



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA
PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

PAE nº: 27.354/2020

Documento de Oficialização da Demanda

1 Identificação da Demanda

1.1 Título

Ampliação e modernização da central telefônica

1.2 Unidade Demandante

Unidade	SAO - Secretaria de Administração e Orçamento	Data	21/08/2020
Responsável pela demanda	Eduardo Cardoso		

1.3 Vinculação ao Plano de Aquisições

Item do plano: 23 - Serviços de telefonia

1.4 Valor Estimado

R\$ 30.000,00

2 Contexto

2.1 Motivação

Implantação da telefonia VOIP

2.2 Resultados Esperados

Redução de custos e ampliação dos serviços oferecidos.

2.3 Alinhamento Estratégico

OE4

2.4 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade do objeto a ser contratado?

☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 a 3 anos ☒ Mais de 3 anos

2.5 Unidades que farão uso da demanda ou serão beneficiadas

☐ 1 unidade ☐ 2 unidades ☐ 3 unidades ☒ Mais de 3 unidades

3 Integrante Demandante na Equipe de Planejamento da Contratação

Nome do Servidor (titular)	Eduardo Cardoso
Telefone	3771
<i>E-mail</i>	eduardoc@tre-sc.jus.br
Nome do Servidor (substituto)	Valéria Luz Losso Fischer
Telefone	3710
<i>E-mail</i>	valeria@tre-sc.jus.br

4 Unidade Técnica

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ESTUDOS PRELIMINARES

Contratação de ampliação da central telefônica Dígitro NGC evolution E, com instalação de ramais IP e funcionalidades correlatas, com disponibilização de equipamentos em regime de comodato e prestação de suporte ao seu funcionamento.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1 Análise de Viabilidade da Contratação

1.1 Contextualização

No Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, sede e cartórios eleitorais do Estado, atualmente se adota o modelo de telefonia fixa, sendo a Oi S/A a empresa contratada, por meio do Contrato n. 120/2015.

O Tribunal sede, possui uma central telefônica Dígitro, que permite a comunicação interna por meio de ramais analógicos (Sede e Anexo I) e 132 ramais IP para uso em computador com fone de ouvido e microfone do tipo *headset*, bem como a comunicação externa.

Nos cartórios eleitorais onde há central de atendimento ao eleitor, composta por mais de uma zona eleitoral, também estão instaladas centrais telefônicas.

As demais unidades da justiça eleitoral, incluindo cartórios, depósito de móveis, depósito de urnas e Almoxarifado, contam apenas com linhas fixas individualizadas, para atendimento do público externo e comunicação com o TRESC.

Com a evolução dos serviços prestados na área de telefonia, que hoje não estão mais limitados apenas a linhas fixas, foi identificada a possibilidade de utilização de ligações telefônicas por meio de ramais IP, ou seja, a realização de chamadas de voz usando a internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no protocolo de internet.

Tal sistemática tem sido adotada em larga escala, tanto no setor privado quanto no público, em função da significativa redução de custos e de recursos materiais e pessoais, da flexibilidade das operações e integração com outros serviços.

Pretende-se com a presente contratação ampliar a quantidade de ramais IP nos cartórios eleitorais e unidades externas, eliminando as linhas telefônicas fixas convencionais instaladas nesses locais (Anexo 2 e depósitos), propiciando a comunicação entre todas as unidades da Justiça Eleitoral em Santa Catarina por meio da Internet, o que representará uma economia anual aproximada de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

A central telefônica instalada na sede do TRESC (marca Dígitro, modelo NG Evolution) é mantida pela empresa Dígitro e não permite a instalação de periféricos, produtos ou licenças que não sejam de sua propriedade. Além disso, somente técnicos autorizados por ela podem realizar operações, corrigir problemas e atualizar sistemas.

Assim, a contratação de ramais poderia ser realizada junto à empresa Dígitro S/A, que fornece este tipo de serviço, tendo sido apresentada uma proposta pela referida empresa.

1.2 Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Demandante	Eduardo Cardoso
Substituto	Valéria Luz Losso Fischer
Integrante Técnico	Eron Domingues
Substituto	Álvaro Sampaio Corrêa Neto



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Integrante Administrativo	Rafael Alexandre Machado
Substituto	Giovanni Turazzi

1.3 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

Contratação de empresa para ampliação da central telefônica Dígitro NGC evolution E, de modo a permitir a instalação de ramais IP nas unidades externas à sede em quantidade suficiente para eliminar as linhas telefônicas fixas convencionais, preservando-se os ramais analógicos atualmente em uso, que irá possibilitar a redução de custos e modernização na oferta de serviços para os usuários internos e eleitores.

1.3.1 Requisitos Funcionais

Os serviços devem permitir a realização de chamadas telefônicas e o recebimento, por meio de ramais que utilizam rede de dados, mediante a ampliação da infraestrutura necessária, bem como prestação de serviços de suporte ao seu funcionamento.

1.4 Produtos/Serviços Disponíveis no Mercado

Trata-se de contratação de serviço personalizado, na medida em que consiste em agregar funcionalidades ao equipamento atualmente existente, bem como prestar suporte ao seu funcionamento, havendo a possibilidade de contratação na forma de serviço ou de aquisição, junto à empresa que detém exclusividade.

Solução 1	Aquisição de equipamentos + suporte
Fornecedor	Dígitro Tecnologia S.A.
Descrição	Ampliação da central telefônica + suporte
Valor Investimento	R\$ 192.824,36
Valor implantação	R\$ 17.645,83
Valor Suporte	R\$ 5.483,24 mensais

Solução 2	Serviços + comodato + suporte
Fornecedor	Dígitro Tecnologia S.A.
Descrição	Ampliação da central telefônica + suporte (48 meses)
Valor implantação	R\$ 17.645,83
Valor Suporte	R\$ 7.764,17 mensais



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.5 Contratações Públicas Similares

Contratação 01	Contratação de Solução de comunicação de voz com uso de tecnologia IP (VoIP).
Instituição Pública	Tribunal de Contas da União
Fornecedor	TELESUL TELECOMUNICACOES LTDA
Descrição	Contratação de Solução de comunicação de voz com uso de tecnologia IP (VoIP).
Valor contratado	R\$ 5.792.965,00
Observações	Pregão n. 019/2018 – UASG 30001 – TCU/DF

Contratação 02	Contratação de telefonia VOIP- ramais IP
Instituição Pública	Ministério da Justiça e Segurança Pública
Fornecedor	3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURA DE TELECOM
Descrição	Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução integrada de telefonia VoIP contemplando licenças, atualizações e suporte técnico, sem dedicação exclusiva de mão de obra e aquisição de equipamentos para atendimento das necessidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública.
Valor Contratado	R\$ 710.300,00
Observações	Pregão n.10/2019 - UASG 200005-MJ-CGS-COORDENACAO GERAL DE LOGISTICA/DF

1.6 Outros Produtos/Serviços Disponíveis

Produto 01	Ramais IP ligados a central telefônica
Fornecedor	Dígito S/A
Descrição	Ampliação da plataforma IP
Valor da ampliação	R\$ 12.244,80.
Observações	CREMERJ – Implantação de ramais IP, fornecimento de softwares - central da marca Dígito, modelo NGC Evolution E - * 30 ramais IP

Produto 02	Ramais IP ligados a central telefônica
Fornecedor	Dígito S/A
Descrição	Ampliação da plataforma IP
Valor Estimado	R\$ 38.400,46
Observações	LINX Sistemas e Consultoria Ltda. - Implantação de ramais IP, fornecimento de softwares - central da marca Dígito, modelo NGC Evolution E



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.7 Análise dos Produtos/Serviços Identificados

Produto/Serviço	Origem			Observância		
	Fornecedores	Software Livre ou Público	Outras Instituições Públicas	MNI (*)	ICP-Brasil (**)	Moreq-Jus (***)
Contratação de empresa para ampliação da Central Telefônica do TRESC com uso de tecnologia IP (VOIP) e prestação de serviços de suporte	X					

1.8 Custos Totais da Demanda

O custo estimado da demanda, identificado através de cotação no mercado é de R\$ 390.325,99 (trezentos e noventa mil, trezentos e vinte e cinco reais e noventa e nove centavos) para o período de 48 (quarenta e oito) meses.

1.9 Escolha e Justificativa do Objeto

A solução de contratação no formato de serviço, com disponibilização de equipamentos em regime de comodato, mostra-se financeiramente mais vantajosa em relação à aquisição dos produtos, se considerado o período de 48 (quarenta e oito) meses.

A vantajosidade também se apresenta em relação aos aspectos técnicos, uma vez que na opção pela compra dos equipamentos os mesmos teriam apenas 1 (um) ano de garantia, ao passo que a disponibilização em regime de comodato transfere essa responsabilidade para a Contratada durante toda a vigência contratual.

Justifica-se a presente contratação, com o objetivo de estabelecer uma solução para o uso de telefonia que se mostre economicamente mais vantajoso que o modelo atualmente adotado, de telefonia fixa, estimando-se uma economia aproximada de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) anuais.

Ainda, cabe registrar que a solução escolhida dispensaria a necessidade de manter o Contrato n. 015/2018, cujo objeto é a manutenção da atual central telefônica, que tem um custo mensal de R\$ 5.483,24 (cinco mil, quatrocentos e oitenta e três reais e vinte e quatro centavos), ou seja, o custo incremental, excluído o de implantação, é de R\$ 27.371,16 (vinte e sete mil, trezentos e setenta e um reais e dezesseis centavos) anuais.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.9.1 Descrição do Objeto

Contratação de ampliação da central telefônica Dígito NGC evolution E, com instalação de ramais IP e funcionalidades correlatas, com disponibilização de equipamentos em regime de comodato e prestação de suporte ao seu funcionamento.

1.9.2 Alinhamento do Objeto

A contratação pretendida alinha-se às necessidades de negócio deste Tribunal, na medida e que representa evolução na comunicação com os públicos interno e externo, conjugando ampliação de serviços e redução de custos, inexistindo conflitos com os requisitos tecnológicos existentes.

1.9.3 Benefícios Esperados

Ampliar a modernizar a forma de entrega dos serviços de telefonia;
Facilitar a comunicação; e
Reduzir os custos com telefonia.

1.9.4 Relação entre a Demanda Prevista e Contratada

A demanda prevista é a mesma a ser contratada, visto que considera a substituição do quantitativo atual de linhas telefônicas fixas individuais por ramais IP integrados à central telefônica do TRESP.

1.10 Adequação do Ambiente

Natureza	Adequações necessárias
Infraestrutura Tecnológica	Aquisição de aparelhos telefônicos VOIP pelo TRESP.
Infraestrutura Elétrica	Se necessário, será feita pelo TRESP.
Logística de Implantação	Será providenciada pela contratada.
Espaço Físico	Não é necessária qualquer adaptação.
Mobiliário	Não é necessária qualquer adaptação.
Impacto Ambiental	Não é necessária qualquer adaptação.

1.11 Orçamento Estimado

A demanda está prevista no item 23 Plano Anual de Contratações – 2020, cujo orçamento alocado é de R\$ 601.000,00 (seiscentos e um mil reais).

Conforme orçamento obtido, identificado através de cotação no mercado, o valor da contratação é estimado em R\$ 390.325,99 (trezentos e noventa mil, trezentos e vinte e cinco reais e noventa e nove centavos) para o período de 48 (quarenta e oito) meses, dos quais R\$ 56.466,68 (cinquenta e seis mil, quatrocentos e sessenta e seis reais e sessenta e oito centavos) serão despendidos no presente exercício.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

2 Declaração de Viabilidade ou não da contratação

Com base nas informações levantadas ao longo dos estudos preliminares e considerando que se trata de serviço que propiciará a implementação solução de telefonia com uso de rede de dados, aliando modernização tecnológica e economia orçamentária, a equipe de planejamento considera viável a contratação.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de ampliação da central telefônica Dígitro NGC evolution E, com instalação de ramais IP e funcionalidades correlatas, com disponibilização de equipamentos em regime de comodato e prestação de suporte ao seu funcionamento.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1. Objeto da Contratação

Ampliação da central telefônica Dígitro NGC evolution E, com instalação de ramais IP e funcionalidades correlatas, com disponibilização de equipamentos em regime de comodato e prestação de suporte ao seu funcionamento.

Considerando-se que a central telefônica do TRESC é da marca Dígitro, e que a empresa detém a exclusividade na fabricação de equipamentos, na comercialização de produtos, licenças e serviços da sua marca, a contratação deve ser realizada junto à empresa Dígitro S/A.

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Motivação

Ampliar e modernizar a forma de entrega dos serviços de telefonia.

Facilitar a comunicação.

Reduzir os custos com telefonia.

2.2. Objetivos, Resultados Esperados e Benefícios

Implantação dessa nova sistemática possibilitará a redução de custos e a modernização na oferta de serviços para os usuários internos e público em geral.

2.3. Alinhamento Estratégico

Alinhamento Estratégico	Objetivos, Ações e Iniciativas
PEJE	<ul style="list-style-type: none">OE4 – Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional

2.4. Estudos Preliminares do Objeto

Os estudos preliminares foram juntados aos autos do PAE n. 27.354/2020.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

2.5. Demanda Prevista x Quantidade a ser contratada

A demanda prevista é a mesma a ser contratada, visto que considera a substituição do quantitativo atual de linhas telefônicas fixas individuais por ramais IP integrados à central telefônica do TRESP.

2.6. Objetos Disponíveis

Conforme levantamento realizado nos Estudos Preliminares.

2.7. Caracterização e Composição do Objeto

Ampliação da central telefônica Dígito NGC evolution E, com instalação de ramais IP e funcionalidades correlatas, com disponibilização de equipamentos em regime de comodato e prestação de suporte ao seu funcionamento.

- **Itens já existentes para integração e suporte**
 - 1 Bastidor de parede 12U
 - 456 Ramais Analógicos
 - 60 Troncos Digitais
 - 60 Troncos Digitais R2D (Link E1)
 - 133 FaleWEB – Full
 - 2 Licenças para usuário adicional do Tarifone Web
 - 1 Migração de STAB para TARIFONE WEB
 - 133 Ramais IP
 - 29 Aparelhos Telefônicos Analógicos
- **Ampliação**
 - 1 Hardware NGC VoIP Manager
 - 1 Módulo UNA
 - 2 Módulos- Registro IP
 - 1 Módulo - Dígito Video Server Advanced
 - 1 Módulo - Dígito BD
 - 2 Gateways Dígito - E1/FXS
 - 1 Firmware NGC VoIP Manager
 - 1 Aplicação PABX
 - 1 Habilitação de Função Proxy de RTP com Dualidade
 - 1 Habilitação de Função SIP Proxy com Dualidade
 - 2 Habilitações de VoIP Manager
 - 1 Licença para PABX – Operação
 - 1 Módulo de Bilhetes



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- 1 Dualidade de Processamento
- 1 Dualidade de matriz
- 1 Gerenciador PABX IP
- 574 Licenças de uso para Ramais IP
- **Acessórios**
 - 2 Chipeiras (4 interfaces)
- **Softwares**
 - 5 Fontes de Música interna – Adicional
 - 1 Pacote Controle
 - 1 Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)
 - 1 Software para encaminhamento de chamadas
 - 1 Agenda WEB
 - 574 Licença(s) do Software Virtual Fone
 - 1074 Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail
 - 500 Usuários do UNA – Advanced
- **Hardware**
 - 2 Switches 24 portas 10/100 gerenciável
 - Rack Torre 19 40U

2.8. Parcelamento e Adjudicação

Considerando que a central TRESA é produto exclusivo de fabricação da Dígitro, assim como seus componentes, acessórios e softwares, não há que se tratar de parcelamento do objeto, uma vez que os serviços só podem ser fornecidos e executados pela empresa Dígitro S/A.

2.9. Seleção do Fornecedor

O fornecimento e os serviços serão executados pela empresa Dígitro S/A que possui a exclusividade na fabricação e fornecimento de componentes, serviços e software para equipamentos da marca Dígitro (fabricante do produto).

A empresa apresentou a declaração de exclusividade.

2.9.1. Critérios de Habilitação

Para a habilitação do fornecedor deverão ser observados os seguintes critérios:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Id.	Critério de Habilitação
1	Declaração de exclusividade apresentada pela empresa Dígitro S/A.

2.10. Modalidade e Tipo de Licitação

A contratação será por inexigibilidade de licitação, por se tratar de produto de fabricação exclusiva para as centrais telefônicas da marca Dígitro.

2.11. Impacto Ambiental

Natureza	Adequações necessárias
Infraestrutura Tecnológica	Aquisição de aparelhos telefônicos VOIP pelo TRESA.
Infraestrutura Elétrica	Se necessário, será feita pelo TRESA.
Logística de Implantação	Será providenciada pela contratada.
Espaço Físico	Não é necessária qualquer adaptação.
Mobiliário	Não é necessária qualquer adaptação.
Impacto Ambiental	Não é necessária qualquer adaptação.

2.12. Obrigações da Contratante

2.12.1. Proporcionar facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências do Tribunal.

2.12.2. Zelar pela segurança dos materiais e equipamentos deixados pela Contratada, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas.

2.12.3. Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições, no preço e no prazo estabelecidos no procedimento de contratação.

2.12.4. Promover, através de seu representante, o Titular da Seção de Administração de Equipamento e Móveis, ou seu substituto, a fiscalização deste Contrato, em conformidade com o art. 67 da Lei n. 8.666/1993.

2.12.5. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida.

2.12.6. Emitir pareceres no processo administrativo referente à execução dos serviços, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

2.12.7. Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços.

2.12.8. Verificar o prazo estabelecido no ajuste para apresentação das notas fiscais/faturas, recibos ou congêneres, exigindo seu cumprimento por parte da empresa contratada.

2.12.9. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços.

2.12.10. Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação exigidas na contratação.

2.12.11. Os equipamentos devem ter configuração e desempenho suficientes para suportar todas as funcionalidades e quantitativo de dispositivos previstos na presente contratação.

2.13. Obrigações da Contratada

2.13.1. Fornecer os produtos e executar os serviços de acordo com o especificado neste projeto básico, no Prédio-Sede do TRESC, na Rua Esteves Júnior, 68, Centro – Florianópolis/SC.

2.13.2. Manter quadro de pessoal técnico qualificado para a realização dos serviços.

2.13.3. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte os serviços contratados.

2.13.4. Fornecer os equipamentos (software e hardware) devidamente testados.

2.13.5. Fornecer todas as ferramentas e os instrumentos necessários à execução dos serviços.

2.13.6. Realizar a implantação dentro do horário comercial, estabelecido na sua proposta.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

2.13.7. Não substituir ou alterar peças dos equipamentos sem a devida autorização do servidor responsável pelo acompanhamento dos serviços de manutenção.

2.13.8. Fornecer as ferramentas e os instrumentos necessários à execução dos serviços.

2.13.9. Prestar suporte 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

2.13.10. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação, sem prévia anuência do Contratante.

2.13.11. Manter durante a execução do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no PAE.

2.14. Custo estimado da contratação

Conforme planilha elaborada pela CCM.

3. Especificação Técnica Detalhada

3.1. Requisitos Técnicos

A solução fornecida deve contemplar as seguintes funcionalidades:

- **Ausência/Presença no grupo de ramais** – permite que o usuário de um ramal pertencente a um dos Grupos de Ramais do sistema (previamente configurado) se ausente momentaneamente do grupo.
- **Cadeado eletrônico** – permite através de discagem de um código, bloquear e liberar o ramal para efetuar chamadas externas.
- **Captura de chamadas** – permite aos ramais capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **Consultas** - permite que durante o atendimento de uma chamada interna ou externa, seja realizada uma consulta a qualquer outro ramal do sistema ou número externo, deixando a primeira chamada retida (música).
- **Sonorização Interna / Externa** – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente, através de Kit Multimídia.
- **Discagem abreviada** – facilidade que permite, através do ramal do usuário efetuar discagens abreviadas para números externos previamente cadastrados. Utilizando quatro dígitos, de modo que todos os ramais possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais, conforme sua categoria.
- **Estacionamento de chamadas** – as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada.
- **Hora certa** – esta facilidade possibilita consultar hora e data do sistema, de forma vocalizada no monofone do aparelho, através de um código.
- **Identificação vocalizada** – o sistema possibilita vocalizar o número do chamador, seja ele ramal interno ou número externo e também identificar o próprio ramal, via comando no aparelho telefônico.
- **Não perturbe** – um ramal configurado com esta facilidade emite uma mensagem padrão para o chamador, informando que no momento o ramal está programado para não receber chamadas.
- **Pêndulo** – permite o atendimento alternado de duas ligações. Durante uma conversa, o ramal recebe uma sinalização acústica “beep” informando que uma segunda chamada pode ser atendida, deixando a primeira chamada em espera.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **Rechamada automática** – possibilita ao usuário programar rechamadas em caso de ocupado e não responde para ramais internos.
- **Rechamada temporizada** – possibilita rechamada temporizada para telefones externos no caso de ocupado.
- **Siga-me** – facilidade que permite ao usuário do sistema programar a transferência das chamadas a ele direcionadas para outro ramal, ou número telefônico externo, onde ele pode ser facilmente encontrado na sua ausência.
- **Conferência** – facilidade que permite a conexão de vários ramais e linhas externas para conversação simultânea. Sistema permite em sua configuração padrão a conversação de quatro grupos com sete participantes em cada grupo podendo esse quantitativo ser ampliado mediante a consulta junto a Dígitro.
- **Transferência de chamadas (manual ou automática)** – esta facilidade permite que durante o atendimento de uma chamada interna ou externa, seja realizada uma transferência para qualquer outro ramal do sistema. Na transferência, o chamador fica em espera, ouvindo uma música padrão do sistema (Música de Espera Padrão).
- **Agenda da telefonista** – como padrão do sistema, tem-se a capacidade de mais de 2000 números para a agenda, sendo programado pela própria telefonista.
- **Código de autorização** – Permite a qualquer usuário poder utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha). O código pessoal poderá ter de quatro até dezesseis dígitos.
- **Backup de configuração** – toda a configuração do sistema pode ser salva em arquivo e seu conteúdo pode ser utilizado para recuperar as programações do sistema.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **Bloqueio DDC** – esta facilidade permite o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC – discagem direta a cobrar) para todo o sistema, para ramais, para a operadora, no serviço noturno, e em troncos executivos. Permite também o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI.
- **Bloqueio de chamadas** – facilidade que permite bloquear ramais para não efetuarem chamadas locais, de longa distância e internacionais. Cada uma destas opções é individual.
- **Calendário** – O sistema permite a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado: Siga-me interno ou externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);
- **Chefe-secretária** – Permite a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Possibilita cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números internos ou externos, os quais o ramal chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela.
- **Discagem Direta a Ramal (DDR)** – esta facilidade permite que ligações entrantes sejam encaminhadas diretamente para o ramal desejado (através de troncos DDR), sem a necessidade de um atendimento digital ou da operadora.
- **Desvio de Chamadas** – Possibilita transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **Identificação do número chamador (#A)** – permite que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo.
- **Fila de atendimento para ramal ocupado** – todas as chamadas entrantes para um ramal ocupado podem ser colocadas em fila e atendidas quando o usuário finalizar a chamada em andamento, conforme sua posição na fila.
- **Grupos de ramais** – esta facilidade permite que os ramais possam ser agrupados em grupos e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. Permite ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais. Permite o dimensionamento das chamadas em fila de espera para estes grupos. Possibilita a criação de mais de 60 grupos. Divulga o tempo estimado em fila de grupo do PABX. Quando uma chamada entra em fila de grupo, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento.
- **Grupos de ramais com calendário** – esta facilidade permite definir os dias que o grupo poderá atender chamadas, sendo previamente configurada em função do calendário.
- **Hot line** – permite ao usuário quando retirar o monofone do gancho estabelecer conexão com determinado destino (interno/externo). Esta conexão pode ser imediata ou temporizada.
- **Identificação da chamada na fila da operadora** – esta facilidade permite identificar o número do telefone chamador na fila da operadora, permitindo a mesma priorizar o atendimento.
- **Intercalação** – esta facilidade permite que um ramal configurado possa intercalar, ou seja, interferir na conversação de outro ramal, uma vez que este esteja configurado para ser intercalado.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **Interface de Telefonia Pessoal** – interface (Web) que permite, aos usuários do ramal, configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), cadeado eletrônico, chamada em espera, despertador automático, Não Perturbe.
- **Múltiplos planos de numeração e DDR** – nos casos onde existe mais de uma operadora local conectada ao PABX, é possível configurar o plano de numeração de faixas DDR de cada uma delas, permitindo o correto encaminhamento das identidades na geração de chamadas. Esses planos de numeração são flexíveis para até 8 dígitos.
- **Música de espera padrão** – o sistema permite a emissão de uma música padrão no momento da transferência da chamada entre ramais e em fila de grupos, fila de operadora, estacionamento, etc. Também permite o cadastro de múltiplas músicas de espera.
- **Lista de transferências por ramal** – O sistema permite a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela será direcionada para a telefonista. Esta facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico se perca no PABX ou fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.
- **Ramal operando fora do gancho** – é possível configurar ramais para operar tal como um atendente ou telefonista, onde as chamadas são encaminhadas diretamente para o ramal sem ringar previamente.
- **Ring diferenciado** – o sistema oferece a facilidade de diferenciar chamadas entrantes internas (entre ramais) e externas através de diferenciação do ring de chamada.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **Serviço Noturno** – são ramais ou grupos que ficam habilitados para atender as chamadas dirigidas ao PABX durante a noite, sábados, domingos e feriados.
- **Sigilo no envio da identidade do ramal** – em situações onde não se deseja a identificação do ramal externamente ao PABX, é possível definir uma categoria no ramal para impedir o envio de identidade do ramal em chamadas externas. A identidade enviada será aquela configurada no número piloto do PABX.
- **Redirecionamento Automático** – Possibilita o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX.
- **Telemanutenção / Teleprogramação** – facilidade que permite acessar a plataforma remotamente para efetuar trabalhos de configuração e manutenção. É realizada através de link de internet.
- **Temporização de Chamadas Saintes** – a facilidade “Temporização de Chamadas” permite que as ligações saintes tenham um tempo pré-determinado para serem efetuadas, ou seja, através desta facilidade é possível controlar o tempo de duração das ligações.
- **Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário** – O sistema permite categorizar ramais em função do horário. Com isso todos os acessos do ramal passam a ser configurados conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário é possível inibir a geração de chamadas fora do horário de expediente. É possível a criação de perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **Transbordo para Telefonista** – caso um ramal não atenda ou esteja ocupado, pode-se configurar este ramal para que a chamada seja transferida automaticamente para telefonista.
- **Transbordo por tempo em fila de grupos** – este recurso configura transbordo por tempo em fila para os grupos do PABX. Define-se um valor de tempo para o transbordo de cada grupo.
- **Sinalização Acústica** – sinalização que informa ao usuário quando seu aparelho estiver em uso, à existência de uma segunda chamada em curso.
- **Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes)**
 - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada recebe tom de ocupado. Esta lista permite o cadastro de 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma.

3.1.1. Vigência

O Contrato terá vigência pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, a partir da data da sua assinatura.

Florianópolis, em 27 de agosto de 2020.

Integrante Demandante

Integrante Técnico

Integrante Administrativo



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo I – Plano de Fiscalização

1. Execução e Gestão do Contrato

O acompanhamento e a gestão da contratação devem ser efetuados pelo titular da Seção de Administração de Equipamentos e Móveis, ou seu substituto.

1.1. Dinâmica de Execução, Etapas e Cronograma

O prazo de entrega é de 30 (trinta) dias, a contar da assinatura do Contrato, compreendendo as seguintes etapas:

- **Planejamento:** Avaliação da solução a ser implantada, definindo cronograma de execução das atividades, e alocando os recursos necessários para as etapas previstas para a ativação da solução ao cliente.
- **Instalação física:** Montagem física dos equipamentos, confecção de conectores, conexão à alimentação elétrica, conexão à rede Ip do cliente, conexão e testes no acesso para a tele-manutenção do sistema.
- **Configuração:** Configuração de todas as facilidades adquiridas, mediante parâmetros disponibilizados pelo cliente.
- **Testes:** Validação prática da solução configurada. Treinamento operacional: Refere-se ao treinamento operacional básico, para capacitação dos usuários do sistema, de acordo com a contratação.
- **Ativação:** Disponibilização de todos os itens adquiridos para operação real, com a migração do tráfego de chamadas para a utilização do sistema implantado.

1.2. Instrumentos Formais

Será firmado contrato com a empresa contratada.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.3. Acompanhamento do Contrato

O acompanhamento e a Gestão da Contratação devem ser efetuados pelo titular da Seção de Administração de Equipamentos e Móveis, ou pelo seu substituto.

1.4. Recebimento Provisório e Definitivo

Os serviços de implantação serão recebidos provisória e definitivamente, pelos gestores do contrato, após a apresentação da nota fiscal/fatura e a averiguação do cumprimento das obrigações constantes deste Projeto Básico.

a) O recebimento provisório ocorrerá na data de entrega do objeto contratado, em não havendo qualquer irregularidade na execução dos serviços.

a.1.) Verificada alguma pendência, a empresa deverá sanar em até 5 dias, a contar da notificação.

b) o recebimento definitivo dar-se-á em até 03 (três) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa.

1.5. Pagamento

O pagamento será feito em até 30 (trinta) dias úteis em favor da contratada, mediante depósito bancário, após o cumprimento das obrigações contratuais e a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que não haja fator impeditivo imputável à empresa.

1.6. Transferência de Conhecimento

Treinamento operacional: Refere-se ao treinamento operacional básico, para capacitação dos usuários do sistema.

1.7. Descumprimento Contratual

Se a Contratada descumprir as condições da Contrato ficará sujeito às penalidades estabelecidas na Lei n. 8.666/1993.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.8. Penalidades

1.8.1. Poderão ser aplicadas à empresa vencedora, conforme previsto no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, nas hipóteses de inexecução total ou parcial do contrato, as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) no caso de inexecução parcial, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do objeto que não foi executado;
- c) no caso de inexecução total, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total contratado;
- d) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e
- e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

1.8.1.1 A sanção estabelecida no subitem 1.9.1, letra “e”, é de competência do Presidente do TRESC.

1.8.2. Em conformidade com o artigo 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado na entrega do objeto, sujeitará a Contratada, a juízo da Administração, à multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, sobre o valor total contratado, a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado.

1.8.2.1. Relativamente ao item 1.9.2, os atrasos superiores a 30 (trinta) dias serão considerados inexecução total do contrato.