

Projeto Básico Simplificado SUPEC 00307/2022

Título

Consulta Pública para aquisição de software para realização de comunicação de voz via VOIP (Voice over IP), denominado SOFTPHONE

1ª Versão

Vinculação com Documento de Oficialização de Demanda

Número DOD	Título da Demanda	Número do Item	Objeto	Subgrupo do Objeto
2018-00019	INSTRUMENTO CONTRATUAL SEM ÔNUS E CONSULTA PÚBLICA	2	CONSULTA PÚBLICA	

1.0 Objeto

1.1 Consulta Pública para aquisição de software para realização de comunicação de voz via VOIP (Voice over IP), denominado SOFTPHONE

2.0 Especificação do objeto a ser contratado

2.1 Especificação do SOFTPHONE

2.1.1 Tabela de quantidades

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCALIDADE	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Software para realização de comunicação de voz via VOIP (Voice over IP) - SOFTPHONE	Brasília/DF	Licença	6.000

2.2 Requisitos Gerais do Software

2.2.1 Deve possuir opção de personalização de atalhos via botões;

2.2.2 Deve possuir acesso ao Sistema de Telefonia Central do SERPRO por meio de Session Border Controller (conexão oriunda da Internet), sem que haja perda das funcionalidades de usuários exigidas neste edital;

2.2.3 Deve permitir acesso as seguintes funcionalidades:

2.2.3.1 Colocar e recuperar chamadas em espera;

2.2.3.2 Funções de consulta e conferência;

2.2.3.2.1 Deve permitir conferências de até 150 (cento e cinquenta) usuários simultâneos;

2.2.3.3 Rejeição de chamadas;

2.2.3.4 Transferência de chamadas;

2.2.3.5 Função mudo;

2.2.3.6 Indicador de Status (presença);

2.2.3.7 Indicativo de 2º chamada entrante;

2.2.3.8 Gravação de chamada;

2.2.3.9 Funções de rediscagem;

2.2.3.10 Bloqueio de números;

2.2.3.11 Possibilidade de gravar conferências e notificar aos usuários que a conferência está sendo gravada;

2.2.3.12 Deve permitir identificação de número discado (DNIS);

2.2.3.13 Suportar protocolo STUN.

2.2.4 Deve apresentar todas as informações aos usuários utilizando a língua Português do Brasil (PT-BR);

2.2.5 Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas, perdidas, com acesso para funções de controle das chamadas;

2.2.6 Possibilidade de integração do softphone com o Microsoft Teams;

2.3 Requisitos do SOFTPHONE para PC

2.3.1 Deve ser baseado em aplicação para PC, compatível com sistemas operacionais Windows (versões 8, 10 e superiores), MAC OS (versões v10.12 ou superior) e LINUX (Ubuntu 18 ou superior);

2.3.2 Deve possuir um teclado numérico similar aos disponíveis em telefones VoIP;

2.3.3 O softphone deve atender aos seguintes requisitos:

2.3.3.1 Deve possuir protocolo SIP, conforme a RFC 3261;

2.3.3.2 Deve possuir IEEE802.1p;

2.3.3.3 Deve possuir IEEE802.1q;

2.3.3.4 Deve possuir QoS DIFFSERV;

2.3.3.5 Deve possuir integração (LDAP ou Active Directory) para acesso a agenda corporativa do SERPRO;

2.3.3.6 Deve suportar transmissão de áudio com os protocolos IPv4 e IPv6;

- 2.3.3.7 Deve possuir o Codec G.711 (64 kbit/s a/u law);
- 2.3.3.8 Deve possuir o Codec G.722 (64 kbit/s);
- 2.3.3.9 Deve possuir o Codec G.729, ou G.729a, ou G.729b ou G.729ab;
- 2.3.3.10 Deve possuir o Codec iLBC;
- 2.3.3.11 Deve possuir cancelamento de ruído/eco;
- 2.3.3.12 Deve possuir sinalização DTMF conforme RFC 2833;
- 2.3.3.13 Deve suportar headsets conectados via USB e Bluetooth;
- 2.3.3.14 Deve suportar os protocolos IAX e IAX2.

2.4 Requisitos SOFTPHONE para dispositivos móveis

- 2.4.1 Deve ser baseado em aplicação para Android 9.0 ou superior e IOS 13 ou superior.
- 2.4.2 Deve possuir um teclado numérico similar aos disponíveis em telefones VoIP;
- 2.4.3 O softphone deve atender aos seguintes requisitos:
 - 2.4.3.1 Deve possuir o Codec G.711 (64 kbit/s a/u law);
 - 2.4.3.2 Deve possuir o Codec G.729, ou G.729a, ou G.729b ou G.729ab;
 - 2.4.3.3 Deve possuir o Codec G.722 (64 kbit/s);
 - 2.4.3.4 Deve possuir o Codec iLBC;
 - 2.4.3.5 Deve possuir cancelamento de ruído/eco;
 - 2.4.3.6 Deve suportar headsets conectados via Bluetooth;
 - 2.4.3.7 Deve possuir protocolo SIP, conforme a RFC 3261;
 - 2.4.3.8 Deve possuir IEEE802.11e;
 - 2.4.3.9 Deve suportar transmissão de áudio com os protocolos IPv4 e IPv6;

2.5.5 Requisitos de Segurança

- 2.5.1 Deve possuir encriptação Transport Layer Security (TLS);
- 2.5.2 Deve possuir encriptação Secure Realtime Transport Protocol (SRTP);
- 2.5.3 Deve possuir suporte a TLS com SRTP.
- 2.5.4 Deve permitir customizar o caminho até o certificado TLS.
- 2.5.5 Deve suportar encriptação de senha do usuário.
- 2.5.6 Deve permitir configuração através dos protocolos HTTPS e SFTP.

2.6 Local de prestação do serviço

SERPRO - Regional Brasília

Endereço: SGAN 601 Módulo "G" - Brasília – DF - Cep: 70.836-900

Telefone: 61 – 2021-9000

CNPJ 33.683.111/0002-80

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1. Níveis de serviço e sancionamentos para as licenças e software:

3.1.1. Para as licenças e software contratados e instalados, serão prestados serviços de manutenção, atualização e suporte técnico:

3.1.1.1. Possuir atendimento para as licenças e software disponibilizados, durante o período de vigência do contrato, assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive finais de semana e feriados, à exceção dos chamados de Severidade 4, que serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00h às 18:00h, de segunda-feira a sexta-feira, horário local, exceto feriados.

3.1.1.2. O atendimento aos chamados deve obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução Definitiva ou de Contorno	Observações	Penalidades
1 - Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizado pela existência de ambiente	Remoto / On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado	No máximo 6 (seis) horas após o início do atendimento	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de

	paralisado					multa à CONTRATADA de 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal apurada, por hora ou fração de hora de atraso.
2 - Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho	Remoto / On-site	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado	No máximo 8 (oito) horas após o início do atendimento	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA de 4% (quatro por cento) do valor da fatura mensal apurada, 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	Remoto / On-site	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	No máximo 48 (quarenta e oito) horas após o início do atendimento	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA de 2% (dois por cento) do valor da fatura mensal apurada, por hora ou fração de hora de atraso.
	Chamados com objetivo de atualização de software(s) e firmware(s)	Remoto / 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 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado	No máximo 48 (quarenta e oito) horas após o início do atendimento	—	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará

						aplicação de multa à CONTRATADA de 1% (um por cento) do valor da fatura mensal apurada, por hora ou fração de hora de atraso.
--	--	--	--	--	--	---

3.1.1.3. O atendimento para os chamados de severidade 1, 2 e 3 deverão ser efetuados por um especialista devidamente habilitado, que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sem ônus para o SERPRO e sem prejuízo para os demais prazos.

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

3.1.1.4. Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deve 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.

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

3.1.1.6. Sistema paralisado é a situação em que há impossibilidade total de uso de um serviço prestado pelo SERPRO em razão de defeito em um ou mais produtos da CONTRATADA.

3.1.2. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.1.2.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.1.2.2. Os prazos para atendimento de chamados de qualquer severidade serão considerados a partir da hora em que o chamado é aberto, isto é, registrado na CONTRATADA, recebendo dela uma identificação para acompanhamento, controle e histórico.

3.1.3. Monitoramento do Atendimento dos Chamados

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

3.1.3.2. 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.

3.1.3.3. A disponibilização de medida definitiva poderá a critério da CONTRATADA vir a ser incorporada em futuras versões dos produtos.

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

3.1.3.5. 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.

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

3.1.4. Canais de atendimento:

3.1.4.1. 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;

3.1.5. Entrega mensal de relatórios

3.1.5.1. Deverá ser entregue um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados, mês a mês, 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. O relatório deve ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3.1.5.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o ateste da nota fiscal e/ou fatura, para fins de pagamento dos serviços executados.

4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1 O participante da Consulta Pública deverá expor e declarar o(s) modelos(s) de negócio/contratação existente(s) e atinente(s) ao objeto aqui descrito.

4.2 O(s) modelo(s) deverá(ão) conter:

- 4.2.1 Modelo(s) de licenciamento caso existam (subscrição, perpétuo, etc., incluindo período de vigência e atualização);
- 4.2.2 Modelo de blocos de licenciamento se houver, descrevendo valores dos intervalos;
- 4.2.3 Modelo(s) de dimensionamento e crescimento;
- 4.2.4 Modelo(s) de pagamento.
- 4.3 Forma de Pagamento para subscrição:
 - 4.3.1 A apuração da quantidade de licenças de Softphone efetivamente utilizadas deverá ser realizada mensalmente através de sistema ou página, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, que possibilite a contagem e controle das licenças utilizadas.
 - 4.3.2 A CONTRATADA deverá fornecer relatório mensal com as referidas apurações das licenças efetivamente utilizadas.
 - 4.3.3. Os pagamentos dos serviços de subscrição da Solução de Softphone, serão efetuados mensalmente, sobre a quantidade de licenças efetivamente utilizadas, até o limite contratual, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo, referentes à(s) nota(s) fiscal(is) entregue(s) no Protocolo Geral do SERPRO ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato, condicionados à validação do Relatório Mensal do quantitativo de subscrições utilizadas no mês, pelo SERPRO.
 - 4.3.4. O prazo para recebimento definitivo, por parte do SERPRO, é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura e da aceitação do Relatório Mensal, pelo SERPRO.

5.0 Justificativa da contratação

- 5.1. A elaboração desta consulta pública está autorizada no SISCOR 003836/2022-44 (em anexo).

6.0 Seleção do fornecedor

- 6.1. A contratação será realizada na Modalidade de Pregão Eletrônico conforme disposto no Art. 32, inciso IV, da Lei 13.303/2016 c/c Lei nº 10.520/2002.
- 6.2. Será considerada vencedora do processo licitatório a empresa que apresentar proposta com o menor preço global.
- 6.3. Apresentar comprovação da aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, realizada por meio de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado. Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado, contendo razão social, endereço, CNPJ e telefones da pessoa jurídica que o emitiu, além da identificação (nome e função) do declarante. Caso estes requisitos não sejam atendidos, impossibilitando o SERPRO de efetuar diligência, se julgar necessário, os atestados não serão considerados.

6.4. Da documentação técnica:

- 6.4.1. Fornecer, junto com a proposta, documento em papel timbrado da empresa vencedora, relacionando os nomes dos produtos ofertados, tipo de licenciamento de cada produto, valor total de cada produto e demais componentes ofertados se for o caso, valor total da proposta, local, data e assinatura, a qual deverá ser parte integrante do contrato;
- 6.4.2. Fornecer, junto com a proposta, comprovação por meio de declaração, com firma reconhecida do signatário, de que a LICITANTE é revenda autorizada do fabricante para fornecer o licenciamento ora licitado;
- 6.4.3. Além desta documentação, a empresa vencedora do certame licitatório deverá apresentar uma tabela contendo a relação, item a item, de cada documento comprobatório, indicando, inclusive, em que página no documento está relacionado o atendimento de cada item técnico da especificação;
- 6.4.4. O SERPRO fará análise de toda documentação técnica encaminhada em até 5 (cinco) dias úteis, após o seu recebimento pela equipe técnica;

6.5. Da homologação:

- 6.5.1. Ao LICITANTE classificado em primeiro lugar o SERPRO exigirá homologação, que consiste na comprovação das funcionalidades descritas nas especificações do objeto deste Termo de Referência, mediante instalação “on-site” de amostra da solução fornecida;
- 6.5.2. A homologação será realizada na Regional Brasília/DF: Endereço: SGAN 601 Módulo “G” - Brasília – DF - Cep: 70.836-900
- 6.5.3. A verificação de conformidade às características estabelecidas deste Termo de Referência e realização de testes e/ou cenários passará por todos os itens da especificação;
- 6.5.4. A homologação será analisada pelo SERPRO com o objetivo de aferir o atendimento às Especificações Básicas apresentadas no item 2;
- 6.5.5. O SERPRO poderá rejeitar a homologação, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes de homologação que a Solução não seja capaz de cumprir às especificações exigidas;
- 6.5.6. A entrega e instalação das licenças necessárias à homologação deverá ocorrer em até 10 (dez) dias contados a partir do início do prazo da etapa de homologação;
- 6.5.7. Após a entrega, o SERPRO terá até 10 (dez) dias para adequar o ambiente lógico e físico para a devida realização da homologação;
- 6.5.8. Após a devida instalação e adequação do ambiente lógico e físico, a LICITANTE terá até 5 (cinco) dias úteis para comprovar o funcionamento e atendimento à especificação técnica;
- 6.5.9. No caso de não atendimento de algum item deste termo de referência, a LICITANTE terá um único prazo de até 5 (cinco) dias úteis para regularizar e comprovar o funcionamento;
- 6.5.10. A homologação da Solução ofertada deverá ser realizada sem custo para o SERPRO;
- 6.5.11. A LICITANTE que for reprovada na homologação não terá direito a qualquer indenização;
- 6.5.12. Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da homologação.

7.0 Justificativa para aceitação de preços

N/A

8.0 Gerenciamento contratual

8.1. Repasse de conhecimento

8.1.1 A CONTRATADA realizará Repasse de Conhecimento, durante a vigência do contrato, sem ônus para o SERPRO.

8.1.2 A CONTRATADA deverá apresentar, até 10 (dez) dias após o início da vigência do contrato, um cronograma com a data de início do repasse, o qual deverá ser aprovado pelo SERPRO.

8.1.2.1 O início do repasse de conhecimento deve acontecer até 3 (três) meses após assinatura do contrato, em datas e horários a serem acordados entre as partes.

8.1.2.2 O SERPRO deverá comunicar formalmente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a ocorrência de fato impeditivo para a realização do Repasse de Conhecimento.

8.1.3 A CONTRATADA deverá prover toda a logística e o todo o material didático necessário à execução do Repasse de Conhecimento teórico e prático, ou seja, ambientes de laboratório, equipamentos, manuais e apostilas.

8.1.4 Todas as despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento de instrutores e demais itens serão de responsabilidade da CONTRATADA.

8.1.5 O Repasse de Conhecimento deverá ser ministrado nos idiomas Português do Brasil.

8.1.6 O conteúdo do repasse deve contemplar instalação, atualização, administração de recursos e operação do softphone em versões para desktop e dispositivos móveis.

8.1.6.1 O repasse de conhecimento deverá ser realizado na modalidade remota, utilizando a ferramenta Webex ou outra plataforma compatível com o ambiente do SERPRO, para 1 (uma) turmas de até 10 (dez) alunos, com carga horária de, no mínimo, 8 (oito) horas para cada turma.

8.1.7 Após o Repasse de Conhecimento, obedecido o critério de 80% (oitenta por cento) de frequência, a CONTRATADA deverá emitir certificado para cada participante contendo as seguintes informações: Nome completo do participante, Período de Realização e Carga Horária.

8.1.7.1 O(s) certificado(s) deverá(ão) ser encaminhado(s), em até 10 (dez) dias corridos após o término do repasse de conhecimento, ao responsável pela área de educação do SERPRO na localidade onde ocorreu o Repasse de Conhecimento.

8.1.8 Ao final do repasse de conhecimento, por meio de formulário especificado pelo SERPRO, cada participante fará a avaliação do repasse ministrado para emissão de Termo de Aceite. A CONTRATADA deverá obter a média de 70% (setenta por cento) de conceitos "bom e/ou ótimo".

8.1.8.1 Os critérios de avaliação envolverão os seguintes conceitos: clareza e objetividade no repasse; obtenção dos objetivos propostos; qualidade do material didático; conhecimento e capacidade do instrutor para efetuar o repasse; e carga horária satisfatória.

8.1.8.2 O SERPRO utilizará formulário de avaliação próprio para avaliação de cada repasse de conhecimento (interno ou externo) realizado, contendo as seguintes perguntas:

8.1.8.2.1 Os objetivos propostos foram atingidos de modo completo e satisfatório;

8.1.8.2.2 Os conteúdos abordados foram ordenados em uma sequência lógica e plenamente funcional;

8.1.8.2.3 A metodologia de ensino adotada permitiu a compreensão de todos os conteúdos;

8.1.8.2.4 O material didático apresentou linguagem clara, tecnicamente correta e compatível com os objetivos e conteúdos abordados;

8.1.8.2.5 Os exercícios propostos permitiram a assimilação e a compreensão dos conteúdos;

8.1.8.2.6 Os tópicos apresentados poderão ser aplicados, satisfatoriamente, em minhas atividades;

8.1.8.2.7 Os recursos textuais e visuais utilizados foram eficientes na tarefa de apresentar o conteúdo;

8.1.8.2.8 O dimensionamento da carga horária mostrou-se compatível com o volume do conteúdo programático;

8.1.8.2.9 Considero que minha participação nas atividades propostas durante o curso foi satisfatória e suficiente para a minha aprendizagem;

8.1.8.2.10 Considero que minha dedicação ao curso, com base na carga horária definida, foi suficiente para a assimilação dos conteúdos;

8.1.8.2.11 O atendimento às minhas necessidades, dúvidas e reivindicações durante a minha permanência no repasse de conhecimento mostrou-se plenamente satisfatório;

8.1.8.3 Para cada pergunta, são possíveis as respostas: Discordo Fortemente; Discordo; Concordo e Concordo Fortemente;

8.1.8.3.1 O conceito BOM equivale à resposta CONCORDO do formulário;

8.1.8.3.2 O conceito ÓTIMO equivale à resposta CONCORDO FORTEMENTE do formulário;

8.1.8.4 Caso não atinja o conceito mencionado no subitem acima, o SERPRO encaminhará um relatório à CONTRATADA informando o que deverá ser adequado para a realização de um novo repasse.

8.1.8.4.1 A CONTRATADA deve encaminhar ao SERPRO, em até 5 (cinco) dias úteis, as alterações para análise e aprovação.

8.1.8.4.2 Se aprovado, o prazo do novo repasse de conhecimento deverá ser acordado com os responsáveis no SERPRO.

8.1.9 Se a CONTRATADA atender a todos os requisitos, ao final do Repasse de Conhecimento o SERPRO emitirá a Declaração de Aceite.

9.0 Considerações gerais

N/A

Elaboração

Data : 12/04/2022

ALEXANDRE CAVALCANTE NUNES - 21072280

SUPEC/ECARS/ECTSC

Anexos

Arquivo: [SISCOR-Pedido Autorizacao](#)

Arquivo: [SISCOR-Autorizacao](#)

Arquivo: [Questionamentos-softphone](#)