



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Natal, 03 de julho de 2024

CENTRAL TELEFÔNICA

Este Termo de Referência tem por objetivos:

- Estabelecer normas específicas para a contratação de empresa especializada no fornecimento de equipamentos e serviços de instalação e configuração de central telefônica, destinados à realização de atividades do Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Norte – CREMERN.

- As pessoas jurídicas interessadas no objeto deste Termo de Referência, antes de apresentarem suas propostas, deverão analisar atentamente este Termo, dirimindo, oportunamente, todas as dúvidas, de modo a não incorrerem em omissões. Omissões estas que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de acréscimos dos preços propostos.

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência visa a **aquisição de central telefônica e de serviços de instalação e configuração desta central para o Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Norte**, conforme especificações e condições aqui estabelecidas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Da contratação:

2.1.1. Devido a problemas elétricos a antiga central telefônica do CREMERN (Ericsson, modelo Businessphone) adquirida em 2005 deixou de funcionar, seu conserto é impraticável, pois não existe mais peças desta central telefônica no mercado.

2.2.1. Devido à sua natureza, o CREMERN não pode ficar sem serviço de telefonia fixa, por isso é extremamente necessária a aquisição de uma nova central telefônica, assim como a contratação dos serviços de instalação e configuração da mesma.

3. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E JURÍDICA

3.1 **Qualificação Técnica:** Todos os participantes deverão apresentar, na data do certame licitatório, os documentos abaixo relacionados para efeito de habilitação técnica.

3.1.1 A licitante deverá apresentar a prova de registro da empresa na entidade profissional competente (CREA), com jurisdição sobre o domicílio da sede da licitante.

3.2 Qualificação Técnico-Operacional da Empresa

3.2.1 A licitante deverá apresentar atestado(s) fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a empresa licitante desempenhou atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, conforme parcelas de maior relevância descritas abaixo. Os atestados relativos aos serviços de engenharia emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, deverão estar acompanhados das respectivas Certidões de Acervo Técnico – CAT, expedidas pela entidade profissional competente da região onde os serviços tenham sido realizados.

3.3 Qualificação Técnico-Profissional

3.3.1 Comprovação da Participante em possuir no seu quadro permanente, na data prevista para entrega da proposta, profissional(ais), registrado(s) na entidade profissional competente (CREA), detentor(es) de Certidões de Acervo Técnico – CAT comprovando a responsabilidade técnica pela execução de serviço pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto a ser executado que, conjuntamente, atendam às parcelas relevantes descritas abaixo. Os atestados relativos aos serviços de engenharia e de responsabilidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, deverão

estar acompanhados das respectiva Certidão de Acervo Técnico – CAT, expedida pela entidade profissional competente da região onde os serviços tenham sido realizados.

3.3.2 Para comprovação de vínculo do profissional detentor da Certidão de Acervo Técnico – CAT, deverá ser apresentado.

3.3.3 No caso de empregado da participante: apresentação de cópias autenticadas do Contrato de Trabalho, das anotações da CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social, nos termos da CLT - Consolidação das Leis do Trabalho e do Decreto nº 61.799/67, ou da Ficha de Registro de Empregado registrada no Ministério do Trabalho.

3.4 No caso de proprietário, sócio ou dirigente: apresentação de cópia do Estatuto ou Contrato Social, devidamente registrado no órgão competente.

3.5 O(s) profissional(ais) indicado (s) pela licitante para fins de comprovação de capacidade técnico-profissional de que trata este subitem deverão participar dos serviços objeto desta licitação, admitindo-se a substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior desde que aprovado pela CONTRATANTE.

3.6 Para efeito de comprovação da capacidade operacional do licitante e da capacidade técnico-profissional, as parcelas de maior relevância para as quais são exigidas comprovações por meio de Certidão de Acervo Técnico – CAT (CREA), são:

3.7 Instalação, suporte e assistência técnica a sistema telefônico com configuração igual ou superior ao do sistema contemplado nesse edital;

3.8 Prestação de serviços de assistência técnica remota e presencial para serviços de telefonia, com utilização de ferramentas de gerenciamento de incidentes e de chamados;

3.9 Possuir ao menos um profissional com certificado PMP.

3.10 Vistoria:

3.10.1 Ter o atestado de vistoria obrigatória, comprovando que a licitante visitou as instalações objeto desta licitação, e de que tem pleno conhecimento dos serviços a serem executados, mediante inspeção e coleta de informações de todos os dados e elementos que possam vir a influir no valor da proposta oferecida para execução dos serviços. O atestado de vistoria será confeccionado e emitido pelo CREMERN, por intermédio do Setor de Licitações.

3.10.2 A vistoria deverá ser realizada até 02 (dois) dias úteis anterior à data da sessão de recebimento das propostas, devendo a licitante comparecer ao Setor de Tecnologia da Informação do CREMERN, de segunda à sexta-feira, das 9:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 horas.

3.11. Qualificação Jurídica (fiscal, social e trabalhista):

3.11.1. Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.11.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

3.11.3. Comprovação da regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

3.11.4. Comprovação da regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

3.11.5. Comprovação da regularidade perante a Justiça do Trabalho;

3.11.6. Cumprimento do disposto no [inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal](#);

3.11.7. Contrato Social da empresa.

4. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

4.1. O objeto deste Termo de Referência diz respeito ao fornecimento de uma central telefônica e serviços de instalação e configuração da mesma.

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
01	<p>CENTRAL TELEFÔNICA: Características mínimas:</p> <p>1. Servidor de telefonia: O servidor é responsável por gerir todos os recursos disponibilizados para o SISTEMA, devendo ter capacidade para no mínimo:</p> <p>1.1. 38 ramais analógicos;</p> <p>1.2. 30 troncos digitais;</p>	

- 1.3. 02 troncos analógicos;
- 1.4. 02 ramais digitais;
- 1.5. 02 aparelhos digitais.
2. O Sistema deve ser composto por appliance conforme especificado neste termo de referência;
3. O sistema deve permitir o uso de rota de menor custo, objetivando o encaminhamento de ligações por linhas com menor custo;
4. A arquitetura no sistema deve contemplar:
 - 4.1. Central telefônica;
 - 4.2. Discagem Direta Ramal (DDR) através do Link E1 com a operadora;
 - 4.3. Possibilidade de Rota de menor custo contemplando interface celular (ligações telefones móveis) e rede Man (VOIP) para PSTN (E1);
 - 4.4. Possibilidade de utilização de ramais e troncos IP (SIP).
5. O sistema deverá:
 - 5.1. Possuir estrutura ou kit de suporte específico para instalação em racks;
 - 5.2. Ter módulo principal com no máximo 1,5 unidades de rack;
 - 5.3. Utilizar no máximo um módulo adicional com dimensão de até 1,5 unidades de rack;
 - 5.4. Ser fornecido com respectivo rack para a sua configuração inicial;
 - 5.5. Os equipamentos de Hardware para conexão à rede pública deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicação, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL;
 - 5.6. Ser um sistema com concepção em uma arquitetura IP e suporte à integração de telefonia TDM;
 - 5.7. A solução de gerenciamento e controle de chamadas será composta de software e equipamento controlador, servidor ou appliance que deverão ser instalados e configurados;
 - 5.8. O controlador central deverá ser fornecido em um appliance (dispositivo do mesmo fabricante do sistema) ou equipamento servidor de rede obrigatoriamente homologado pelo fabricante do sistema;
 - 5.9. Deverá ser disponibilizado, no mínimo, acesso para um usuário ao sistema de supervisão da solução de gerenciamento e controle de chamadas. Se necessário licenciamento, este deverá ser fornecido;
 - 5.10. Deve 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;
 - 5.11. Deve possuir capacidade para gerenciar e manusear todas as chamadas e funcionalidades previstas neste termo, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final ofertada pela licitante, inclusive nos horários de maior movimento, sem degradação do serviço;
 - 5.12. A solução fornecida deverá ser desenvolvida, projetada e comercializada pelo fabricante, não será aceita solução desenvolvida, projetada e/ou montada para atendimento deste Termo;
 - 5.13. Deve possibilitar administração remota por meio de interface web.
 - 5.14. Deve garantir autenticação para o acesso via rede LAN.
 - 5.15. Deve possibilitar gerenciamento via SNMP com Logs de eventos;
 - 5.16. Deve suportar operação e configuração via interface gráfica GUI;
 - 5.17. Deve ser baseado em plataforma capaz de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução proposta;
 - 5.18. Deve permitir gerenciamento via protocolo SNMP;
 - 5.19. Deve permitir a atualização automática de software a partir da nova versão disponibilizada no Controlador Central ou em servidor de Configurações, além de permitir que as configurações do aplicativo sejam definidas pelo administrador do sistema e automaticamente enviadas aos usuários em seu próximo registro;
 - 5.20. Deve suportar protocolos seguros de controle e administração como SSH e HTTPS;
 - 5.21. A interface WEB HTTPS deve permitir a configuração de mapeamento de botões dos telefones. Deverá ser possível a criação de modelos de configuração a serem atribuídos a grupos de telefones;
 - 5.22. Deve implementar DNS Client e NTP Client;

01 central**02 telefones
digitais**

- 5.23. O sistema deve permitir o backup e restore de suas configurações e de sua base de usuários;
- 5.24. O sistema Deve gerenciar e executar backups de configuração de todos os equipamentos da solução, exceto os dispositivos de usuários telefones IPs, adaptadores e softfones;
- 5.25. Deve permitir reinicialização dos telefones IP a partir da interface de administração;
- 5.26. Deve permitir uma única base de configuração, independente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.
- 5.27. Deve possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários;
- 5.28. Deve suportar redundância;
- 5.29. Deve comportar a capacidade solicitada, não sendo admitidos acoplamentos de várias centrais, ou seja, deverá existir um único módulo central de processamento para a sua capacidade;
- 5.30. Deve comportar uma capacidade de expansão final de no mínimo 25% superior à capacidade inicial de ramais;
 - 5.30.1. Esta capacidade deve ser atingida pelo simples acréscimo de gabinetes e bastidores, módulos e cartões, para qualquer um dos módulos, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de várias centrais, ou seja, deverá existir um único módulo central de processamento para a sua capacidade inicial e final;
- 5.31. O sistema deve possuir distribuidor interno de chamadas com capacidade de distribuição circular, linear, ponderada uniforme e simultânea;
- 5.32. Deve suportar sistema de autoatendimento e correio de voz com dois canais ;
- 5.33. Deve permitir função de monitoramento de chamadas através de função de escuta silenciosa;
- 5.34. Deve implementar HTTP e HTTPS permitindo sua configuração por browser WEB padrão, logando tentativas de acesso ao sistema;
- 5.35. Deverá possuir pelo menos dois níveis de usuários com privilégios de configuração distintos e hierárquicos;
- 5.36. A interface WEB HTTPS deve permitir a adição/edição/exclusão/procura de usuários;
- 5.37. A interface WEB deverá permitir a desconexão automática do usuário, após determinado tempo de inatividade;
- 5.38. Dever permitir a configuração das facilidades permitidas para os ramais como, por exemplo, desvio de chamadas, captura de chamadas etc.;
- 5.39. Deve permitir a configuração de modelos de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como tipo de ring, IP's do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço etc, tenham que ser configuradas telefone a telefone;
- 5.40. Deve permitir a criação em lote de ramais;
- 5.41. Deve permitir a visualização pela interface HTTPS dos usuários registrados e permitir que o administrador force a desconexão de um ou de todos os usuários;
- 5.42. Deve implementar autenticação por usuário e senha dos terminais SIP. Quando um usuário não estiver logado, o sistema deverá ser capaz de redirecionar as chamadas para sua caixa de mensagens de voz bem como operar com redirecionamento de chamadas para outros ramais, conforme preferência definida pelo usuário;
 - 5.42.1. Deve permitir implementar no mínimo TAPI 3.0 e CSTA;
 - 5.42.2. Deve suportar o protocolo SRTP (Secure Real-Time Protocol) para a criptografia e autenticação;
 - 5.42.3. Deverão, as chaves de criptografia do fluxo de voz, ser trocadas a cada chamada entre os ramais, e distribuídas por um canal também criptografado utilizando SSL/TLS para a distribuição de chaves e permitir a implementação de certificação digital;
 - 5.42.4. Deve possibilitar implementação de criptografia de dados fim a fim, possibilitando o tráfego seguro das informações de voz dentro da solução de infraestrutura;

- 5.42.5. O sistema deve permitir a implementação de criptografia para a sinalização das chamadas telefônicas;
- 5.42.6. Deve disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS;
- 5.42.7. Deve implementar o Transport Layer Security (TLS) ou Secure Sockets Layer (SSL) para a troca de chaves simétricas e seguir o Advanced Encryption Standard (AES), de no mínimo 128 bits, padrão de mercado, para criptografia de voz durante uma chamada de Voz sobre IP;
- 5.42.8. Deve possibilitar implementação de criptografia, seja via hardware (hardphones e gateways)
- 5.43. Deve suportar ambiente de voice mail com no mínimo 2 canais;
- 5.44. Deve permitir implementação gravação de chamadas telefônicas;
- 5.45. Deve suportar o protocolo TAPI para integração CTI (Computer and Telephone Integration), inclusive deverá suportar que a identificação de chamada e o tráfego desta informação através de pacotes TAPI para integrações;
- 5.46. Suportar as seguintes protocolos de comunicação de telefonia:
 - 5.46.1.1. MFC R2 Digital;
 - 5.46.1.2. ISDN (RDSI) PRI e BRI;
 - 5.46.1.3. DTMF;
 - 5.46.1.4. FSK;
 - 5.46.1.5. QSIG (ETSI);
 - 5.46.1.6. H.323 e SIP.
- 5.47. Deve suportar interfaces de conexão do tipos E1, ramal digital, ramal analógico e ramal IP. utilizando para as estas interfaces portas de conexão do tipo RJ45;
 - 5.47.1. Deve possibilitar implementação de ramais WebRTC, permitindo implementação snap-in que possibilite aos usuários realizar chamadas de voz de forma segura a partir de seu navegador web sem a necessidade de instalação de uma nova aplicação;
 - 5.47.2. Deve suportar os protocolos R2 digital e ISDN PRI no mesmo módulo, permitindo a troca de sinalização mediante configuração;
 - 5.47.3. Suportar interfaces analógicas do tipo loop start e ground start;
 - 5.47.4. Suportar tanto troncos quanto ramais com protocolos SIP e H.323;
 - 5.47.5. Suportar a instalação e utilização de terminais SIP de outros fabricantes funcionando no sistema de forma transparente;
 - 5.47.6. Possuir a função de gatekeeper H.323 interna no equipamento;
 - 5.47.7. Deve 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;
 - 5.47.8. Deve possuir a função de SIP Server interna no equipamento. Dentro das funcionalidades de SIP Server deverá conter:
 - 5.47.8.1. SIP Proxy;
 - 5.47.8.2. SIP Register;
 - 5.47.8.3. SIP Location Server;
 - 5.47.8.4. SIP Redirect Server;
 - 5.47.9. Deve permitir o transporte de fax sobre troncos VoIP;
 - 5.47.10. Deve suportar os CODECs de compressão, no mínimo, segundo padrões G.711 (a-law e μ -law), e G.729A/B. A central deverá ser equipada com a capacidade necessária de CODECs para o perfeito funcionamento da capacidade solicitada;
 - 5.47.11. Deve permitir a atribuição automática de CODECs por chamada estabelecida;
 - 5.47.12. Deve prover nos canais IP a detecção de voz (VAD–Voice Active Detection) e cancelamento de eco;
 - 5.47.13. Deve suportar a sinalização DTMF (RFC 2833);
 - 5.47.14. Deve permitir configuração do "tempo de flash";
 - 5.47.15. Deve permitir implementar no mínimo as seguintes RFC para ambiente SIP:
 - 5.47.15.1. RFC 3261 – SIP (Session Initiation Protocol);
 - 5.47.15.2. RFC 1889 – RTP;
 - 5.47.15.3. RFC 1890 – RTP Áudio;

- 5.47.15.4. RFC 4566 – SDP;
- 5.47.15.5. RFC 2833 – RTP/DTMF;
- 5.47.15.6. RFC 3264 – SDP Negotiation;
- 5.47.15.7. RFC 3265 – Event Notification;
- 5.47.15.8. RFC 3515 – SIP Refer;
- 5.47.15.9. RFC 3842 – Message Waiting;
- 5.47.15.10. RFC 3310 – Authentication;
- 5.47.15.11. RFC 2976 – INFO;
- 5.47.15.12. RFC 3323 – Privacidade para SIP.
- 5.47.16. Deve implementar supressão de silêncio;
- 5.47.17. Deve implementar método de estabelecimento de áudio do tipo Fast Start nos terminais IPs;
- 5.47.18. Deve implementar o envio de DTMF em modo out of band;
- 5.47.19. Deve implementar o estabelecimento de comunicação de mídia de forma direta entre terminais telefônicos IP;
- 5.47.20. Deve permitir a criação automática de novas extensões IP quando um novo ramal IP é detectado na rede;
- 5.47.21. Deve implementar no mínimo as seguintes funcionalidades para todos os telefones (IPs, analógicos e digitais):
 - 5.47.21.1. Redirecionamento de chamadas no seguintes módulos incondicional, ocupado e sem resposta;
 - 5.47.21.2. Siga-me;
 - 5.47.21.3. Música em Espera;
 - 5.47.21.4. Conferência do tipo Meet-me, onde o usuário liga para o número de ramal que será realizado a áudio-conferência;
 - 5.47.21.5. Conferência do tipo ad-hoc, onde o usuário liga para os outros usuários para participar de uma áudio-conferência;
 - 5.47.21.6. Retorno de chamada quando ramal livre;
 - 5.47.21.7. Hold;
 - 5.47.21.8. Transferência monitorada e direta;
 - 5.47.21.9. Voice Mail (Correio de voz);
 - 5.47.21.10. Redirecionamento não perturbe;
 - 5.47.21.11. Estacionamento de chamada;
 - 5.47.21.12. Possuir toque de telefone diferenciado para no mínimo os seguintes tipos de chamadas:
 - 5.47.21.12.1. Chamadas internas;
 - 5.47.21.12.2. Chamadas externas;
 - 5.47.21.12.3. Retorno de chamada com ramal livre.
 - 5.47.21.13. Permitir a facilidade (DDR), sem o uso de "hardware" externo adicional;
 - 5.47.21.14. Suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se acessos discados e a rede LAN/WAN;
 - 5.47.21.15. Garantir que a eventual inserção de um cartão ou módulo em um "slot" que não lhe seja o correspondente não deverá causar danos àqueles componentes ou ao sistema;
 - 5.47.21.16. Possuir interfaces de ramais analógicos (a/b) e interfaces de ramais digitais 2B+D através de um único par de fios;
 - 5.47.21.17. Permitir, através da interface de ramal analógico (a/b), a utilização de telefone analógico padrão, através da seleção DTMF e do pulso de seleção, incluindo fax do grupo 3, secretárias eletrônicas, telefones sem fio e telefones com fio;
 - 5.47.21.18. Possibilitar o uso de rotas analógicas, digitais e IP. Deverá ser possível, para todos os troncos e interligações, a utilização de feixe de tronco / rota alternativa, caso a rota principal esteja congestionada;
 - 5.47.21.19. Ter implementada a característica de seleção e acesso a Rota de Menor Custo, a capacidade do sistema permitir, ou bloquear, o acesso de cada usuário às rotas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas. Tal

- prioridade, e permissão de acesso, pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia;
- 5.47.21.20. Prover todo o leque de facilidades especificadas a seguir, sem que o acréscimo de facilidades venha provocar qualquer prejuízo ao desempenho da Central Telefônica:
- 5.47.21.21. Sistema de numeração: Deverá possuir plano de numeração flexível, com possibilidade de programação de pelo menos 6 (seis) dígitos;
- 5.47.21.21.1. Identificação de chamadas: Deve permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A) em ramais analógicos (através do padrão DTMF) e digitais (diretamente no display do aparelho), sendo que esta funcionalidade seja possível tanto através tronco digital ou analógico;
- 5.47.21.21.2. Fonte de música: Deve possuir fonte interna de música ou de mensagens institucionais em espera externa;
- 5.47.21.21.3. Fonte de música: Deve possuir entrada para fonte externa de música ou de mensagens institucionais em espera;
- 5.47.21.21.4. Serviço de conferência: Deve possuir serviço de conferência através de terminais analógicos, digitais e IP, para no mínimo 116 canais de conferência, com 58 participantes por grupo;
- 5.47.21.21.5. Deverá possibilitar que o telefone que iniciou uma conferência saia da conferência sem que esta seja terminada;
- 5.47.22. Bloqueio de chamadas: Deve ter facilidade para bloqueio de chamadas diretas a cobrar por ramal. A implementação da facilidade deve ser por programação da central, sem o uso de "hardware" adicional.
- 5.47.23. A Estacionamento de chamadas: O Usuário poderá estacionar pelo menos 2 (duas) chamadas, permitindo que ele ou qualquer outro usuário do grupo possa capturar novamente;
- 5.47.24. Rota de Transbordo: Deve permitir a operação com rota de transbordo.
- 5.47.25. Identificação do usuário: Deve permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos, de modo que, quando um ramal chamar um ramal analógico, digital ou IP, deverá ser mostrado o nome do usuário que está chamando, mesmo antes da ligação ser atendida.
- 5.47.26. Captura de chamadas: Deve possuir a facilidade de captura de chamadas para ramais de um mesmo grupo.
- 5.47.27. Rechamada em ocupado: Deve possuir a facilidade de realização de rechamada automática em caso de ocorrência de ramal ocupado (assim que o ramal ocupado tiver terminado a chamada atual, se estabelecerá uma conexão ao aparelho que efetuou a chamada).
- 5.47.28. Deverá possibilitar a transferência de chamadas diretas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
- 5.47.29. Deverá possibilitar a discagem abreviada;
- 5.47.30. Cadeado eletrônico: Deve permitir a habilitação ou desabilitação do ramal de usuário para efeito de realização de chamadas, através de senha.
- 5.47.31. Senha móvel: O usuário poderá efetuar uma ligação externa em qualquer ramal da rede, através de uso de sua senha pessoal e a ligação será tarifada em seu ramal de origem.
- 5.47.32. Transferência: Deve permitir a facilidade de transferência para chamadas entrantes e saintes.
- 5.47.33. Redirecionamento de chamadas: Deve permitir o redirecionamento (siga-me) de chamadas internas e externas, de modo que determinados ramais possam ser categorizados para permitirem o desvio de chamadas do ramal para um ramal ou telefone destino (inclusive externo).
- 5.47.34. Chamadas em espera: Deve permitir que uma chamada possa ser colocada em modo de espera, com música.
- 5.47.35. Não perturbe: Deve permitir a programação, por ramal, para que o mesmo não receba chamadas.
- 5.47.36. Rediscagem: Deve possuir recurso de memorização do último número chamado, com possibilidade de programação de teclas nos aparelhos analógicos e

- digitais para rediscagem do último número externo chamado.
- 5.47.37. Hot desking: Deve possibilitar que o usuário fora de sua mesa possa acessar todas as funcionalidades do seu terminal em outro terminal da mesma central, inclusive as configurações de teclas, funcionalidades e de acesso, exatamente como no seu terminal.
- 5.47.38. Chamada privada: Possibilitar ao usuário que ativar este recurso para que sua chamada não possa ser intercalada, gravada ou monitorada;
- 5.47.39. Gravação no voice mail (correio de voz): Gravação de chamada com envio do conteúdo gravado para o correio de voz da pessoa que iniciou a gravação, quando o correio de voz estiver disponível;
- 5.47.40. Permitir o gerenciamento do Correio de Voz para os ramais que tenham essa funcionalidade habilitada. Os recursos de correio de voz devem ser controláveis pelo usuário, devendo a mídia ser gravada nos formatos mais comuns de áudio, tais como WAVE ou MP3;
- 5.47.41. Temporizador de chamadas: Deve possuir facilidade que controle a duração máxima de qualquer chamada, baseado no número discado. Esta facilidade deve ser configurada no sistema e habilitada para os ramais selecionados;
- 5.47.42. Categorização de ramais por tipo: Deve possuir no mínimo, as seguintes classes de categorização de ramais:
- 5.47.42.1. Restrito: Nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora;
- 5.47.42.2. Impedido de acesso ao tráfego DDD, DDI e celular: Compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares.
- 5.47.42.3. Impedido de acesso ao tráfego DDD e DDI: Esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo.
- 5.47.42.4. Privilegiado ou Irrestrito: Aplica-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso.
- 5.47.43. Categorização de ramais por serviço: Cada ramal poderá ser atribuído a um grupo de categorização de serviço. Os grupos de serviços poderão ser criados pelo administrador e categorizados em função das facilidades permitidas. A criação, eliminação, atribuições de facilidades e retirada de facilidades dos grupos poderá ser feita pelo administrador do sistema, através do Sistema de Gerência. O sistema deve permitir a criação de no mínimo 15 grupos de classes de serviços.
- 5.47.44. Deverá ser possível o bloqueio de números indesejados, independente de categorias de ramais, como 0900, 0300, etc.;
- 5.47.45. Deverá gerar bilhetes detalhados das chamadas originadas e recebidas por todos os ramais do sistema com dados necessários para a tarifação, e extração de relatórios padronizados ou deverá funcionar como servidor de bilhetagem, coletando bilhetes das diversas entidades do sistema e armazenando em um único local para a coleta pelo serviço de tarifação. Neste último caso, ocorrendo uma falha de acesso ao tarifador, o sistema deverá armazenar pelo menos 5000 (cinco mil) bilhetes;
- 5.47.46. Deverá implementar função de código de autorização, em que o usuário poderá digitá-lo ao efetuar uma chamada, e assim, mesmo utilizando um telefone bloqueado para determinados tipos de chamadas, o código associa aquela ligação à classe de serviço do usuário e não à do telefone. Desta forma, a chamada será processada caso o usuário tenha a devida autorização e será bilhetada utilizando-se o código ou a conta do usuário ao invés de se utilizar o número do ramal registrado naquele telefone;
- 5.47.47. Ter como recurso do fabricante a função gateway SIP para H.323, SIP para TDM e H.323 para TDM, não sendo admitido recurso externo, ou interno, de terceiros para esta função;

6. Telefone digital tipo 1

- 6.1. O modelo de telefone digital tipo 1 deve ser compatível com o sistema e possuir no mínimo as seguintes características:
- 6.2. Ser alimentado a partir da central, pela própria linha, não requerendo fonte externa ou pilhas;
- 6.3. Utilizar interligação a um par de fios;
- 6.4. Ter capacidade de, pelo menos, 12 teclas de funções;
- 6.5. Possuir display que possibilite indicação de data, hora, número chamado, número do ramal que iniciou a chamada quando do recebimento de ligações -internas e de mensagens;
- 6.6. Ter idioma português no display;
- 6.7. Possuir operação "chefe-secretária";
- 6.8. Ter conversação em viva-voz full duplex;
- 6.9. Apresentar indicação da existência de mensagens no serviço de correio de voz;
- 6.10. Estabelecer ligações sem retirada do monofone do gancho;
- 6.11. Ser homologado pela Anatel;
- 6.12. Deverá ser fornecido pelo mesmo fornecedor da central telefônica;
- 6.13. Deve possuir teclado alfanumérico;
- 6.14. Teclas programáveis;
- 6.15. Suportar a configuração de 2 (duas) linhas por aparelho, com teclas dedicadas para seleção de linha;
- 6.16. Possuir porta para conexão de fone de ouvido tipo headset, independente da porta de conexão do handset;
- 6.17. Possuir tecla de conferência;
- 6.18. Possuir tecla de transferência;
- 6.19. Possuir tecla para desligar chamadas;
- 6.20. Possuir tecla de hold;
- 6.21. Possuir no mínimo de 6 (seis) teclas programáveis com dois LED's associados;
- 6.22. Possuir tecla de volume + e -;
- 6.23. Possuir tecla de viva-voz;
- 6.24. Possuir tecla de mute;
- 6.25. Possuir tecla de acesso a correio de voz;
- 6.26. Possuir indicador de mensagem em correio de voz;
- 6.27. Deve ser fornecido com manual

Referência: Avaya IP500 - Atende todos os requisitos e é compatível com a estrutura da rede de telefonia analógica do CREMERN

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**5.1 São obrigações da empresa CONTRATADA:**

- 5.1.1 Observar e cumprir todas as especificações constantes neste Termo de Referência;
- 5.1.2 Fornecer os produtos contratados, mediante apresentação da Ordem de Compra emitida pelo Setor de Compras, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, a partir do recebimento do documento;
- 5.1.3 Responsabilizar-se pela entrega do quantitativo solicitado na sede da CONTRATANTE, situada na Avenida Rio Branco, 398, Cidade Alta, Natal/RN, ressaltando que todas as despesas de transporte e outras necessárias ao cumprimento de suas obrigações serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.1.4 O Fornecimento se dará por meio de documento em duas vias, uma das quais será devolvida com recibo do servidor responsável pelo recebimento e servirá de subsídio para emissão da Nota Fiscal;
- 5.1.5 Arcar com todas as despesas decorrentes do fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, frete, taxas, seguros, materiais incidentes, enfim, tudo que for necessário ao fornecimento e entrega do produto ao CREMERN;
- 5.1.6 Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto do contrato, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
- 5.1.7 Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados e acidentes causados a terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, tributos e demais despesas eventuais, decorrentes do objeto deste contrato e mais as constantes da Proposta;

- 5.1.8 Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação, ou para a qualificação, na contratação direta, exigidas no Termo de Referência, consoante o que preceitua o inciso XVI do artigo 92, da Lei nº. 14.133/2021;
- 5.1.9 Abster-se de quaisquer iniciativas que impliquem em ônus para o Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Norte – CREMERN, se não previstos neste Termo de Referência e expressamente autorizados pelo CREMERN;
- 5.1.10 O retardamento na entrega do objeto/execução dos serviços, não justificado considerar-se-á como infração contratual;
- 5.1.11 Manter com a CONTRATANTE relação sempre formal, por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser de imediato, confirmados por escrito;
- 5.1.12 Apresentar juntamente com a nota fiscal referente à prestação dos serviços, Certidão Negativa de Débito de INSS, FGTS, Certidão de regularidade fiscal perante a Fazenda Federal e Dívida Ativa da União, Estadual e Municipal.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1 Constituem obrigações da CONTRATANTE:

- 6.1.1. Prestar todas as informações e orientações à empresa com relação ao produto a ser ofertado;
- 6.1.2. Efetuar o pagamento devido nas condições de preço e prazo estabelecidos neste Termo de Referência;
- 6.1.3. Notificar, por escrito, à CONTRATADA qualquer irregularidade constatada na entrega do objeto;
- 6.1.4. Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento do objeto/não prestação do serviço, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;
- 6.1.5. Receber e fiscalizar a entrega do objeto, verificando sua correspondência com as especificações previstas neste Termo de Referência, atestando sua conformidade;
- 6.1.6. Rejeitar, no todo ou em parte, o produto entregue em desacordo com as especificações descritas neste Termo de Referência, e com as obrigações assumidas pelo fornecedor;
- 6.1.7. Facilitar por todos os meios ao cumprimento da execução pela CONTRATADA, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e empregados da contratada, cumprindo com as obrigações preestabelecidas;
- 6.1.8. Atestar a Nota Fiscal, por intermédio do gestor, após verificação se a mesma é destinada a Instituição e se corresponde à execução dos serviços prestados;
- 6.1.9. À CONTRATANTE, é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições deste objeto.

7. DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado em favor da CONTRATADA, mediante apresentação respectiva Nota Fiscal e somente após o recebimento definitivo do objeto, nos termos do art. 140, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, e regular liquidação, através de transferência bancária.

7.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá, necessariamente, ser apresentada com os elementos essenciais do documento, tais como:

- a) descrição dos itens fornecidos;
- b) o prazo de validade;
- c) a data da emissão;
- d) os dados do contrato e do órgão contratante;
- e) o valor a pagar; e,
- f) eventual destaque do valor de retenções tributáveis cabíveis.

7.3. A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, as seguintes certidões: Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União, Certidão Negativa de Débitos relativos as contribuições previdenciárias – CND, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

7.4. Caso a CONTRATADA goze de algum benefício fiscal, esta ficará responsável pela apresentação de documentação hábil, ou, no caso de optante pelo SIMPLES NACIONAL (Lei Complementar nº 123/2006), pela entrega de declaração, conforme modelo constante da IN nº 480/04, alterada pela IN nº 706/07, ambas da Secretaria da Receita Federal. Após apresentada a referida comprovação, a CONTRATADA ficará responsável por comunicar ao CREMERN qualquer alteração posterior na situação declarada, a qualquer tempo, durante a execução do contrato.

7.5. Todas as despesas deverão estar inclusas no preço preposto, e em hipótese alguma poderão ser destacadas quando da emissão da Nota Fiscal/Fatura.

7.6. Quando houver erro, de qualquer natureza, na emissão da Nota Fiscal/Fatura, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando nenhum ônus ao CONTRATANTE.

7.7. Se, por qualquer motivo alheio à vontade do CONTRATANTE, houver atraso na entrega dos bens, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

7.8. A CONTRATADA deverá arcar com o recolhimento de todos os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais, devidos em decorrência do objeto do contrato, inclusive aqueles retidos pelo CREMERN na forma da lei, devendo destacar as retenções tributárias devidas em suas Notas Fiscais, ou entregar documentação comprobatória que comprove a não necessidade de retenção do(s) tributo(s).

7.9. Caso a CONTRATANTE não cumpra o prazo estipulado no item 7.1 pagará à CONTRATADA atualização financeira de acordo com a variação do IPCA/IBGE, proporcionalmente aos dias de atraso.

7.10. Não caberá pagamento de atualização financeira à CONTRATADA caso o pagamento não ocorra no prazo previsto por culpa exclusiva desta.

7.11. No caso de pendência de liquidação de obrigações pela CONTRATADA, em virtude de penalidades impostas, a CONTRATANTE poderá descontar da fatura devida, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.12. Após escolha da CONTRATADA, não será levada em conta qualquer reclamação ou solicitação, seja a que título for, de alteração dos preços constantes da proposta da CONTRATADA.

8. DO INSTRUMENTO CONTRATUAL, DO PRAZO DE FORNECIMENTO E ENTREGA

8.1 A contratação do objeto descrito neste Termo de Referência se dará através de Autorização de Compra, conforme disposição dos incisos II, do art. 95, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de compra com entrega imediata e integral dos bens.

8.2. O fornecimento dos bens se dará de forma imediata e integral, assim considerado o prazo de entrega de até 30 (trinta) dias a contar da data de emissão da Autorização de Compra.

8.3. À Autorização de Compra aplica-se, no que couber, as cláusulas contratuais previstas no art. 92, da Lei nº 14.133/2021.

8.4 Os equipamentos serão entregues na sede do Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Norte – CREMERN(Avenida Rio Branco 398, Cidade Alta- Natal-RN)conforme distribuição no item 4.1.

9. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. A fiscalização da execução da contratação se dará por meio do fiscal formalmente designado pela autoridade máxima do CREMERN, que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos, observados os ditames da Lei nº 14.133/2021 sobre o assunto.

9.2. Caberá à fiscalização o recebimento provisório do objeto contratual, devendo adotar as providências descritas na alínea “a” do inciso II, do art. 140 da Lei nº 14.133/2021

9.3. Caberá à Coordenação de Administração do CREMERN o recebimento definitivo do objeto contratual, conforme alínea “b” do inciso II, do art. 140 da Lei nº 14.133/2021, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, o qual será encaminhado à fiscalização para conhecimento e atestação da nota fiscal ou fatura apresentada pela CONTRATADA, para fins de liquidação e pagamento.

9.4. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, resultantes de ação ou omissão culposa ou dolosa de quaisquer de seus empregados ou prepostos;

9.5. O fiscal do contrato ficará responsável, ainda, pelo acompanhamento da fiel execução das cláusulas contratuais, bem como pela instrução e eventuais processos de aplicação de penalidades, nos casos de inadimplemento contratual.

10. DA PUBLICIDADE E DA EFICÁCIA DA CONTRATAÇÃO

10.1 A Autorização de Compra será juntada ao processo que tiver dado origem à contratação, divulgada e mantida à disposição do público em sítio eletrônico oficial, conforme art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133/2021.

10.2. A eficácia da Autorização de Compra ficará condicionada à divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de sua assinatura, conforme disposição do art. 94, *caput* e inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

11. DA DOTACÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta de créditos orçamentários consignados no Orçamento da CONTRATANTE no exercício de 2024 e serão alocados pelo Departamento Financeiro e Contábil deste Conselho.

12. DAS PENALIDADES

12.1. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, sujeitando-se, no caso de ocorrência de infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, as penalidades constantes no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, a saber:

12.1.1. Advertência, nos casos de inexecução parcial do contrato;

12.1.2. Multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global da contratação, por qualquer das infrações administrativas previstas no [art. 155 da Lei nº 14.133/2021](#);

12.1.3. Impedimento de licitar e contratar; nos casos em que a CONTRATADA:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- b) der causa à inexecução total do contrato;
- c) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- d) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- e) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- f) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.

12.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

12.1.5. A aplicação das sanções será precedida de todos os ditames e procedimentos constantes no Título IV da Lei nº 14.133/2021.

13. DOS CASOS OMISSOS E DO FORO

13.1 Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Natal- RN, como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou ações oriundas do futuro Contrato, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

13.2 Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõe a Lei n.º 14.133/2021 e demais legislações aplicáveis de forma subsidiária à referida lei.

Luiz Cláudio Carvalho da Silva
Analista de TI do CREMERN



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Claudio Carvalho da Silva, Analista de Tecnologia da Informação**, em 03/07/2024, às 14:53, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1267550** e o código CRC **23BA5397**.



Av. Rio Branco, 398 - Bairro Cidade Alta |
CEP 59025-001 | Natal/RN - <http://www.cremern.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 24.20.000002953-3 | data de inclusão: 03/07/2024