

Consulta pública para contratação de Serviço
Telefônico Fixo Comutado em nuvem, com
comunicação direta com o Phone System da
Microsoft.

1. OBJETO

1.1. Avaliar via consulta pública o processo de contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado em nuvem, com comunicação direta com o Phone System da Microsoft.

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. Lote 1: Serviço DDR

2.1.1. A contratada deverá fornecer o Serviço de Discagem Direta ao Ramal, conforme definido na tabela abaixo:

| LOCALIDADE | PREFIXO | DDRs | QUANTIDADE |
|--|---------|------------------------|------------|
| BRASÍLIA SEDE | 612021 | 7000-7299 | 1600 |
| | | 7700-8999 | |
| BRASÍLIA REGIONAL | 612021 | 7300-7699 | 1400 |
| | | 9000-9999 | |
| | 613241 | 2700-2749 | 100 |
| | | 2900-2949 | |
| BELEM | 913342 | 1600-1999 | 400 |
| FORTALEZA | 854008 | 2800-3099 | 550 |
| | | 3650-3699 | |
| | | 3750-3799 | |
| | | 4550-4649 | |
| | | 6500-6549 | |
| RECIFE | 812126 | 4000-4299 | 500 |
| | | 4500-4599 | |
| | | 8700-8799 | |
| SALVADOR | 712102 | 1400-1499 | 450 |
| | | 2100-2199 | |
| | | 7700-7749 | |
| | | 7800-7999 | |
| BELO HORIZONTE | 313311 | 6200-6449 | 800 |
| | | 6500-6549 | |
| | | 6700-6749 | |
| | | 6800-6999 | |
| | | 7100-7149 | |
| | | 9500-9699 | |
| RIO DE JANEIRO – HORTO | 212159 | 3300-3899 | 1100 |
| | | 4400-4899 | |
| RIO DE JANEIRO – MINISTÉRIO DA FAZENDA | 212159 | 2200-2299 6800-6899 | 200 |
| SÃO PAULO | 112173 | 1121-1719 | 1486 |
| | | 1740-1926 | |
| | | 3200-3899 | |
| | 113730 | 1000-1120 | 264 |
| | | 1720-1739 | |
| | | 1927-1949 | |
| | | 3900-3999 | |
| | | | |
| CURITIBA | 413593 | 8200-8599 | 600 |
| | | 8700-8799 | |
| | | 3130-3199 | |
| | | 1511-1540 | |
| FLORIANÓPOLIS | 483231 | 8900-9099 | 200 |
| PORTO ALEGRE | 512129 | 1100-1399 | 500 |
| | | 4250-4299 | |
| | | 4850-4899 | |
| | | 6300-6399 | |

2.1.2. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para entroncar os links de voz contratados com o provedor de

telefonia em nuvem do SERPRO, o Phone System da Microsoft, inclusive eventuais equipamentos de borda necessários, suas respectivas licenças e certificados.

2.1.3. A CONTRATADA poderá usar, a seu critério, uma das modalidades disponibilizadas pelo provedor: Operator Connect ou Direct Routing.

2.1.4. O tráfego de voz entre a CONTRATADA e o provedor de telefonia em nuvem deverá ser criptografado, bem como logicamente independente e isolado do ambiente público da Internet e de quaisquer outras redes de propriedade da CONTRATADA ou com as quais a CONTRATADA esteja conectada.

2.1.5. O entroncamento entre a CONTRATADA e o provedor de telefonia em nuvem deve ser capaz de estabelecer, no mínimo, 300 (trezentas) chamadas simultâneas.

2.1.6. Todo o tráfego será entregue para a operadora com níveis mínimos de atraso e jitter dos pacotes.

2.1.7. A CONTRATADA viabilizará a portabilidade do Código de Acesso STFC.

2.1.8. A CONTRATADA deve disponibilizar identificador de Chamada, que permite identificar o número de origem da chamada.

2.1.9. O SERPRO utilizar-se-á da facilidade de manter a Portabilidade Numérica de Código de Acesso nas linhas atualmente utilizadas, independentemente da prestadora de serviço ou área de prestação do serviço.

2.1.10. Para garantia da Portabilidade, a CONTRATADA deve providenciar todos os trâmites necessários, sem que haja a interrupção dos serviços.

2.1.11. O serviço deverá estar em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

2.1.12. Caberá à CONTRATADA fornecer número telefônico gratuito e e-mail que deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias da semana, a fim de que seja possível registrar solicitações de configuração, suporte técnico e solicitar esclarecimentos sobre o serviço.

2.2. Implantação

2.2.1. Após a assinatura do Contrato, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do Contrato, será realizada a Reunião Preliminar, na qual a CONTRATADA deverá:

2.2.1.1. Apresentar o(s) profissional(is) que atuará(ão) como preposto(s) da empresa para assuntos relativos à execução contratual, e informar ao SERPRO o nome completo e o CPF deste(s) preposto(s);

2.2.1.2. Alinhar com o SERPRO os serviços que deverão ser configurados na implantação;

2.2.1.3. Alinhar com o SERPRO as datas em que deverão ocorrer a portabilidade numérica (se necessário) e eventuais indisponibilidades previstas para o processo de implantação;

2.2.1.4. Fornecer o número telefônico e e-mail para abertura de chamados pelo SERPRO, bem como os dados de contato e lista de escalonamento dos atendimentos para resolução de problemas relacionados com a execução da implantação; e

2.2.1.5. Obter informações e esclarecimentos que considere necessários à implantação do serviço.

2.2.2. A CONTRATADA terá até 20 (vinte) dias corridos a contar da data da Reunião Preliminar para implantar o serviço previsto nestas especificações técnicas.

2.2.3. Ao ser notificado da conclusão da implantação do serviço, o SERPRO realizará testes e validações para verificar sua plena funcionalidade e conformidade com as condições previstas nestas Especificações Técnicas.

2.2.4. Incorreções na implantação dos serviços detectadas pela equipe técnica do SERPRO serão encaminhadas à CONTRATADA. As incorreções deverão ser corrigidas em até 5 (cinco) dias corridos contados da referida comunicação à CONTRATADA.

2.2.5. A aprovação da implantação, para fins de faturamento do serviço, dar-se-á após o Gestor do Contrato notificar formalmente à CONTRATADA a data de emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo, o que deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do término dos testes e validações previstos.

2.3. Migração entre provedores

2.3.1. Durante a vigência do Contrato, o SERPRO poderá solicitar à CONTRATADA a migração do serviço para outro provedor de telefonia em nuvem, ou para seu SBC on premises, o qual terá seu endereço lógico divulgado somente em caso da real necessidade, respeitando o limite máximo de 3 (três) migrações.

2.3.2. A solicitação de migração será formalizada pelo Gestor do Contrato para a CONTRATADA. Caso seja necessária interrupção do serviço para executar a migração, esta interrupção deve ocorrer em data acordada com o SERPRO e não poderá ultrapassar 6 (seis) horas.

2.3.3. Após a conclusão da migração, será iniciada a fase de testes pela equipe técnica do SERPRO cuja conclusão se dará em até 10 (dez) dias corridos.

2.3.4. Incorreções na migração caso sejam detectadas pela equipe técnica do SERPRO serão encaminhadas à CONTRATADA. As incorreções deverão ser corrigidas em até 5 (cinco) dias corridos contados da referida comunicação à CONTRATADA.

2.4. Lote 2: Licenças Microsoft Teams Phone Standard

2.4.1..Contratação de software como serviço de licenças Microsoft, na modalidade de licenciamento Enterprise Subscription Agreement for Government (EAS), conforme tabela abaixo:

| Item | SKU | Nome | Quantidade Mínima | Quantidade Inicial | Quantidade Máxima Estimada |
|------|-------|----------------------|-------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | MCOEV | Teams Phone Standard | 1 | 250 | 2400 |

2.4.2. As licenças Microsoft devem ser disponibilizadas para download por meio do portal de licenciamento da Microsoft.

2.4.3. Os softwares devem ser disponibilizados em ambiente especializado de nuvem da Microsoft.

2.4.4. A CONTRATADA deve garantir durante toda a vigência do contrato que os dados e backups dos softwares integrados de colaboração e produtividade persistidos em ambiente especializado de nuvem da Microsoft estejam hospedados em território brasileiro.

2.4.5. Da contratação adicional/renovação das licenças Microsoft:

2.4.5.1. A contratação adicional/renovação de licenças Microsoft será por meio de Solicitação de Serviço (SS), a serem entregues à CONTRATADA.

2.4.5.2. A Solicitação de Serviço (SS) será elaborada pelo SERPRO com a relação de licenças Microsoft, quantidade e justificativa.

2.4.5.3. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Solicitação de Serviço (SS).

2.4.5.4. A CONTRATADA terá o prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de assinatura da Solicitação de Serviço (SS), para entregar as licenças Microsoft.

2.4.5.5. A contratação das licenças Microsoft será sob demanda, obrigatoriedade de realização do total da quantidade estimada.

2.4.6. Da vigência das licenças Microsoft:

2.4.6.1. A vigência das licenças Microsoft contratadas no início/aniversário do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento definitivo.

2.4.6.2. A vigência das licenças Microsoft, contratadas durante a vigência do contrato, será iniciada no mês da contratação e findará ou no aniversário seguinte do contrato ou no vencimento do contrato, o que ocorrer primeiro.

2.4.6.3. A renovação das licenças Microsoft no aniversário do contrato, não será automática, devendo ser anualmente renovadas por meio de Solicitação de Serviço (SS).

2.4.7. Da supressão das licenças Microsoft:

2.4.7.1. As supressões de licenças Microsoft somente poderão ocorrer no aniversário do contrato.

2.4.7.2. As supressões de licenças Microsoft devem obedecer a regra de manter o mínimo de licenças, conforme coluna “quantidade mínima” da tabela do item 2.1, durante toda a vigência do contrato.

2.4.8. Da entrega, do prazo de entrega e do recebimento definitivo:

2.4.8.1. As licenças Microsoft referente a contratação inicial devem ser entregues em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data de início da vigência contratual.

2.4.8.2. O Recebimento definitivo será efetuado em até 10 (dez) dias corridos após a CONTRATADA informar a disponibilidade das licenças Microsoft.

2.4.8.3. O recebimento definitivo está condicionado à confirmação pelo SERPRO da disponibilidade das licenças no site do fabricante.

2.4.8.4. O pagamento das licenças Microsoft somente iniciará após a comprovação que estão ativadas de acordo com as reais necessidades do SERPRO.

2.4.8.5. Caso as licenças Microsoft sejam diferentes das especificações, serão consideradas não entregues e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos mesmos.

2.4.8.6. Local de entrega e prestação dos serviços:

- Regional Brasília/DF

Endereço: Sgan Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo “G” - Brasília/DF

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0002-80

Inscrição Estadual: 07334743/002-94

Inscrição Municipal: 07334743/002-94

2.5.. Consulta ao Mercado

2.5.1. Em um cenário onde a prestadora de telefonia pública não possuir a devida capilaridade ou adesão para realizar a portabilidade na entrega dos DDRs em uma

regional específica descritas no item 2.1.1. Qual a alternativa que o SERPRO deve sugerir para a devida contratação?

3. NÍVEIS DE SERVIÇO E SANCIONAMENTOS

3.1. Lote 1: Serviço DDR

3.1.1. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

3.1.1.1. A CONTRATADA deverá garantir Disponibilidade Mensal (DM) de 99,6% (noventa e nove e seis décimos por cento) dos serviços, conforme a fórmula:

$DM = [1 - (\text{Indisponibilidades dos serviços, em minutos} / \text{Mês comercial em minutos})] * 100$

3.1.1.1.1. "Mês comercial em minutos" é o total de minutos obtido multiplicando o total de minutos em um dia de 24 (vinte e quatro) horas por 30 (trinta) dias.

3.1.1.1.2. "Indisponibilidade dos Serviços em minutos" é o Tempo de Indisponibilidade do serviço de telefonia em qualquer endereço afetado, bem como a indisponibilidade do Sistema de Monitoração, conforme tempo de chamado em aberto.

3.1.2.. MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO

3.1.2.1. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço, assegurando:

3.1.2.1.1. O serviço deve dar tom de chamada;

3.1.2.1.2. As ligações devem ser completadas em, no máximo, 30 (trinta) segundos;

3.1.2.1.3. As ligações devem ser completadas sem erros em, no mínimo, 90% (noventa por cento) das tentativas;

3.1.3. CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1.3.1. Atendimento através de, no mínimo, canal telefônico gratuito 0800 ou tarifação reversa, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sempre em português brasileiro.

3.1.3.2. O SERPRO abrirá um chamado junto a CONTRATADA sempre que for detectava má qualidade na prestação do serviço, com tempo máximo de solução de 3 (três) horas.

3.1.4. DAS PENALIDADES

3.1.4.1. Serão aplicadas as seguintes penalidades por descumprimento da Disponibilidade Mensal (DM):

| DISPONIBILIDADE MENSAL | PENALIDADE SOBRE O VALOR MENSAL |
|------------------------|---------------------------------|
| <80% | 100% |
| 80% até 95% | 50% |
| >95% até 99% | 40% |
| >99% até 99,6% | 30% |
| >99,6% | ISENTO |

3.1.4.2. A CONTRATADA será penalizada em 1% (um por cento) do valor total do Contrato, por dia de atraso no início da prestação do serviço naquela.

3.1.4.3. A CONTRATADA será penalizada em 1% (um por cento) do valor total do Contrato, por dia de atraso na mudança de endereço.

3.1.4.4. O não atendimento dentro do prazo estabelecido para solução de má qualidade na prestação do serviço ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 1% (um por cento) do valor do mês da ocorrência, por hora ou fração de hora de atraso.

3.1.4.5. A apuração de penalidades se dará mensalmente.

3.1.4.5.1. As penalidades estão limitadas a 100% do valor do mês em que as ocorrências forem apuradas.

3.1.5.. MONITORAMENTO DOS CHAMADOS

3.1.5.1. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir do horário de acionamento.

3.1.5.1.1. Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da CONTRATADA.

3.1.5.1.2. Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do chamado. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as soluções aplicadas.

3.1.5.1.3. Um chamado fechado sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e o tempo de chamado em aberto será contado a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das penalidades previstas.

3.1.6. Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada no contrato e não abrangida pelas cláusulas anteriores, será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato.

3.2. Lote 2 - Licenças Microsoft Teams Phone Standard

3.2.1. Suporte técnico ao(s) software(s) contratado(s), durante o período de 60 (sessenta) meses de vigência da garantia a partir do recebimento definitivo:

3.2.2. Possuir suporte técnico remoto para o(s) software(s) contratado(s), assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, à exceção dos chamados de Severidade 4, que deverão ser atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

3.2.3. O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

| Severidade | Descrição | Tipo de Atend. | Tempo de Atend. | Tempo de Solução ou de contorno | Observação | Penalidades |
|-------------|---|-----------------|--|---|---|--|
| 1 – Crítica | Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema paralisado; | Remoto /On-site | No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado. | No máximo 5 (cinco) horas após o início do atendimento. | O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso |
| 2 – Alta | Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de | Remoto /On-site | No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado. | No máximo 7 (sete) horas após o início do atendimento. | O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o |

| Severidade | Descrição | Tipo de Atend. | Tempo de Atend. | Tempo de Solução ou de contorno | Observação | Penalidades |
|------------|---|---|---|---|---|--|
| | degradação severa de desempenho, | | | | do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis. | chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,3% (três décimos por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso |
| 3 – Média | Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja a necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância | Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física | No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado | No máximo 8 (oito) horas após o início do atendimento | Caso o problema não possa ser resolvido remotamente dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá colocar à disposição do SERPRO, um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA. | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso |
| | Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial para o desligamento e posterior ligação do(s) sistemas(s) em virtude de atividade programada | On-site | No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado | Conforme agendamento | O atendimento deverá ser realizado conforme o agendamento, mesmo que contemple períodos noturnos e dias não úteis. | |
| 4 -Baixa | Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto | Remoto | No máximo 10 (dez) horas após a abertura do chamado | No máximo 62 (sessenta e duas) horas após o início do atendimento | | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso. |

3.2.4. Os atendimentos para os chamados de severidade 1, 2 e 3 deverão ser efetuados por especialistas devidamente habilitados, que trabalharão o tempo que for necessário

para a solução do problema, sem ônus adicional para o SERPRO e sem prejuízo para os demais prazos.

3.2.4.1. O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda em períodos noturnos e dias não úteis.

3.2.5. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.

3.2.6. Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá assistir remotamente na instalação e uso dos software(s) ofertado(s), fornecendo orientações para diagnóstico de problemas e ajuda na interpretação de traces, dumps e logs. Nos casos de defeitos não conhecidos, as documentações enviadas pelo SERPRO (tais como: traces, dumps e logs) deverão ser encaminhadas aos laboratórios dos produtos a fim de que sejam fornecidas as devidas correções.

3.2.7. Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

3.2.8. Canais de atendimento:

3.2.8.1. O atendimento e os chamados técnicos deverão ser realizados por meio de canal telefônico gratuito 0800 e/ou tarifação reversa, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e/ou site na Internet;

3.2.8.2. Acionamento automático da CONTRATADA no caso de falha de quaisquer dos componentes do(s) equipamento(s);

3.2.9. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estada do seu técnico ao/no local da prestação dos serviços, bem como pela retirada e entrega das peças e dos componentes de reposição, assim como de todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes.

3.2.9.1. As peças, componentes e outros materiais eventualmente substituídos devem ser originais, novos e sem uso.

3.2.9.2. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitando a legislação ambiental vigente.

3.2.10. Monitoramento do atendimento dos chamados:

3.2.10.1. Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da CONTRATADA.

3.2.10.2. O fechamento do chamado poderá se dar, quer pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação do sistema.

3.2.10.3. A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da CONTRATADA, vir a ser incorporada em futuras versões do software.

3.2.10.4. Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do chamado.

3.2.10.5. Um chamado fechado, sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3.2.10.6. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pelo SERPRO que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.2.11. Entrega mensal de relatórios:

3.2.11.1. Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, deverá ser entregue um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no mês

imediatamente anterior, por localidade, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, período de referência, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do SERPRO pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do início de atendimento local, se for o caso, data e hora de encerramento ou contorno e descrição da resolução adotada.

3.2.11.2. O atraso na entrega dos relatórios ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato, por dia útil de atraso;

3.2.11.3. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.