrita no item 10.10.

7. GERENCIAMENTO

- 7.1. O SISTEMA deverá permitir integrar-se ao catálogo de diretórios LDAP (Lightweight Directory Access Protocol);
 - 7.1.1. O sistema não deverá realizar a importação das senhas dos usuários;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autorquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 7.1.2. O sistema deverá permitir a implementação de autorização baseada em grupos ou perfis de usuários para acesso de gerência;
- 7.2. O sistema deverá possuir interface de acesso remoto, via WEB, que permita análise de alarmes e configurações da central;
- 7.3. A solução de gerenciamento deverá possuir mecanismo de registro de logs de alterações de configurações;
- 7.4. A solução de gerenciamento deverá permitir a configuração remota de um grupo de centrais telefônicas, de no mínimo 64 (sessenta e quatro) centrais por grupo, de forma automática, permitindo no mínimo:
 - 7.4.1. Configuração de Rota de Menor Custo;
 - 7.4.2. Atualização de horário da Central;
 - 7.4.3. Atualização das Mensagens de Espera Telefônica;
 - 7.4.4. Gerenciamento remoto;
 - 7.4.5. Visualização e manutenção de funcionalidades;
 - 7.4.6. Relatório de inventário, informando no mínimo, modelo da central, versão do firmware, número de placas instaladas, descrição de placas instaladas.

8. PORTAL DE COLABORAÇÃO WEB

- 8.1. Cada usuário de telefonia deverá ter acesso ao seu portal individual;
- 8.2. O portal deverá ser do mesmo fabricante da solução de comunicação para que haja completa compatibilidade de recursos e funcionalidades;
- 8.3. O portal deverá ser acessível via web, e diretamente através dos softphones da solução;
- 8.4. O Portal deverá possuir no mínimo os seguintes recursos:
 - 8.4.1. Permitir envio de mensagens de texto individuais;
 - 8.4.2. Criar salas de colaboração onde possam ser inseridos mais de 25 usuários, essas salas deverão:
 - 8.4.2.1. Permitir envio de mensagens de texto;
 - 8.4.2.2. Permitir envio de arquivos de forma permanente;
 - 8.4.2.3. Criação de tarefas e associação de executor, data de execução e descrição;
 - 8.4.2.4. Permitir realizar áudio conferências diretamente do browser sem necessidade de instalação de plug-in;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 8.4.3. Deverá permitir compartilhamento de tela via web, seja com usuários da solução ou com convidados, sem restrição;
- 8.4.4. Deverá permitir a inserção de participantes em grupos já existentes, e que estes possam ver as postagens e mensagens antigas.

9. SOFTPHONES (Para uso em PC, Notebook e Smartphone)

A Contratada deverá fornecer juntamente com a Central Telefônica, softphones para garantir ramais IP em PCs, Notebooks e Smartphones com as características:

- 9.1. Deverão ser do mesmo fabricante da plataforma de colaboração;
- 9.2. Deverão ser compatíveis com tanto com plataformas Windows, MAC, Android e IOS;
- 9.3. Os softphones deverão permitir configuração simplificada, onde o usuário entra apenas com seu e-mail do Coren/SC e o softphone se configura com o endereçamento dos servidores de comunicação, e regras do sistema;
- 9.4. Cada usuário deverá ser capaz de registrar seu número em até cinco dispositivos simultaneamente, podendo estes ser de sistemas operacionais distintos incluindo aparelhos de mesa sem impacto na operação;
- 9.5. Deverão possuir acesso à agenda central, bem como os status de presença dos usuários da solução;
- 9.6. Deverão ser capazes de realizar conferência com contatos do sistema através do modo clicar e arrastar;
- 9.7. Deverão ser capazes de enviar mensagens de chat entre os usuários do sistema;
- 9.8. Deverão possuir histórico de chamadas recebidas, efetuadas e perdidas;
- 9.9. Permitir o registro de softwares que implementem o protocolo SIP SIP User Agent [RFC-3261]; ou H.323 de acordo com a RFC 3261;
- 9.10. Suporte aos codecs de Voz: G.711 U-Law e A-Law, e G.729 a/b;
- 9.11. Touch-tones [DTMF];
- 9.12. Tecla FLASH para acesso a facilidades, dentre elas, transferência e conferência;
- 9.13. Registro em SIP Proxy;
- 9.14. Discar/ Rediscar/Derrubar;
- 9.15. Seleção automática de CODEC;
- 9.16. Caller ID [SIP ID];
- 9.17. Mute;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 9.18. Níveis de Microphone & Speakers;
- 9.19. Agenda;
- 9.20. Configuração centralizada (provisionamento centralizado);
- 9.21. Licenciamento centralizado;
- 9.22. Atualização automática;
- 9.23. Suportar cliente LDAP;
- 9.24. Proteção por usuário e senha;
- 9.25. Suportar mecanismos de QOS mesmo quando instalado num desktop que compartilhe a VLAN de dados;
- 9.26. Iniciar uma sessão colaborativa de modo simplificado e reduzido número de cliques;
- 9.27. Possibilitar acesso ao registro de chamadas (efetuadas, recebidas, perdidas);
- 9.28. Permitir reutilização de chamadas efetuadas (reteclagem);
- 9.29. Com este aplicativo, mediante a solução de VoIP, o usuário poderá acessar remotamente, via internet, os ramais e troncos da Central Telefônica ofertada;
- 9.30. Deve permitir completa interoperabilidade com o PABX ofertado, possibilitando ao usuário operar como um ramal, utilizando todas as funcionalidades previstas para o mesmo;
- 9.31. Interface gráfica em idioma português;
- 9.32. Os Softfones deverão comportar-se como ramais do sistema do PABX, possuindo um número e sendo tarifados sem distinção dos demais ramais.

10. TELEFONE IP TIPO 01

- 10.1. Deverá possuir de forma nativa (integrado no equipamento) switch com 2 (duas) portas 10/100/1000 Base-T, uma para conexão da rede local e outra, para a estação de trabalho;
- 10.2. Implementar os codecs de áudio G.711, G.722, G.726 e G.729AB;
- 10.3. Possuir viva-voz full-duplex;
- 10.4. Deverá implementar o protocolo SIP e H.323;
- 10.5. Deverá possuir teclas fixas para pelo menos as seguintes funções: viva voz; mudo; rediscagem; contatos; histórico; headset e transferência;
- 10.6. Possuir porta para conexão de fone de ouvido tipo headset, independente da porta de conexão do handset;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 10.7. Deverá possuir display com no mínimo 3 polegadas;
- 10.8. Deverá possuir display, com teclas de navegação para acesso interativo a menus;
- 10.9. Possuir pelo menos 4 (quatro) softkeys dinâmicas;
- 10.10. Possuir pelo menos 8 (oito) teclas programáveis com leds bicolores associados;
- 10.11. Deverá possuir sinalização de chamada em espera e correio de voz;
- 10.12. O telefone deverá permitir a visualização do número do ramal e da hora em seu display;
- 10.13. Deverá ser possível a configuração de discagem rápida pela interface de administração da Plataforma de Colaboração;
- 10.14. Deverá ser possível o login e logout do telefone e a reconfiguração do número do ramal registrado diretamente pelo teclado do aparelho;
- 10.15. Deverá permitir que um usuário utilize suas credenciais para autorizar uma chamada em aparelhos sem privilégio;
- 10.16. Deverá ser possível o ajuste do volume do toque (ring), autofalante e do handset diretamente pelo teclado do telefone;
- 10.17. Identificação de chamadas, mostrando no display o número originador da chamada;
- 10.18. Deverá permitir que a agenda de nomes dos usuários de ramais possa ser visualizada no display dos aparelhos de telefone IP;
- 10.19. Deverá suportar as seguintes opções de QoS: DiffServ e 802.1p/q (VLAN);
- 10.20. Deverá ser possível, diretamente pelo teclado do telefone, se configurar o modo silencioso (mudo) para a campainha do telefone (ringer);
- 10.21. O telefone deverá ser totalmente compatível e permitir a ativação das seguintes funcionalidades da Plataforma de Colaboração diretamente por seu teclado:
 - 10.21.1. Desvio de chamada quando ocupado;
 - 10.21.2. Desvio de chamada quando não atende;
 - 10.21.3. Desvio incondicional de chamadas;
 - 10.21.4. Estacionamento de chamadas;
 - 10.21.5. Captura de chamada de um grupo específico de ramais;
 - 10.21.6. Retorno automático de chamadas;
 - 10.21.7. Conferência;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 10.21.8. Não perturbe;
- 10.22. Deverá possuir interface de configuração local, diretamente pelo teclado do telefone;
- 10.23. Deverá obter seu firmware e configurações por download automático, diretamente da Plataforma de Colaboração IP;
- 10.24. Implementar o protocolo LLDP de acordo com padrão 802.1AB;
- 10.25. Deverá implementar autenticação via 802.1x nos modos Pass-Through e Suplicante. Quando operando em modo suplicante o mesmo deve utilizar protocolo EAP com MD-5;
- 10.26. O telefone IP deverá permitir a configuração estática e automática via DHCP de seu endereço IP, máscara, default gateway e endereço do servidor de telefonia IP;
- 10.27. O aparelho deverá suportar conexão via 802.11 a/b/g/n nativamente ou através de módulo externo do próprio fabricante. Devido a localidades onde não há disponibilidade de infraestrutura de rede cabeada;

11. TELEFONE IP TIPO 02

- 11.1. Deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de colaboração e vídeo colaboração para compatibilidade.
- 11.2. Deverá possuir de forma nativa (integrado no equipamento) switch com 2 (duas) portas 10/100/1000 Base-T, uma para conexão da rede local e outra, para a estação de trabalho;
- 11.3. O sistema deverá suportar os protocolos 802.11 a/b/g/n/ac. Operando tanto como cliente quanto como ponto de acesso sem fio;
- 11.4. Deverão funcionar com fonte de alimentação de energia pelo cabo de rede, protocolo IEEE 802.3af;
- 11.5. Implementar os codecs G.711, G.722, G.729 e H.264;
- 11.6. Possuir viva-voz full-duplex;
- 11.7. Deverá implementar os protocolos H.323 e SIP;
- 11.8. Suportar conexão de headsets via Bluetooth® 4.2 LE;
- 11.9. Deverá possuir display de no mínimo 7 polegadas sensível ao toque;
- 11.10. Deverá suportar o idioma Português brasileiro;
- 11.11. Deverá possuir câmera integrada, não sendo permitido câmeras acopladas;
- 11.12. Por questões de segurança a câmera deverá possuir dispositivo mecânico que a desative ou bloqueie sua lente;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 11.13. Deverá possuir as seguintes funções: viva voz; mute; volume up; volume down; alto-falante; contatos da agenda; e histórico de chamadas;
- 11.14. Deverá possuir sinalização de segunda chamada e correio de voz;
- 11.15. Deverá permitir a navegação pelo catálogo de ramais, diretamente pelo display;
- 11.16. Deverá permitir a navegação pelo histórico de chamadas perdidas, atendidas e realizadas diretamente pelo display;
- 11.17. O telefone deverá permitir a visualização do número do ramal e da hora em seu display;
- 11.18. Deverá suportar:
- 11.18.1. QoS de camada 3;
 - 11.18.2. VLAN;
 - 11.18.3. 802.1x;
 - 11.18.4. TLS;
 - 11.18.5. SRTP;
- 11.19. Possuir pelo menos 4 (quatro) softkeys dinâmicas;
- 11.20. Deverá ser possível o login e logout do telefone e a reconfiguração do número do ramal registrado diretamente pelo display;
- 11.21. Deverá permitir que um usuário utilize suas credenciais para autorizar uma chamada em aparelhos sem privilégio;
- 11.22. Deverá ser possível o ajuste do volume do toque (ring), autofalante e do handset;
- 11.23. Identificação de chamadas, mostrando no display o número originador da chamada;
- 11.24. Deverá permitir que a agenda de nomes dos usuários de ramais possa ser visualizada no display;
- 11.25. Configuração do desvio de chamada pela interface de administração da Plataforma de Colaboração;
- 11.26. O telefone deverá ser totalmente compatível e permitir a ativação das seguintes funcionalidades da Plataforma de Colaboração diretamente por seu teclado:
- 11.26.1. Desvio de chamada quando ocupado;
 - 11.26.2. Desvio de chamada quando não atende;
 - 11.26.3. Desvio incondicional de chamadas;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 11.26.4. Estacionamento de chamadas;
- 11.26.5. Captura de chamada de um ramal específico;
- 11.26.6. Retorno automático de chamadas;
- 11.26.7. Conferência;
- 11.26.8. Não perturbe;
- 11.26.9. Login/ Logout do telefone;
- 11.27. Deverá possuir interface de configuração local;
- 11.28. Deverá permitir sua configuração pela interface da Plataforma de Colaboração IP, garantindo a aplicação de modelos de configuração a vários aparelhos simultaneamente;
- 11.29. Deverá obter seu firmware e configurações por download automático, diretamente da Plataforma de Colaboração IP;
- 11.30. Implementar o protocolo LLDP de acordo com padrão 802.1AB;
- 11.31. O telefone IP Deverá permitir a configuração estática e automática via DHCP de seu endereço IP, máscara, default gateway e endereço do servidor de telefonia IP;
- 11.32. Deverá permitir tanto áudio quanto vídeo conferência.

12. FONE DE CABEÇA (HEADSET)

Os fones de cabeça deverão ser compostos de:

- 12.1. Um microfone de captação de áudio articulável;
- 12.2. Conexão USB;
- 12.3. Sistema de controle de áudio e mudo independente do aparelho telefônico e ou software de comunicação;
- 12.4. Tiara com mono falante ajustável;
- 12.5. Deverá possuir sistema de redução de ruídos automático;
- 12.6. Deverá possuir conector tipo Quick Disconnect (QD);
- 12.7. Deverá possuir cabo com 1,80m de comprimento;
- 12.8. Deverá possuir 01 (um) cabo de conexão QD-USB para cada 02 (dois) headsets;

13. PATCH CORD



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 13.1. Patch Cord para interligação entre a “tomada lógica” e a “estação de trabalho” ou para manobra na Sala de Telecomunicações;
- 13.2. Possuir Certificação UL ou ETL LISTED;
- 13.3. Possuir Certificação ETL VERIFIED;
- 13.4. Deve ter duas certificações Anatel conforme regulamento da entidade: a do cabo flexível conforme classe de flamabilidade e do cordão de manobra;
- 13.5. Deve cumprir com os requisitos quanto à taxa máxima de compostos que não agredam ao meio ambiente conforme a diretiva RoHS.
- 13.6. Deve possuir certificação de canal para 4 conexões por laboratório de 3a. Parte ETL;
- 13.7. Deverão ser montados e testados em fábrica, com garantia de performance;
- 13.8. O acessório deve ser confeccionado em cabo par trançado, U/UTP Categoria 6 (Unshielded Twisted Pair), 24 AWG x 4 pares, composto por condutores de cobre flexível, multifilar, isolamento em poliolefina e capa externa em material não propagante a chama tipo CM, conectorizados à RJ-45 macho Categoria 6 nas duas extremidades, estes conectores (RJ45 macho), devem atender às especificações contidas na norma ANSI/TIA/EIA-568-C.2 Categoria 6, ter corpo em material termoplástico de alto impacto não propagante a chama que atenda a norma UL 94 V-0 (flamabilidade), possuir vias de contato produzidas em bronze fosforoso com camadas de 2,54 µm de níquel e 1,27 µm de ouro, para a proteção contra oxidação, garras duplas para garantia de vinculação elétrica com as veias do cabo;
- 13.9. Deve possuir classe de flamabilidade CM;
- 13.10. O Cabo utilizado deve apresentar Certificação ETL em conformidade com a norma ANSI/TIA/EIA-568-C.2 CATEGORIA 6 (stranded cable);
- 13.11. Deve possuir capa protetora (boot) do mesmo dimensional do RJ45 plug e proteção à lingueta de travamento de cor preta. Esta capa protetora deve ajudar a evitar a curvatura excessiva do cabo em movimentos na conexão bem como proteger o pino de destravamento dos conectores contra enroscamentos e quebras;
- 13.12. Deve ser disponibilizado pelo fabricante em pelo menos 7 cores;
- 13.13. Exceder as características elétricas contidas na norma ANSI/TIA/EIA-568-C.2 Categoria 6.
- 13.14. Deve ter o comprimento de no mínimo 1,5 (um vírgula cinco) metros.

14. SWITCH ETHERNET DE BORDA POE COM PERIFÉRICOS

- 14.1. Deve possuir no mínimo 24 portas 10/100/1000Mbps Base-T;
- 14.2. Deve possuir no mínimo 2 portas 1G SFP;
- 14.3. Deve possuir capacidade de encaminhamento de, no mínimo, 77.3 Mpps;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 14.4. Deve possuir capacidade de comutação de, no mínimo, 52 Gbps;
- 14.5. Deve implementar PoE+ (IEEE 802.3at) em cada porta 10/100/1000BaseT. A fonte interna do switch deve disponibilizar 370W de potência para alimentação do conjunto de portas PoE+;
- 14.6. Deve implementar IEEE 802.3az para as portas 10/100/1000;
- 14.7. Deve suportar agregação com suporte a até 8 portas por grupo;
- 14.8. Deve possuir 16.000 endereços MAC;
- 14.9. Deve possuir latência máxima de 2 μ s, considerando transmissão de pacotes de 64-bytes em 1000Mbps;
- 14.10. Switches gerenciáveis de camada 2, seguindo o modelo OSI, com funções básicas de camada 3.
- 14.11. A solução deverá ser composta de um único equipamento, montável em rack 19" devendo este vir acompanhado dos devidos acessórios para tal;
- 14.12. A solução não poderá ter anúncio de end-of-sale ou end-of-support até a data do fim do contrato;
- 14.13. Deve implementar 256 VLANs simultaneamente;
- 14.14. Deve implementar 4092 VLANs IDs;
- 14.15. Deve implementar LLDP (IEEE 802.1ab);
- 14.16. Deve implementar LLDP-MED;
- 14.17. Deve implementar MSTP (IEEE 802.1s);
- 14.18. Deve implementar IGMP Snooping;
- 14.19. Deve implementar controle de broadcast;
- 14.20. Deve implementar rate limiting por porta, permitindo definir uma porcentagem máxima ou mínima de banda por fila;
- 14.21. Deve suportar espelhamento de portas;
- 14.22. Deve implementar 802.1x;
- 14.23. Deve implementar autenticação baseada em web;
- 14.24. Deve implementar autenticação baseada em endereço MAC;
- 14.25. Deve permitir a utilização simultânea de autenticação 802.1x e MAC em uma mesma porta;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 14.26. Deve suportar integração com ferramenta de controle de acesso do mesmo fabricante que permita identificar automaticamente o tipo e sistema operacional dos equipamentos que se conectam a rede (device profiling) sem a necessidade de agentes instalados nos dispositivos;
- 14.27. Deve suportar integração com ferramenta de controle de acesso do mesmo fabricante que permita verificar se a máquina está em conformidade com a política de segurança antes de entrar na rede, verificando, no mínimo serviços os serviços e antivírus das máquinas. Deve suportar os sistemas operacionais Microsoft Windows, macOS e Linux.
- 14.28. Deve suportar Auto MDI-X;
- 14.29. Deve implementar Guest VLAN;
- 14.30. Deve implementar Voice VLAN;
- 14.31. Deve ser compatível aos padrões IEEE 802.3ad;
- 14.32. Deve implementar filtros BPDU;
- 14.33. Deve implementar a limitação de tráfegos broadcast & multicast;
- 14.34. Deve implementar o padrão RFC 791 (IP);
- 14.35. Deve implementar o padrão RFC 793 (TCP over IPv4);
- 14.36. Deve implementar o padrão RFC 768 (UDP);
- 14.37. Deve implementar o padrão RFC 1213 MIB II
- 14.38. Deve implementar o padrão Bridge MIB
- 14.39. Deve implementar o padrão RFC 2021 RMON MIB
- 14.40. Deve implementar o padrão RFC 2620 RADIUS Accounting Client MIB
- 14.41. Deve implementar o padrão RFC 2665 Ethernet-Like-MIB 2
- 14.42. Deve implementar o padrão RFC 2674 802.1p e IEEE 802.1Q Bridge MIB
- 14.43. Deve implementar o padrão RFC 2236 IGMP
- 14.44. Deve permitir a priorização baseada em números de porta TCP / UDP através da camada 4;
- 14.45. Deve suportar duas imagens de software na flash;
- 14.46. Deve suportar múltiplos arquivos de configuração na flash;
- 14.47. Deve permitir o agendamento de tarefas, permitindo executar um comando em um dia e horário específicos através do Switch ou do sistema de gerência;
- 14.48. Deve possuir interface web para configuração;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

14.49. Deve implementar SNMP v1/v2/v3;

14.50. Devem ser suportados os seguintes parâmetros para a configuração automática:

- 14.50.1. VLAN;
- 14.50.2. CoS;
- 14.50.3. Largura de banda máxima
- 14.50.4. Potência PoE e prioridade PoE

15. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA com TTS

15.1. A Contratada deve fornecer juntamente com a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para que a Contratante utilize de forma facilitada:

15.1.1. Na criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse;

15.1.2. A URA deverá permitir o desvio automático das ligações para os Operadores;

15.1.3. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar desconinuidade nos serviços que estão em produção;

15.1.4. Deverá disponibilizar recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens específicas;

15.1.5. Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações por meio de entroncamento digital e atender à quantidade de até 16 ligações simultâneas;

15.2. A URA deverá possuir os seguintes recursos:

15.2.1. Modificar a árvore de menus;

15.2.2. Facilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, por meio de Interface Gráfica em idioma português Brasil;

15.2.3. Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados padrão SQL;

15.2.4. Dirigir a ligação do (a) usuário (a) chamador (a) diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;

15.2.5. Ativar ou desativar opções;

15.2.6. Modificar o horário de atendimento;

15.2.7. Marcar datas de feriado e finais de semana;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 15.2.8. Os scripts de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e/ou atualizados pela Contratante;
- 15.2.9. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- 15.2.10. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
- 15.2.11. Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP;
- 15.2.12. A URA deverá possuir recurso "cut thru", ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
- 15.2.13. A URA deve permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
- 15.3. A Contratada deverá oferecer treinamento à Contratante sobre as Configurações, funcionalidades e operação da URA, inclusive com procedimentos para alteração dos menus;
- 15.4. A Contratada deve fornecer aplicativo gráfico para edição das mensagens, permitindo à Contratante gravar mensagens através de kit multimídia e ativá-las na URA. O microcomputador onde será instalado o aplicativo será fornecido pela Contratante, e seguirá as mesmas características do console da telefonista;
- 15.5. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP/ IP, Socket e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados MS SQL SERVER, MYSQL, POSTGRESQL ou WebServices, em todas as versões atuais ou superiores;
- 15.6. O acesso deverá ser realizado por meio de rede local ou remota, utilizando TCP/ IP sem limitações de número conexão por licença da URA;

16. SISTEMA DE TARIFAÇÃO E NÁLISE DE BILHETAGEM WEB

- 16.1. O sistema de tarifação centralizado deverá ser dimensionado e licenciado para atender à capacidade inicial de 150 identificadores;
- 16.2. Multi-usuário com no mínimo 5 sessões de administração simultâneas, disponibilizando acesso à consultas e relatórios;
- 16.3. No idioma Português/BR;
- 16.4. O sistema deverá tarifar todas as localidades, por usuário, de forma centralizada;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA****Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73**

- 16.5. O Sistema de Tarifação deverá ser plenamente compatível com os bilhetes da Plataforma de Colaboração especificado neste Edital. Não será permitido o uso de adaptadores (mediadores) para conversão entre os bilhetes e a entrada do Sistema de Tarifação;
- 16.6. Deverá possuir recurso de realização de bilhetagem centralizada de todas as ligações por ramais corporativos (telefone IP e softphone), incluindo-se as chamadas de/para a rede pública;
- 16.7. A Contratada deverá prover um servidor que suporte à solução de tarifação ofertada. A Contratada deve fornecer o servidor de banco de dados (bem como o banco de dados), caso seja necessário.
- 16.8. O Sistema de Tarifação deverá permitir nativamente o ajuste no formato de entrada caso haja uma eventual alteração no formato do bilhete;
- 16.9. Caso a alteração no formato de entrada seja devido a mudanças realizadas no bilhete pelo fabricante, a Contratada deverá realizar as mudanças necessárias no Sistema de Tarifação sem ônus adicional para a Contratante durante a vigência do Contrato e do Termo de Garantia;
- 16.10. O Sistema de Tarifação deverá permitir tarifar todas as categorias de destino (local, SMP, LDN, LDI, etc.) e um subconjunto dessas. A Contratante definirá quais ligações serão tarifadas no momento da instalação;
- 16.11. O Sistema de Tarifação deverá realizar retarifação automática e imediata, ou seja, caso haja correção da tarifa referente a um período no passado, o custo das ligações afetadas por esta correção deverá ser recalculado;
- 16.12. O Sistema de Tarifação deverá permitir a criação de diferentes regras de tarifação e aplicá-las a grupos de tronco distintos, possibilitando, desta forma, diferenciar o custo das ligações pelo tronco de saída;
- 16.13. A regra de tarifação deverá permitir diferenciar os custos da ligação por operadora, modulação horária, categoria de destino (local, SME, SMP, LDN, LDI, etc.) e demais regulamentações definidas pela ANATEL;
- 16.14. A empresa deverá disponibilizar atualização do Sistema de Tarifação para a CONTRATANTE, sem ônus adicional, durante a vigência contratual e do Termo de Garantia, que implemente as modificações determinadas pela ANATEL;
- 16.15. O Sistema de Tarifação deverá permitir configurar as regras de tarifação de forma manual;
- 16.16. O Sistema de Tarifação deverá permitir cadastrar e configurar todos os grupos de troncos utilizados pela Plataforma de Colaboração e associá-los a uma determinada localidade ou site;
- 16.17. O Sistema de Tarifação deverá permitir o rateio de despesas fixas da conta telefônica de forma automática;
- 16.18. O Sistema de Tarifação somente poderá ser acessado por usuários autorizados e autenticados;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 16.19.O Sistema de Tarifação deverá seguir a filosofia baseada no controle por usuário, os quais poderão acessar os relatórios ou gráficos a partir de qualquer estação (Windows ou Linux) através da rede utilizando browser Internet Explorer 7 ou superior e Mozilla Firefox 3.5 ou superior;
- 16.20.O Sistema de Tarifação deverá permitir a criação de perfis de administração;
- 16.21.O Sistema de Tarifação deverá ter flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo passíveis de exportação para programas do "Office" (Excel ou Access) e equivalentes;
- 16.22.O Sistema de Tarifação deverá permitir o registro e posterior recuperação em relatórios periódicos e em tempo real, dos seguintes parâmetros básicos das chamadas entrantes, saintes, internas, locais, interurbanas, internacionais e de telefonia móvel:
- 16.22.1. Data (dia/mês/ano);
 - 16.22.2. Número de origem da chamada, o seu código de área e o código do país de origem;
 - 16.22.3. Número do ramal de origem;
 - 16.22.4. Número de destino da chamada e o seu código de área e o código do país de destino (quando disponibilizado pela operadora de telefonia);
 - 16.22.5. Hora de início e fim da chamada;
 - 16.22.6. Duração da chamada em tempo real e em tempo tarifável;
 - 16.22.7. Custo da ligação.
- 16.23.A Contratada deverá configurar o sistema de Tarifação para que ele faça a coleta de todos os bilhetes da Plataforma de Colaboração IP via rede de dados TCP/IP, isso de forma centralizada e automatizada;
- 16.24.A Contratada deverá disponibilizar todos os recursos necessários (software, hardware e licenças) para o sistema de tarifação;
- 16.25.O Sistema de Tarifação deverá possuir interface WEB para a emissão de relatórios;
- 16.26.O Sistema de Tarifação deverá enviar os relatórios de custo para cada usuário cadastrado no sistema e para o gestor do centro de custo, por e-mail;
- 16.27.O Sistema de Tarifação deverá permitir a emissão de relatórios gerenciais de resumo das despesas de cada ramal/usuário com periodicidade mensal e possibilidade de outros tipos de periodicidade;
- 16.28.Os dados de tarifação devem ser armazenados, de forma a permitir a emissão de relatórios, periodicamente, e o eventual processamento posterior das informações, número de origem com o respectivo DDD, número chamado com o seu DDD de destino, indicação do ramal, duração e custo da chamada;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 16.29.O Sistema de Tarifação deverá prover a emissão de relatórios discriminados por ramal e grupo de ramais, permitindo a consolidação dos dados de tarifação por centros de custo;
- 16.30.O Sistema de Tarifação deverá, pelo menos, emitir relatórios nos formatos PDF, Excel, RTF e CSV, TXT, XLS, HTML;
- 16.31.O Sistema deverá permitir que sejam cadastrados filtros para selecionar ligações que obedeçam a vários critérios (Data, Custo, Número discado, Ramal, Lista telefônica, Tronco). Estes filtros poderão ser aplicados a todos os relatórios e exportação de dados;
- 16.32.O Sistema deverá permitir cadastrar os números discados em uma lista telefônica, indicando nos relatórios além do nome da empresa chamada, se a ligação é particular ou a negócios;
- 16.33.Utilizando-se o protocolo SMTP, deverá ser possível enviar qualquer relatório via e-mail nos formatos, PDF, RTF, DOC (Word) e XSL (Excel). Cada ramal poderá ser associado a um ou mais endereços de e-mails, assim como cada centro de custo. Ao emitir uma conta telefônica, ou relatórios dos ramais, os relatórios de cada ramal deverão ser automaticamente enviados aos respectivos e-mails;
- 16.34.Através do Sistema de Tarifação deverá ser possível agendar a emissão de qualquer relatório, cálculo de tráfego, tarefas como backups, eliminação de ligações, exportação das ligações em texto e em formatos configurados pelo usuário. O agendamento deverá ser programado para ser realizado diariamente ou em dias específicos;
- 16.35.O Sistema de Tarifação deverá apresentar, no mínimo, os seguintes relatórios:
- 16.35.1. Centro de Custo – Fornece quanto cada centro de custo gastou, indicando ainda os gastos dos ramais associados;
 - 16.35.2. Sigla de Centro de Custo – Semelhante ao anterior, porém ordenado pela sigla do centro de custo;
 - 16.35.3. Conta Telefônica – Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais e discriminando as ligações DDDs, DDIs e celulares além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica;
 - 16.35.4. Ramal – Relatório ordenado por ramal;
 - 16.35.5. Tronco – Relatório ordenado por tronco;
 - 16.35.6. Usuário (matricula) – Relatório ordenado por usuário;
 - 16.35.7. Data – Relatório ordenado pela data. Através dos parâmetros do relatório, permite-se a emissão de relatórios sintéticos ou analíticos, com opção de gráficos;
 - 16.35.8. Número Discado – Relatório ordenado pelo número discado;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 16.35.9. Estatística da Central – Relatório que sumariza as ligações por gasto, tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por Ramal, por Tronco ou Número Discado);
- 16.35.10. Fluxo de Ligações – Sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações;
- 16.35.11. Pela Lista Telefônica – Relatório baseado em cadastros, indicando os custos, tempo e número de ligações;
- 16.35.12. Os relatórios deverão ser apresentados em hora/minutos/segundos.

17. INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TESTES E ATIVAÇÃO

- 17.1. Os equipamentos deverão ser instalados nos endereços e locais especificados conforme exposto na Cláusula 3ª deste Contrato.
- 17.2. A empresa Contratada deverá fornecer projeto de instalação e cronograma em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato;
- 17.3. As instalações dos equipamentos deverão obedecer estritamente ao cronograma, de modo a não impactar as atividades cotidianas em horário comercial. A Ativação deverá ocorrer fora do horário comercial.

18. GARANTIA, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO, ASSISTÊNCIA PARA O OBJETO

- 18.1. A Contratada deverá prestar ampla garantia legal a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todo o ambiente de execução deste Coren/SC, durante a vigência contratual de 24 meses, contados do recebimento definitivo pela Contratante do produto ou serviço, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para a contratante, prestando os serviços de manutenção preventiva e corretiva ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 18.2. Os serviços de suporte técnico e manutenção serão contratados com o objetivo de garantir a sustentação e a plena utilização da solução durante e depois de concluímos os serviços de implantação e após a vigência do contrato, devendo contemplar a prestação de suporte técnico para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução contratada, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução, sendo exigido suporte técnico local para a solução, para atuar presencialmente quando o suporte remoto não resolver o problema, a solução deverá ser realizada em um período de até 08 horas após a abertura do chamado a Contratada;
- 18.3. O Suporte Técnico e Manutenção deve compreender também a manutenção técnica preventiva, corretiva e evolutiva dos componentes da solução, bem como a substituição de peças parcial ou total dos materiais ou equipamentos decorrentes de defeitos de fabricação ou falhas, assim como de demais componentes que venham compor a solução;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 18.4. Deverá ser disponibilizado pela Contratada em suas dependências, todos os recursos humanos, de hardware e software, de forma redundante, com o intuito de centralizar o as ações de monitoramento ao objeto constantes no escopo da proposta, realizando manutenção preventiva ou corretiva com a Contratante;
- 18.5. Caso o problema não seja solucionado a Contratada deverá substituir o equipamento em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas. Equipamento esse semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído. Deverá ser prevista a garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos por um período mínimo de 05 (cinco) anos.
- 18.6. Deve contemplar a atualização de versões de software e firmwares dos elementos que compõem a solução, as quais incorporam correções de erros ou problemas registrados e melhorias nas funcionalidades implementadas pela empresa Contratada. Os procedimentos de atualização têm por finalidade assegurar a devida atualização da solução durante o período de vigência do contrato. A Contratada será responsável pela implantação das atualizações dos produtos por ela fornecidos como partes do objeto.
- 18.7. Todo e qualquer desligamento que se fizer necessário nos equipamentos durante os serviços de manutenção dar-se-á somente após a prévia informação e consentimento da CONTRATANTE;
- 18.8. A garantia consistirá na reparação das eventuais falhas dos equipamentos, mediante a Substituição de peças e/ou componentes que se apresentem defeituosos, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos, devendo ser prestada em todas as localidades constantes do Termo de Referência;
- 18.9. Capacidade de abertura de chamados em regime 24 horas por 7 dias por semana (24/7);
- 18.10. Capacidade de atendimento de chamado presencial de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados entre 08:00 e 18:00 horas (8x5);
- 18.10.1. Para chamados abertos além do horário do comercial, o atendimento presencial deverá iniciar na próxima janela de disponibilidade de acordo com o item 22.10;
- 18.11. Capacidade de início de atendimento em até 4 horas para ocasiões de serviço 100% indisponível de acordo com o item 22.4.1 e verificação remota prévia.

19. AVALIAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 19.1. O objetivo é criar mecanismos de avaliação de desempenho dos serviços a serem prestados pela empresa contratada, por meio do estabelecimento de instrumento de SLA (Service Level Agreement), no tocante à contratação do serviço especificado no objeto deste Termo de Referência, como forma de se medir os níveis de atendimento dos serviços prestados pela empresa contratada;
- 19.2. Os níveis de atendimento dos serviços, a que se refere o parágrafo anterior, serão determinados pela Nota Mensal de Avaliação – NMA;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 19.3. A NMA será calculada a partir do registro de ocorrências que determinará a perda de pontos por parte da Contratada, considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme estabelecido na tabela de ocorrências – avaliação da prestação de serviços, a seguir, e mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{NMA} = 10 - \Sigma \text{ pontos perdidos.}$$

- 19.4. Para efeito de cálculo dos pontos perdidos serão atribuídos os seguintes valores aos Fatores e Níveis de Criticidade:

- 19.4.1. Quando da abertura de chamados técnicos, a Contratada deve realizar em primeiro nível o atendimento de suporte remoto. Este atendimento deverá ser realizado conforme níveis de prioridades estabelecidos abaixo:

Prioridade	SLA
Prioridade 1 – Emergencial	Em até 4 horas (útil)
Prioridade 2 – Urgente	Em até 8 horas (úteis)
Prioridade 3 – Normal	Em até 16 horas (úteis)

- 19.4.2. O SLA acima informado é definido pelo período entre a abertura do chamado técnico e o início das atividades. As prioridades de atendimento estão classificadas da seguinte forma:

Nível	Descrição
Prioridade 1 - Emergencial	O incidente causa perda ou paralisação total do sistema ou solução. Sistema completamente inoperante. De 90% a 100% dos elementos de ramais e troncos do sistema.
Prioridade 2 - Urgente	O incidente causa uma perda parcial das funcionalidades, de 49% a 89% dos elementos de ramais e troncos do sistema. As operações podem continuar, ainda que de modo restrito. Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais, sendo inferiores a 29% dos elementos de ramais e troncos do sistema.
Prioridade 3 - Normal	O problema é pontual e não compromete a operação do sistema.

- 19.5. Os prejuízos causados pela demora no atendimento técnico serão indenizados pela Contratada, observados os limites previstos neste Termo, da seguinte forma:

- 19.5.1. Desconto de 2% do valor mensal da fatura, para cada uma hora de atraso no atendimento de incidentes com prioridade 1 - Emergencial;

- 19.5.2. Desconto de 1% do valor mensal da fatura, para cada uma hora de atraso no atendimento de incidentes com prioridade 2 – Urgente;

- 19.5.3. Desconto de 0,5% do valor mensal da fatura, para cada uma hora de atraso no atendimento de incidentes com prioridade 3 – Normal.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 19.6. Os descontos serão aplicados sobre o valor mensal da fatura do mês das ocorrências, após comunicação da avaliação pelo Fiscal do Contrato a empresa Contratada;
- 19.7. O total de desconto aplicado está limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal em que ocorrer o atraso em questão;
- 19.8. Não incorrerá em desconto a Contratada, o não atendimento decorrente de impedimento de execução por motivo de ambiente fechado ou não autorização do serviço por parte do responsável local, bem como problemas sob responsabilidade de terceiro;
- 19.9. Excluem-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente.

Cláusula 5ª DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1 A Contratada deverá prover todos os equipamentos, materiais, mão de obra, ferramentas, software para administração e monitoramento das chamadas, programação, configuração, treinamento, bem como executar todas as operações necessárias para implantar e manter a solução em pleno funcionamento conforme especificado neste Contrato;
- 5.2 A Contratada deverá fornecer documentação do Projeto de Implementação da Solução, atestando “como executado” - “as built” devendo ser entregue em formato digital e impresso com os seguintes elementos:
 - Diagrama com identificação dos pontos lógicos, encaminhadores, quantidade e tipo de cabo;
 - Identificação de ramais nos telefones disponibilizados bem como no telefone da telefonista;
 - O diagrama deve possuir carimbo com identificação do sistema contemplado, profissional responsável e legenda de todos os componentes simbólicos utilizados;
 - Memorial descritivo indicando o esquema de identificação e demais detalhes pertinentes à instalação;
 - Cronograma de instalação, configuração, testes e ativação, com duração máxima de trinta dias corridos, após a entrega dos equipamentos;
 - Plano de transição dos serviços da solução atual para a nova solução de telefonia IP;
 - Plano de numeração dos ramais;
 - Mapeamento das facilidades em uso pelos ramais, Plano de ativação dos ramais com respectivas facilidades;
 - Detalhamento dos testes a serem realizados quando concluídas as instalações e configurações dos equipamentos;
 - Tais testes deverão ser realizados preferencialmente em ambiente apropriado de testes, diverso do ambiente de produção deste Coren/SC;
 - Deverá ser apresentando um documento ao final da realização dos testes com dados informativos que comprovem o bom funcionamento dos componentes pertinentes à solução aqui descrita.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 5.3 Caso a solução, para atender aos requisitos deste Contrato, necessite de componentes de programas cujas funcionalidades extrapolem o aqui especificado, estes deverão ser orçados dentro da respectiva solução, sem requerer licenças externas adicionais ou qualquer ônus por parte da Contratante;
- 5.4 A Contratada deverá prover treinamento documentado em português da solução implantada, com as seguintes características e abordando o seguinte conteúdo programático:
- 5.4.1 Curso básico para os usuários de ramal e softphone para 1 (um) ou mais pessoas ao mesmo tempo. 1 (um) curso na parte da manhã e outro na parte da tarde, preferencialmente no mesmo dia, mas podendo ser em dias distintos de acordo com a disponibilidades do Conselho. Abordando o seguinte conteúdo programático:
- Guia de programações básicas;
 - Facilidades do aparelho telefônico e do softphone;
 - Configuração e ativação de funcionalidades;
 - Utilização de funcionalidades;
 - Recursos de comunicação entre sites;
 - Recursos de correio de voz;
 - Recursos de fax – caso haja;
 - Chefe-secretária;
 - Operação em grupo de ramais;
 - Desvio, intercalação, pendular, transferência, etc;
 - Operação de softphones;
 - Conferência.
- 5.4.2 Curso básico para telefonista/recepcionista. 1 (um) curso na parte da manhã e outro na parte da tarde, preferencialmente no mesmo dia, mas podendo ser em dias distintos de acordo com a disponibilidades do Conselho. Abordando o seguinte conteúdo programático:
- Definições básicas (central, ramal, troncos);
 - Operação do Console (mesa) da Telefonista;
 - Alteração da senha do ramal do operador;
 - Guia de programações básicas;
 - Facilidades do aparelho telefônico;
 - Configuração e ativação de funcionalidades;
 - Utilização de funcionalidades;
 - Recursos de comunicação entre sites;
 - Recursos de correio de voz;
 - Recursos de fax – caso haja;
 - Chefe-secretária;
 - Operação em grupo de ramais;
 - Desvio, intercalação, pendular, transferência, etc;
 - Operação de softphones;
 - Conferência.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

5.4.3 Curso básico para o administrador PABX. Curso para 2 (duas) pessoas ao mesmo tempo. Abordando o seguinte conteúdo programático:

- Definições básicas (central, ramal, troncos);
- Operação do Sistema de Gerenciamento e Manutenção;
- Configuração de ramal;
- Configurações gerais mais utilizadas;
- Associação lógico/físico;
- Protocolos;
- SIP;
- RTP/SRTP;
- Qualidade da Voz: Delay, Jitter, Packet Loss, Echo;
- Escolha de codecs e otimização de qualidade QoS;
- Codecs: G711, G729;
- Gerenciamento de tráfego;
- VoIP via software – softphones;
- Terminais/ramais IP;
- Ativação, configuração, monitoramento e troubleshooting de terminais/ramais IP;
- Configuração de PABX IP;
- Configurações de terminais/ramais IP ou SIP;
- Configuração de Troncos SIP;
- Configuração de Voice Mail;
- Configuração de bilhetes de tarifação;
- Telefonia IP e segurança;
- Deverá ser emitido certificado relativos ao curso, contendo descritivo, carga horária, desempenho e menção final.

5.4.4 Curso básico de Sistema de Tarifação e Análise de Bilhetagem. Curso para 2 (duas) pessoas ao mesmo tempo. Abordando o seguinte conteúdo programático:

- Bilhetagem e importação;
- Cadastros;
- Relatórios;
- Análise de custos;
- Análise de ocupação dos troncos e ramais;
- Análise de duração de chamadas;
- Gerenciais;
- Análise de tráfego mediante uso de relatórios;
- Emissão e gerenciamento de validação (atesto) de contas telefônicas por meio de formulário web;
- Envio de relatórios para ramal;
- Regulares e customizáveis, do tipo analítico e com gráficos anexos quando necessário, entre eles;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- Conta telefônica, totalizando e discriminando ligações locais, celulares, DDDs e DDIs;
- Centro de custo, totalizando e detalhando os custos por ramal/centro;
- Relatório de tráfego resumido e um ramal específico ou faixa de ramais;
- Relatórios detalhados por ramal, incluindo encaminhamentos realizados por este;
- Sumário ou detalhados por órgão (usuário, níveis hierárquicos, centro de custo, troncos, rotas internas);
- Sumários por tipos de chamadas (saída, entrada, intra-rede, saída / entrada, ramal-ramal, desviadas);
- Diretório organizacional por nível hierárquico;
- Distribuição de uso por hora do dia;
- Estatísticas de distribuição de chamadas (número discado) por unidade;
- Ranking de números mais discados por duração, custos, quantidade e minutos
- Históricos mensais por unidades;
- Estatísticos de chamadas não atendidas e outros estados não bilhetados (ligações perdidas, linha ocupada e etc);
- Relatório poderão ser ordenados por centro de custo, ramal, tronco, data ou número discado.

5.4.5 Repasse de conhecimento por meio de explicações técnicas feitas de forma detalhada e documentada visando demonstrar aos técnicos da Contratante as formas, funcionalidades, requisitos, classes, configurações, dependências e outras utilizadas na construção ou manutenção dos produtos; formas de discagem, formas de configuração e programação de salas de reuniões para conferencia;

5.4.6 O treinamento deverá ser realizado nas dependências deste Coren/SC e suas subseções, próximo ao equipamento instalado e configurado compatível, computador com acesso à internet e para parte prática, ao menos um ramal por grupo participante, sem ônus adicionais a Contratante, em horário comercial;

5.4.7 A Contratada deverá oferecer treinamento à Contratante sobre as Configurações, funcionalidades e operação da URA, inclusive com procedimentos para alteração dos menus;

5.4.8 O treinamento deverá ser realizado imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação ao cliente, sob pena de comprometer a parte prática do curso agendado com antecedência à conclusão da ativação de forma a possibilitar o devido planejamento de local e período de realização dentro da disponibilidade da Contratante; o treinamento deverá ser ministrado por um profissional certificado pelo fabricante dos equipamentos vencedores da licitação;

5.4.9 A Contratada deverá prover Serviços de Monitoramento para o objeto ofertado. Os referidos equipamentos/serviços deverão ser processados à distância em um Centro de Operação de Rede (NOC) através de conexão criptografada (via VPN), utilizando todos os recursos de hardware, software, mão-de-obra e infraestrutura técnica e operacional da Contratada, necessários à realização das atividades exigidas;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 5.5 A Contratada assumirá integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos equipamentos e serviços que fornece, de acordo com estas especificações e demais documentos técnicos fornecidos, responsabilizando-se também pelos danos decorrentes da má execução dos trabalhos ou má qualidade dos equipamentos fornecidos;
- 5.6 A instalação dos equipamentos e componentes da solução deverá levar em consideração o ambiente e instalações existentes (espaço físico, sistema de refrigeração e de fornecimento de energia elétrica, dutos, eletro calhas, entre outros elementos). Os componentes fornecidos (equipamentos e acessórios) deverão proporcionar condições ideais de funcionamento no que diz respeito à disposição física, evitando problemas de refrigeração e de acesso aos equipamentos;
- 5.7 Será de exclusiva responsabilidade da empresa contratada quaisquer acidentes de trabalho na execução do serviço, e ainda que resultante de caso fortuito e por qualquer causa, a destruição ou danificação do prédio envolvido até a definitiva aceitação do objeto pelo Contratante, bem como as indenizações que possam vir a ser devidas a terceiros por fatos oriundos dos serviços contratados;
- 5.8 Após a instalação, configuração, testes, ativação e treinamento, ocorrerá o recebimento parcial da solução, após a Contratante iniciará a Homologação, por período de até 20 (vinte) dias úteis findo o qual, estando a solução em perfeito funcionamento, será emitido o Termo Recebimento Definitivo. A avaliação do funcionamento da solução e de compatibilidade com as especificações funcionais será realizada por analista(s) do Setor de Tecnologia da Informação do Coren/SC, com o acompanhamento opcional de técnico(s) da Contratada, e constará das seguintes atividades:
- Verificação das instalações atinentes ao PABX IP realizadas pela Contratada, à instalações elétricas e rede de telefonia; Registro/verificação das licenças de software;
 - Testes de funcionalidades dos aparelhos telefônicos IP;
 - Testes dos periféricos/componentes/objeto;
 - Verificação de adequação às especificações técnicas deste Contrato;
 - As atividades acima elencadas são condições essenciais para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
- 5.8.1 Uma vez constatada a adequação aos termos contratuais e o perfeito funcionamento do objeto entregue, a Contratante efetuará o recebimento definitivo do objeto contratado, mediante Termo de Recebimento, e a partir desta data terá início dos efeitos financeiros do contrato.

Cláusula 6ª DO PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA

- 6.1 A Contratada efetuará a instalação dos materiais e equipamentos conforme condições deste Contrato, no horário das 09:00 às 16:00 horas, de 2ª a 6ª feira;
- 6.2 O prazo máximo para a conclusão da implantação da solução, contar-se-á a partir da data de assinatura do contrato, **e não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias**, sob pena de aplicação das sanções previstas no ato convocatório;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 6.3 A contagem de todos os prazos será interrompida no recesso de final de ano do Coren/SC. Que acontecerá do dia 23/12/2019 à 03/01/2020.

Cláusula 7ª DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTE CONTRATUAL DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO MENSAL

- 7.1 O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses a partir da entrega total da instalação da solução, podendo ser prorrogado por até 48 (quarenta e oito) meses, a critério da Administração, nos termos previstos pelo artigo 57, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/1993;
- 7.2 O contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses pelo IGP-M (Índice Geral de Preços - Mercado) acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

Cláusula 8ª DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1 A Contratada responsabiliza-se a:
- 8.1.1 Fornecer o objeto de acordo com as especificações disposta neste Contrato;
 - 8.1.2 Executar os serviços de suporte de acordo com as especificações disposta neste Contrato;
 - 8.1.3 Cumprir o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, de acordo com o previsto no inciso V do artigo 27 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com a redação que lhe deu a Lei n.º 9.854, de 27 de outubro de 1999;
 - 8.1.4 Manter seus empregados quando em serviços de suporte, devidamente identificados;
 - 8.1.5 Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto deste contrato, cabendo-lhe, integralmente o ônus decorrente, independente da fiscalização exercida pela Contratante;
 - 8.1.6 Arcar com eventuais prejuízos causados à Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados, convenientes ou prepostos, na execução dos serviços de suporte do objeto deste Edital;
 - 8.1.7 Adotar todos os critérios de segurança, tanto para seus empregados, quando para a execução dos serviços de suporte em si;
 - 8.1.8 Manter os empregados sujeitos às normas disciplinadoras da Contratante, porém sem qualquer vínculo empregatício com este órgão, cabendo à Contratada vencedora todos os encargos e obrigações previstos na legislação social trabalhista em vigor;
 - 8.1.9 Adotar todas as providências e assumir todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados em dependências da Contratante;
 - 8.1.10 A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre os dados e informações relativos aos serviços realizados;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 8.1.11 Prestar esclarecimentos à Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação;
- 8.1.12 Manter todas as condições de habilitação do processo licitatório até o final do contrato;

Cláusula 9ª DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1 A Contratante ficará obrigada a:

- 9.1.1 Promover, através de seu representante, o acompanhamento e a fiscalização do objeto fornecido e serviços executados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada;
- 9.1.2 Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições estabelecidas no Contrato;
- 9.1.3 A Contratante se reserva o direito de paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a prestação dos serviços, mediante pagamento único e exclusivo dos serviços já realizados, por ajuste entre as partes;

Cláusula 10ª DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 10.1 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo servidor Michel R. Kannenberg, Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação.
- 10.2 Os fiscais do contrato terão autoridade para.
 - 10.2.1 Exigir o cumprimento de todos os itens desta especificação;
 - 10.2.2 Rejeitar todo e qualquer material de má qualidade ou não especificado e estipular o prazo para sua retirada do local da execução dos serviços;
- 10.3 A existência desse acompanhamento não exime a Contratada de quaisquer responsabilidades sobre erros ou omissões que surgirem ou vierem a ser constatados.

Cláusula 11ª DOS PAGAMENTOS

- 11.1 O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Contratante;
- 11.2 A Contratada deverá apresentar nota fiscal contendo o detalhamento do objeto entregue, conforme especificações deste Contrato;
- 11.3 O pagamento dos serviços deverão ser feito mensalmente através de apresentação de nota fiscal impressa entregue no endereço do Coren/SC e deverá conter o detalhamento de cada item, conforme especificações deste Contrato;
- 11.4 A nota fiscal que for apresentada com erro será devolvida à Contratada para retificação e reapresentação;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 11.5 O pagamento da Nota Fiscal, devidamente atestada pelo fiscal do contrato, será de até 07 (sete) dias úteis, contados da data do atesto;
- 11.6 O pagamento será feito por meio de depósito na conta corrente da Contratada ou boleto bancário, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal do fornecimento, acompanhada do atesto do Fiscal do Contrato;
- 11.7 Para execução do pagamento, a Contratada deverá fazer constar como beneficiário/cliente, da Nota Fiscal correspondente, o Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina, CNPJ nº 75.308.106/0001-56, e ainda, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da Contratada, e a descrição clara e sucinta do objeto;
- 11.8 Sobre o valor da nota fiscal, a Contratante fará as retenções devidas ao INSS e as dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012;
- 11.9 A Contratada deverá, ainda, juntamente com a Nota Fiscal, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação;
- 11.10 Caso a Contratada seja optante pelo "SIMPLES" (Lei nº 9.317/96), será obrigada a informar no corpo da nota fiscal e apresentar declaração, na forma da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012, assinada pelo seu representante legal;
- 11.11 Nenhum pagamento será efetuado em caráter antecipado, ou antes, de quitada qualquer penalidade;

Cláusula 12ª DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

- 12.1 Os recursos para a execução do objeto são próprios do Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina, e correrá sob a seguinte rubrica orçamentária:
 - 12.1.1 Rubrica: 44.90.052.002 – Aparelhos e Equipamentos de Comunicação;
 - 12.1.2 Rubrica: 33.90.039.002.014 – Serviços relacionados a Tecnologia da Informação;
 - 12.1.3 Rubrica: 33.90.039.002.015 – Manutenção e Conservação de Bens Móveis e Imóveis.

Cláusula 13ª DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 13.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto n.º 10.004/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada do SICAF, e do cadastro de fornecedores do Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor anual do Contrato, a empresa Contratada que:
 - 13.1.1 Apresentar documentação ou declaração falsa;
 - 13.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 13.1.3 Falhar na execução do Contrato;
 - 13.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;
 - 13.1.5 Cometer fraude fiscal;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 13.2 Para os fins do item 12.1.4, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95, 96 e 97, da Lei n.º 8.666/1993.
- 13.3 O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei n.º 8.666/93.
- 13.4 A Contratante ficará alheia à relação jurídica que se estabelecer entre a Contratada e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.

Cláusula 14ª DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 14.1 A inexecução total ou parcial das condições avençadas poderá acarretar a rescisão do Contrato, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.
- 14.2 A rescisão do Contrato poderá ser:
- 14.2.1 Determinada por ato administrativo unilateral e motivado do Contratante, quando o Contratante, frente a situações de descumprimento de cláusulas contratuais por parte da Contratada, lentidão, atraso, paralisação ou por razões de interesse público, decidir rescindir o Contrato;
 - 14.2.2 Amigável, por acordo formalizado no processo entre o Contratante e a Contratada, desde que haja conveniência para o Contratante;
 - 14.2.3 Judicial, quando a rescisão for discutida em instância judicial e se dará conforme os termos de sentença transitada em julgado.
- 14.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo e, no procedimento que visa à rescisão do Contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a Contratada terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o Contratante adotar, motivadamente, providências acauteladoras.
- 14.4 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.
- 14.5 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da Contratada, o Contratante poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do Contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.
- 14.6 Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII, do artigo 78, da Lei n.º 8.666/1993, sem que haja culpa da Contratada, esta será ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados, tendo ainda direito a, principalmente:
- 14.6.1 Pagamento devido pela execução do Contrato até a data da rescisão;
 - 14.6.2 Pagamento do custo de desmobilização.



Coren/SC

Fls. nº _____

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

Cláusula 15ª DO FORO

15.1 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Santa Catarina – Subseção Judiciária de Florianópolis.

E, assim, por estarem justas e contratadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente contrato, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só e jurídico efeito, perante as testemunhas abaixo assinados, a tudo presentes.

Florianópolis/SC, 18 de dezembro de 2019.

CONTRATANTE:

Msc. Helga Regina Bresciani
Presidente do Coren/SC

CONTRATANTE:

Alessandra Junkes Coutinho
Tesoureira do Coren/SC

CONTRATADO:

Roberto Fofano
Sigmafone Telecomunicações Ltda.

Testemunhas:

1) _____
Nome: _____
CPF: _____

2) _____
Nome: _____
CPF: _____