

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para a implantação de um sistema de comunicação unificada para atendimento ao Município, conforme termo de referência.

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	UNID.	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL 12 MESES
1.	Licença de PABX IP com no mínimo 116 Ramais com pacote de minutos ilimitados FIXO e Móvel Brasil	12	Meses	R\$1.564,00	R\$18.768,00
2.	Assinatura mensal DDR com 100 Ramais e 30 Canais na Tecnologia SIP	12	Meses	R\$1.000,00	R\$12.000,00
3.	Comodato de 98 (noventa e oito) aparelhos telefônicos IP FAST Ethernet, Característica mínima: 2 Contas Sip; Provisionamento; Conferência de 5 Vias; Display de 132 x 48; Agenda com até 2.000 itens; Log de chamadas de até 800 registros; Protocolos SIP RFC3261, IPV6, Portas ethernet 10/100 MBPS. Apresentar Certificado expedido pela Anatel, e Datasheet.	12	Meses	R\$2.830,00	R\$33.960,00
4.	Comodato de 17 (dezesete) aparelhos de telefone IP sem Fio, especificação mínima: LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos.	12	Meses	R\$1.160,00	R\$13.920,00

5.	<p>Comodato de 06 (seis) aparelhos Base Dect para Telefone sem fio, especificação mínima:</p> <p>05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.</p> <p>Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet.</p>	12	Meses	R\$180,00	R\$2.160,00
6.	Licença para 19 (dezenove) usuários de chat com integração com Whatsapp (CHATBOT).	12	Meses	R\$950,00	R\$11.400,00

1.2. Os serviços objeto da presente contratação possui natureza de serviços comuns, sendo processados pela modalidade Pregão, na forma eletrônica com valor global.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da Assinatura do Contrato, prorrogável para até 120 meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço objeto da presente é enquadrado como continuado, tendo em vista o caráter essencial em sua prestação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico

específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1.1. empresa contratada será responsável pelo treinamento dos usuários das soluções oferecidas. O treinamento deverá ter uma duração mínima de 10 horas/aula. Esse treinamento visa garantir que os usuários estejam plenamente capacitados para utilizar as soluções de forma eficiente e aproveitar todos os recursos disponíveis.

4.1.1.1. O treinamento abordará os seguintes aspectos, sem limitar-se a eles:

- a) Operação básica dos equipamentos telefônicos e suas funcionalidades;
- b) Utilização eficiente das ferramentas de comunicação oferecidas pelo sistema telefônico, incluindo correio de voz, transferência de chamadas e conferências;
- c) Procedimentos de segurança relacionados ao uso dos sistemas de telefonia;
- d) Resolução de problemas comuns que os usuários possam enfrentar durante o uso cotidiano dos equipamentos e serviços telefônicos.

4.1.2. Quaisquer custos relacionados ao treinamento, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

4.2. Requisitos de Manutenção

4.2.1. Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.2.1.1. A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.

4.2.1.2. A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura;

4.2.1.3. Todos os custos relacionados às manutenções corretivas incluindo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura;

4.2.2. Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá à contratante, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada.

4.3. Requisitos Temporais

4.3.1. Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de início de atendimento	Prazo máximo de Solução de problema
Resposta a Chamados Abertos	04 Horas	04 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	04 Horas	08 Horas
Chamados com Resolução in-loco	04 Horas	48 Horas
Chamados com Resolução in-loco em caso emergência. (Paralisação total dos serviços).	04 Horas	24 Horas

4.4. Requisitos de Implantação

4.4.1. Os serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação:

4.4.1.1. Reunião Projeto de implantação: Em até 05 (cinco) dias após assinatura do contrato;

4.4.1.2. Entrega dos Equipamentos: Em até 20 dias após assinatura do Contrato;

4.4.1.3. Início da instalação: Em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;

4.4.1.4. Conclusão: Em até 70 (Setenta) dias, após a sua iniciação.

4.5. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.5.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;

4.5.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.

4.6. Requisitos de Experiência Profissional

4.6.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por

técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.7. Requisitos de Equipe técnica

4.7.1. Os técnicos da empresa contratada que realizarão as manutenções in-loco, deverão estar devidamente uniformizados e identificados para o fácil reconhecimento dos servidores e desta forma possibilitando o acesso aos setores necessários.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MINIMAS A SEREM ATENDIDAS

5.1. SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA

5.1.1. Homologação e Capacidade:

5.1.1.1. O equipamento de comunicação deve utilizar arquiteturas baseadas em PABX IP.

5.1.1.2. A central IP PABX deve ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP. Deve ser apresentado um certificado contendo explicitamente essas informações.

5.1.1.3. Deverá suportar no mínimo 116 ramais.

5.1.1.3.1. Deverá permitir no mínimo 116 ligações simultâneas.

5.1.2. Protocolos e Codecs

5.1.2.1. Suporte ao protocolo SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC32661);

5.1.2.2. Suporte às tecnologias WEBRTC e SIP para comunicação

5.1.2.3. Suporte à detecção de informações de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833;

5.1.2.4. Implementação dos seguintes CODECs de voz: G.711 a-law/ μ -law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC, SLIN, OPUS;

5.1.2.5. Implementação dos seguintes CODECs de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9;

5.1.3. Funcionalidades Adicionais

5.1.3.1. Possibilidade de criação de troncos SIP com múltiplas operadoras VOIP ou outras centrais telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras.

5.1.3.2. Suporte a atendimento automático e correio de voz intrínseco.

5.1.3.3. Capacidade de atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.

- 5.1.3.4. Toda comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deve estar criptografada.
- 5.1.3.5. Modos de operação configuráveis automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.
- 5.1.3.6. Atualização automática do horário através do servidor NTP.

5.1.4. Interface e Segurança:

- 5.1.4.1. Interface aberta para todos os eventos do sistema/rede do sistema de telecomunicações, controle de administração e manutenção.
- 5.1.4.2. Criação de senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX.
- 5.1.4.3. Sistema de gerenciamento baseado em GUI (Graphical User Interface) e acesso 100% web para administração.
- 5.1.4.4. Suporte a registro via TLS para garantir a privacidade do usuário.

5.1.5. Bloqueio e Gravação

- 5.1.5.1. Bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos.
- 5.1.5.2. Suporte a gravação de chamadas dos usuários automaticamente ou sob demanda, em formato MP3 ou WAV.
- 5.1.5.3. Gravação em modo stereo para validação posterior em apenas um canal da chamada;
- 5.1.5.4. Logs de auditoria para todo acesso às gravações.
- 5.1.5.5. Regra para exclusão de gravações antigas.

5.1.6. Recursos de Gravação Avançados:

- 5.1.6.1. Capacidade de ouvir gravações diretamente pela interface web, com controles de volume e reprodução.
- 5.1.6.2. Localização rápida de gravações através de critérios de pesquisa como data, hora, duração, canal e números de telefone.
- 5.1.6.3. Inserção de comentários nas gravações e utilização desses comentários como critério de pesquisa.
- 5.1.6.4. Rastreamento de todas as ações do usuário para auditoria.
- 5.1.6.5. Geração automática de número de protocolo único para cada

gravação de chamada e vocalização do número durante a chamada.

5.1.6.6. Callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função "me ligue" do site.

5.1.7. Integração e Funcionalidades Avançadas:

5.1.7.1. Permitir a utilização de URL para click-to call, visando integração com sistemas de terceiros.

5.1.7.2. Suporte ao encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (ocupado, sem resposta, ocupado/sem resposta e incondicional).

5.1.7.3. Integração com servidor LDAP para busca e diretório de discagem, com suporte a TLS.

5.1.7.4. Implementação de URA (Unidade de Resposta Audível) para encaminhamento automático de chamadas.

5.1.7.5. Utilização de arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA, fornecidos pelo licitante.

5.1.7.6. Criação de múltiplas filas de atendimento com vocalização da posição na fila para o usuário.

5.1.7.7. Flexibilidade na adição e remoção de ramais das filas de atendimento.

5.1.7.8. Escolha da estratégia de distribuição das chamadas entre os ramais da fila.

5.1.7.9. Opção de encaminhar chamadas desligadas pelo agente para pesquisa de satisfação

5.1.8. Classificação de Chamadas e Conferências

5.1.8.1. Criação e edição de classificações de chamadas para avaliação pós-chamada.

5.1.8.2. Associação automática de aspecto qualitativo ("positivo" ou "negativo") a cada classificação.

5.1.8.3. Suporte a até 10 salas de conferência simultâneas, com no mínimo 20 usuários cada.

5.1.9. Recursos de Ramais:

5.1.9.1. Atribuição de nome e senha personalizada para cada usuário do ramal.

5.1.9.2. Funcionalidades como desvio de chamadas, encaminhamento de chamadas, estacionamento de chamadas, captura de chamadas em

grupo e individual.

- 5.1.9.3. Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas para fora.
- 5.1.9.4. Roteamento de chamadas entrantes e saídes por origem e destino, com manipulação de cifras.
- 5.1.9.5. Identificação do número do chamador e do nome do chamador (BINA).
- 5.1.9.6. Bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos

5.1.10. Integração e Relatórios:

- 5.1.10.1. Fornecimento de uma API para controle da central por aplicativos de terceiros via integração CTI.
- 5.1.10.2. Integração via webhooks para disponibilizar informações de chamadas em sistemas de terceiros.
- 5.1.10.3. Integração com o Chatgpt.
- 5.1.10.4. Opção de instalação em nuvem ou física, com homologação junto à Anatel.
- 5.1.10.5. Funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento com relatórios detalhados, incluindo estatísticas gerais e individuais por atendente, integrados às gravações das chamadas.
- 5.1.10.6. Flexibilidade para personalização das perguntas na pesquisa de satisfação, incluindo indicadores como CSAT e NPS®

5.1.11. Monitoramento de Chamadas:

- 5.1.11.1. Tela de monitoração em tempo real das chamadas ativas, incluindo chamadas de ramais, troncos e filas, juntamente com as gravações.
- 5.1.11.2. Capacidade para o gestor controlar chamadas ativas, com opções como mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar.
- 5.1.11.3. Escuta em tempo real de qualquer chamada ativa, com opções de direcionamento para um ramal interno ou telefone externo, com ou sem injeção de áudio.

5.1.12. Segurança:

- 5.1.12.1. - Ferramenta para backup de configurações de ramais, troncos e gravações.
- 5.1.12.2. - Opção de backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, com agendamento automático pelo administrador do sistema.
- 5.1.12.3. - Suporte a SBC (Session Border Controller) para segurança de

comunicações.

- 5.1.12.4.** - Suporte aos protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPs, HTTP e HTTPS.
- 5.1.12.5.** - Registro de logs para requisições de encaminhamentos aceitos e rejeitados.
- 5.1.12.6.** - Remoção automática de endereços IP externos inseridos em blacklist após um período sem tentativas rejeitadas.
- 5.1.12.7.** - Implementação de certificado 802.1x EAP-TLS, criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP e TLS para dados de mídia.
- 5.1.12.8.** - Suporte a TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2, protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245.
- 5.1.12.9.** - Possibilidade de duplo fator de autenticação para usuários.
- 5.1.12.10.** - Acesso web através de HTTPS e filtro contra-ataques dos.
- 5.1.12.11.** - Ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços.
- 5.1.12.12.** - Criptografia SRTP compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.
- 5.1.12.13.** - Suporte ao protocolo TLS, sRTP, AES, RSA para segurança de VoIP.
- 5.1.12.14.** - Funcionalidade para cadastro de números em Blacklist.

5.1.13. Aplicação Web

- 5.1.13.1.** O Sistema deve fornecer um Workplace web para todos os ramais, acessível via aplicativo dedicado ou navegador (WebRTC).
- 5.1.13.2.** Compatibilidade com Google Chrome, Firefox e MS Edge.
- 5.1.13.3.** Recursos padrão incluídos no Workplace.
- 5.1.13.4.** Status de usuários
- 5.1.13.5.** Chat individual e em grupo;
- 5.1.13.6.** Histórico de chamadas;
- 5.1.13.7.** Configuração do perfil do usuário;
- 5.1.13.8.** Todos os usuários da central devem poder controlar seus próprios ramais, realizar chamadas, identificar chamadas entrantes com nome e número do contato, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamentos, não perturbe e correio de voz, além de integrar e disponibilizar a base de contatos da central para cada ramal.
- 5.1.13.9.** A aplicação também deve permitir a monitoração do status de todos os ramais da central, desde que o usuário tenha permissão, como no caso de uma telefonista

5.1.14. Relatórios

5.1.14.1. O Sistema de PABX IP deve ser capaz de gerar os seguintes relatórios diretamente em sua interface WEB:

- Relatório de chamadas;
- Relatório de ramais;
- Relatório de troncos;
- Relatório de contas de usuários;
- Relatório de callback;
- Relatório de gravações;
- Relatório de transferências;
- Relatório de classificação de chamadas.
- Relatório palavras Chaves capturadas nas ligações, com classificação estabelecida.

5.1.14.2. Cada relatório deve conter informações específicas, como hora de início e término das chamadas, duração, números de origem e destino, estado da ligação, tipo de chamada, entre outros detalhes relevantes. Os relatórios devem ser filtráveis por período, tipo de chamada, conta, ramal/atendente, entre outros critérios.

5.1.7. QUALIDADE DE SERVIÇO

- O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;
- O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;
- O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.

5.1.8. DA QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP

5.1.8.1. Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.

- 5.1.8.2.** Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).
- 5.1.8.3.** O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.
- 5.1.8.4.** Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.
- 5.1.8.5.** O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.
- 5.1.8.6.** O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).
- 5.1.8.7.** O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.
- 5.1.8.8.** Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.
- 5.1.8.9.** O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operação via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco.
- 5.1.8.10.** A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.

6. SOLUÇÃO DE CHAT COM INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP -CHATBOT

- 6.1.** Especificação Técnicas Mínimas:
- 6.2.** Sistema de gestão de atendimento multicanal, incluindo Whatsapp;
- 6.3.** Interface da solução apresentada no idioma nativo brasileiro, Português Brasil;
- 6.4.** Possibilidade de criação de textos para respostas automáticas, com personalização de horário e informações de usuário;
- 6.5.** Opção para direcionar o atendimento para grupo de agentes, informando o nome do operador que iniciou o atendimento;

- 6.6. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;
- 6.7. Atendimento automatizado (Via Robô)
- 6.8. Multiusuários integrados à plataforma;
- 6.9. Cadastro Automático de Clientes “LEAD”;
- 6.10. Atendimento Humano;
- 6.11. Criação de Multi-Departamento;
- 6.12. Geração de Protocolos pela Plataforma em Nuvem;
- 6.13. Transferência de atendimento entre Agentes;
- 6.14. Atendimento responsivo pelo celular;
- 6.15. Monitoramentos de Conversas;
- 6.16. Geração de Relatórios Diversos;
- 6.17. Transferência de arquivos, imagens, áudio;
- 6.18. API de integração com outras plataformas;
- 6.19. Visualização de um histórico das conversas;
- 6.20. Estratégias diferentes por canal de entrada.
- 6.21. Captura de Dados:
- 6.22. O sistema deve ser capaz de capturar dados como nome, número de documento, endereço, entre outros, seguindo os seguintes requisitos:
 - Perguntar sempre a informação ou somente na primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
 - Opção para confirmar a resposta (sim/não);
 - Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada.
 - Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informações;
 - Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
 - Permitir o envio de emojis na pergunta e nas respostas automáticas;
 - Permitir selecionar o horário de solicitação da pergunta.
- 6.23. Características da solução
- 6.24. A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fornecido e mantido pela **PROVEDORA**.

- 6.25. A solução deve garantir a disponibilidade, integridade e segurança das informações gerenciadas e armazenadas pela Contratante, nos termos da LGPD;
- 6.26. Ficará a encargo da **CONTRATANTE** a responsabilidade pelo provimento dos meios de acesso dos usuários à internet.
- 6.27. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial, fins de semana ou feriados, salvo em casos de fato superveniente ou força maior;
- 6.28. Deverá ser possibilitada a administração completa do ambiente dos usuários e dos serviços disponibilizados por meio de uma única interface web;
- 6.29. O Acesso aos serviços será realizado mediante um navegador de internet;
- 6.30. A provedora deverá garantir o funcionamento ininterrupto dos serviços executados durante o período do contrato, exceto em situações de desastres ambientais ou vandalismo.

7. SOLUÇÃO DE SEGURANÇA

- 7.1. Solução a ser integrada com a solução ofertada.
- 7.2. Permite o envio de alerta a contatos pré-fixados;
 - 7.2.7. Possibilitar o envio ao número mínimo de 3 contatos.
 - 7.2.8. Poderá ser definido os ramais a serem encaminhados os alertas.
- 7.3. Permite a localização após a ativação mediante a disponibilização em tempo real da localização.
- 7.4. Criptografia dos dados dos usuários.
- 7.5. Possuir plataforma web para gerenciamento de usuários, ocorrências.

8. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

- 8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 8.4. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em

relação à execução do objeto contratado.

- 8.5. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual.
- 8.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade
- 8.7. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9. Fiscalização

- 9.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , devidamente indicados nos termos do Contrato, sendo Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.

10. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

10.1. DA CONTRATANTE:

- 10.2. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 10.3. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 10.4. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 10.5. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 10.6. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 10.7. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução, mediante abertura de chamado nos canais indicados/disponibilizados por esta;
- 10.8. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.
- 10.9. Realizar a abertura de chamados para a possibilidade de resoluções dos problemas.

10.10. DO CONTRATADO:

- 10.11. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 10.12. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 10.13. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 10.14. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 10.15. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 10.16. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução;
- 10.17. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 10.18. Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados on-line;
- 10.19. Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO:

- 11.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA. Com adoção do critério de julgamento pelo Menor preço.
- 11.2. Para Fins de Habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica

- 11.3. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 11.4. Empresário Individual: inscrição no registro público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 11.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

- 11.6.** Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 11.7.** Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores
- 11.8.** Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 11.9.** Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 11.10.** Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 11.11.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 11.12.** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 11.13.** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 11.14.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 11.15.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 11.16.** Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 11.17.** Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre

- 11.18.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 11.19.** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal

Qualificação Econômico-financeira

- 11.20.** Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, dentro do seu prazo de validade;

Qualificação Técnica

- 11.21.** Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 60 ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP comporta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.
- 11.22.** Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
- 11.23.** Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
- 11.24.** Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:
- I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;
 - II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;
 - III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.
- 11.25.** Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008);
- 11.26.** cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 12.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$92.208,00** (noventa e dois mil, duzentos e oito reais), conforme custos disponibilizados na tabela constante no item 1.

10/10/2024

Assinatura e identificação fiscal do contrato e responsável pela elaboração do TR
Fernando Gomes Alves de Lima
Matrícula: 59841