

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

ORIGEM DA LICITAÇÃO:	SECRETARIA MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO – SEPOG.
MODALIDADE:	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024
PROCESSO Nº:	P006578/2024
OBJETO:	CONSTITUI OBJETO DA PRESENTE LICITAÇÃO O REGISTRO DE PREÇO VISANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FUTURA E EVENTUAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA A FIM DE ATENDER AS NECESSIDADES ADMINISTRATIVAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA DE ACORDO COM AS EXIGÊNCIAS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS PREVISTOS NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS.

O (A) titular da origem desta licitação torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **PREGÃO, para REGISTRO DE PREÇOS**, na forma **ELETRÔNICA**, a qual será conduzida pelo(a) Pregoeiro(a) designado(a) nos termos do Decreto Municipal nº 15.524, de 09 de janeiro de 2023, auxiliado(a) pela equipe de apoio também designada formalmente por ato publicado no DOM e juntado ao processo, para a escolha da proposta mais vantajosa, objetivando a contratação do objeto desta licitação, observadas as normas e condições do presente Edital e seus anexos, e as disposições contidas na Constituição Federal, nos Decretos Municipais nº 15.608, de 31 de março de 2023, 15.595, de 22 de março de 2023, 15.604, de 28 de março de 2023, 13.735, de 18 de janeiro de 2016, 12.255, de 06 de setembro de 2007, nº 15.030, de 10 de Junho de 2021, nos Decretos Federais nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, 8.538, de 06 de outubro de 2015, 8.660, de 29 de janeiro de 2016, na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados) na Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, na Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, na Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014, na Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e na Lei Municipal nº 10.350, de 28 de maio de 2015.

- **CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** MENOR PREÇO GLOBAL, POR GRUPO
- **DO TIPO DE OBJETO:** SERVIÇO COMUM, COM FORNECIMENTO PARCELADO
- **MODO DE DISPUTA:** ABERTO E FECHADO
- **PARTICIPAÇÃO EXCLUSIVA ME/EPP/EQUIPARADAS:** NÃO
- **ORÇAMENTO ESTIMADO:** SIGILOSO

SUMÁRIO:

1.	DO OBJETO.....
2.	DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL.....
3.	DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO
4.	DA FONTE DE RECURSOS
5.	DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO.....
6.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.....
7.	DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....
8.	DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO LANCES...
9.	DA FASE DE JULGAMENTO.....
10.	DA FASE DE HABILITAÇÃO.....
11.	DOS RECURSOS.....
12.	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.....
13.	DA FORMALIZAÇÃO E ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.....
14.	DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....
15.	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.....
16.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....

1. DO OBJETO:

1.1. O objeto da presente licitação é o **REGISTRO DE PREÇOS VISANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FUTURA E EVENTUAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA, A FIM DE ATENDER AS NECESSIDADES ADMINISTRATIVAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.1.2. A licitação será dividida em **GRUPO ÚNICO**, formados por **24 (vinte e quatro) itens**, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta considerando a prestação de serviços de todos os itens que o compõem na formação de seu preço.

2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

1.1. O edital está disponível gratuitamente nos sítios compras.fortaleza.ce.gov.br e www.compras.gov.br.

1.2. O certame será realizado por meio do sistema COMPRASGOV, no endereço eletrônico www.compras.gov.br.

1.3. As solicitações, informações ou dúvidas, bem como o acompanhamento de todo o trâmite ocorrerão através do sítio: spuvirtual.sepog.fortaleza.ce.gov.br, sendo necessário a licitante realizar **PRÉVIO CADASTRO**.

2. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

2.1. INÍCIO DO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: **05/04/2024**.

2.2. DATA DE ABERTURA DAS PROPOSTAS: **22/04/2024, às 10 horas**.

2.3. INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: **22/04/2024, às 10 horas**.

2.4. LOCAL: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasnet.gov.br.

2.5. REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo utilizadas pelo sistema será observado o horário de Brasília/DF.

2.6. Na hipótese de não haver expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data prevista, a sessão será remarcada, para no mínimo 48h (quarenta e oito horas) a contar da respectiva data.

3. DA FONTE DE RECURSOS

3.1. As despesas decorrentes do contrato objeto desta licitação correrão à conta dos recursos orçamentários previstos no orçamento da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, a seguir indicado:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	PROJETO/ATIVIDADE	ELEMENTO DE DESPESA	FONTE DE RECURSOS
18.101	24.722.0153.2140.0001	33.90.40	0.150000000001

5. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO:

5.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), utilizando-se de Certificado Digital que contenha o padrão de Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

5.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

5.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

5.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis

pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

5.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

5.5. Tratando-se de microempresas, empresas de pequeno porte e que não se encontram em qualquer das exclusões relacionadas no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, deverão declarar em campo próprio no sistema eletrônico o exercício do direito de preferência previsto em Lei.

5.5.1. A falsidade da declaração de que trata o subitem acima sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Edital.

5.5.2. O presente certame **não destinará cota reservada para microempresas e empresas de pequeno porte**, com espeque no art. 49 incisos II e III, da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, devido à particularidade do objeto licitado, conforme justificativa constante no **ANEXO XII** deste Edital.

5.6. Será garantido às licitantes enquadradas como microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas (art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007), como critério de desempate, preferência de contratação, de acordo com o previsto no Capítulo V, da Lei Complementar nº 123/2006, na Lei Municipal nº 10.350, 28 de maio de 2015; no Decreto nº 13.735, de 18 de janeiro de 2016.

5.7. A participação implica a aceitação integral dos termos deste edital.

5.8. Não poderão disputar esta licitação:

5.8.1. Que tenham em comum mesmo preposto ou procurador;

5.8.2. Aqueles que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

5.8.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

5.8.4. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

5.8.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

5.8.6. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

5.8.7. Agente público do órgão ou entidade licitante;

5.8.8. Empresas estrangeiras não autorizadas a comercializar no país;

5.8.9. Pessoas jurídicas reunidas em consórcio e cooperativas, conforme Justificativa constante no **ANEXO XI** deste Edital;

5.8.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

5.8.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, conforme § 1º, do art. 9º, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.9. O impedimento de que trata o item 5.8.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

5.10. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

5.11. A vedação de que trata o item 5.8.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

6.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

6.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

6.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

6.3.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

6.3.2. Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (catorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

6.3.3. Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

6.3.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

6.4. O licitante enquadrado como microempresa e/ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

6.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 6.4 ou 6.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, no Decreto Municipal nº 15.604/2023 e neste Edital.

6.6. A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO DE CONDUTA ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO, cujo modelo sugestivo se encontra no ANEXO VI deste Edital**, e, na qualidade de eventualmente contratado, observará e fará observar por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

6.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

6.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

6.9.1. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

6.9.2. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

6.10. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

6.10.1. Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

6.11. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 6.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

6.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

6.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA:

7.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

7.1.1. Valor total do grupo, com detalhamento dos valores dos itens no anexo da proposta;

7.1.2. Descrição dos serviços, contendo as informações similares à especificação do Anexo I - Termo de Referência;

7.1.3. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no Termo de Referência, obrigando-se nos limites dela;

7.2. Na elaboração da Proposta, o preço cotado poderá ultrapassar o valor de referência da presente licitação discriminado na **ESTIMATIVA DA CONTRATAÇÃO**, que terá caráter sigiloso, conforme a Justificativa de Orçamento Sigiloso constante no ANEXO XIII deste Edital, até o final da licitação e será disponibilizado exclusiva e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno. Entretanto, na disputa de lances, o lance final, deverá atingir preço inferior ou igual ao limite máximo constante da **ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO**. Caso não seja realizada a disputa de lances, a licitante que cotou na proposta o menor preço deverá reduzi-lo a um valor inferior ou igual ao limite máximo acima especificado.

7.3. Todas as especificações dos serviços contidas na proposta vinculam o licitante.

7.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

7.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

7.6. Se o regime tributário da empresa implicar no recolhimento de tributos em percentuais variáveis, no momento dos pagamentos, deverão ser retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

7.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a **120 (cento e vinte)** dias, a contar da data de sua apresentação.

8. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES:

8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

8.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

8.2.1. **Será vedada a identificação da licitante, por qualquer meio ou forma, antes da etapa de lance.**

8.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, as quais, exclusivamente, participarão da fase de lances.

8.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

8.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

8.6. O lance deverá ser ofertado pelo VALOR TOTAL ANUAL do GRUPO.

8.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

8.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.9. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,01 (um centavo).

8.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

8.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado: ABERTO E FECHADO.

8.12. Para o envio de lances no pregão eletrônico com modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

8.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para

que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

8.12.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste edital poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.13. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

8.14. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida, haverá o reinício da etapa fechada, para que as demais licitantes, até o máximo de 03 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.15. Poderá o(a) Pregoeiro(a), auxiliado(a) pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhuma licitante classificada na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

8.16. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

8.17. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

8.18. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.19. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o (a) Pregoeiro (a), quando possível, sem prejuízos dos atos realizados.

8.19.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa, sendo reiniciada somente após comunicação expressa do (a) Pregoeiro (a) aos participantes, através de mensagem no Sistema, divulgando data e hora da reabertura da sessão.

8.20. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 13.735/2016.

8.21.1. As propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

8.21.2. A empresa melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

8.21.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na

ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

8.21.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta, para o fim de aplicar-se o disposto no art. 45, III da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 13.735/2016.

8.22. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

8.22.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60, da Lei nº 14.133/2021, nesta ordem:

8.22.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

8.22.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

8.22.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

8.22.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

8.22.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

8.22.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

8.22.2.2. Empresas brasileiras;

8.22.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

8.22.2.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

8.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

8.23.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

8.23.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

8.23.4. O pregoeiro solicitará ao licitante que, no prazo de 4 (quatro) horas, envie em campo próprio do sistema, a proposta de preços com os respectivos valores readequados ao último lance ofertado, bem como ajuste nos encargos sociais, de acordo com a comprovação da licitante, juntamente com os documentos comprobatórios de exequibilidade da proposta, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à

confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

8.23.5. O não envio dos documentos no prazo estabelecido pelo pregoeiro, ensejará a preclusão desse direito, resultando na desclassificação do licitante.

8.23.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.24. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

8.24.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.24.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.25. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

9. DA FASE DE JULGAMENTO:

9.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item **5.8** do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

d) Lista de Fornecedores Penalizados, mantido pela Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza (https://compras.sepog.fortaleza.ce.gov.br/publico/fornecedor_penalizado.asp).

9.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12, da Lei nº 8.429, de 1992, alterada pela Lei nº 14.230, de 2021.

9.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

9.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

9.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

9.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPP's, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 6.4. deste edital.

9.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35, da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

9.7.1. Contiver vícios insanáveis;

9.7.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

9.7.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

9.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

9.7.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

9.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

9.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

9.8.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

9.8.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

9.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado no sistema, desde que não haja majoração do preço.

9.10.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

9.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

9.11. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

9.12. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

9.13. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

10. DA FASE DE HABILITAÇÃO:

10.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF ou Certificado de Registro Cadastral – CRC da Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza - CLFOR.

10.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.2.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia. Caso a documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

10.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

10.5. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

10.6. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

10.7. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

10.8. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e no CRC da Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza - CLFOR, e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

10.8.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

10.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

10.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF ou CRC da Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza - CLFOR, serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

10.10. A verificação no SICAF ou CRC da Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza - CLFOR, ou a exigência dos documentos neles não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

10.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

10.10.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

10.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

10.11.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

10.11.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

10.12. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão

fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

10.13. Na hipótese do licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 10.9.1.

10.14. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

10.15. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

11. DOS RECURSOS:

11.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata, conforme dispõe o art. 165, I da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

11.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

11.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente em campo próprio no sistema no prazo de até 2 (duas) horas do mencionado ato, sob pena de preclusão;

11.3.2. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

11.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

11.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

11.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. Encerrada a fase recursal, a autoridade superior do órgão ou entidade adjudicará o objeto da licitação e homologará o procedimento licitatório.

12.2. O sistema gerará Ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

13. DA FORMALIZAÇÃO E ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:

13.1. Homologado o resultado da licitação, o Órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, respeitada a ordem de classificação e a quantidade de fornecedores a serem registrados, convocará os interessados para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação, proceder à assinatura, preferencialmente virtual, da Ata de Registro de Preços, a qual, após

cumpridos os requisitos de publicidade, terá efeito de compromisso de fornecimento, nas condições estabelecidas.

13.2. O prazo previsto poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando, durante o seu transcurso, for solicitado pela licitante convocada, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo órgão gerenciador.

13.3. Os preços registrados na Ata de Registro de Preços serão aqueles ofertados nas propostas de preços do(s) licitante(s) vencedor(s), bem como será incluído na respectiva ata o registro do(s) licitante(s) que aceitar(em) cotar o objeto com preços iguais ao do licitante vencedor, na sequência da classificação do certame, conforme permissivo legal do art. 16, inciso II do Decreto 15.608, de 31 de março de 2023, ou a informação expressa de que não houve licitante que aceitasse cotar o objeto com preços iguais à da licitante vencedora.

13.4. Quando o licitante vencedor for convocado para assinar a Ata de Registro de Preços não comparecer, recusar-se a assinar ou não comprovar as condições habilitatórias, sem prejuízo das cominações previstas neste Edital e seus Anexos, poderá o Pregoeiro convocar outro licitante registrado na Ata, desde que respeitada a ordem de classificação e mantidos os preços registrados iguais ao do adjudicatário, para assinatura da Ata de Registro de Preços.

13.5. As regras referentes ao registro de preço, aos órgãos gerenciador, participantes e não participantes, descumprimento, remanejamento, prazo de vigência, do fornecimento, constam da minuta de **Ata de Registro de Preços - Anexo III** deste edital.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES:

14.1. Comete infração administrativa, nos termos do lei, o licitante que praticar ato ilícito na forma do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e especialmente quando:

14.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

14.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

14.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

14.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

14.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

14.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;

14.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

14.1.2.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

14.1.2.7. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

14.1.2.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

14.1.2.9. Fraudar a licitação

14.1.2.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

14.1.2.11. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

14.1.2.12. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

14.1.2.13. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

14.1.2.14. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

14.1.2.15. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

14.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantido o devido processo legal, assegurado o prévio contraditório e a ampla defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

14.2.1. advertência;

14.2.2. multa;

14.2.3. impedimento de licitar e contratar e

14.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

14.2.5. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **30 (trinta) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

14.2.6. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

14.2.7. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

14.2.8. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos termos do §4º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e do art. 15 do Decreto Municipal nº 15.604, de 28 de março de 2023, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.2.9. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos termos do § 5º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e do art. 16 do Decreto Municipal nº 15.604, de 28 de março de 2023, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

14.2.10. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 14.1.2.6, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à decadência do direito à garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 18 do Decreto Municipal nº 15.604, de 28 de março de 2023.

14.2.11. A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções descritas seguirão os procedimentos descritos na Lei 14.133, de 1º de abril de 2023, bem como o Decreto Municipal nº 15.604, de 28 de março de 2023.

14.2.12. O pagamento das multas não eximirá a contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à contratante, decorrentes das infrações

porventura cometidas, inclusive pela inobservância do disposto na Lei 13.709/2018 (LGPD), na forma abaixo estipuladas:

14.2.12.1. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do CONTRATO, na hipótese de tratamento de dados pessoais sensíveis com o objetivo de obter vantagem econômica, ou outra irregularidade havida no cumprimento do CONTRATO, por culpa da CONTRATADA.

14.2.12.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do CONTRATO, na hipótese de descumprimento da obrigação de zelo no tratamento dos dados pessoais da pessoa natural vinculada à CONTRATANTE, ou em caso de tratamento de dados sem o consentimento específico e destacado por termo de compromisso, ou outra irregularidade havida no cumprimento do CONTRATO, por culpa da CONTRATADA.

15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO:

15.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar e pedir esclarecimentos deste Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

15.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, devendo ser enviados ao (à) Pregoeiro (a), até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura das propostas, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço do sítio **spuvirtual.sepog.fortaleza.ce.gov.br**, endereçados à Central de Licitações de Fortaleza (PROTOCOLO), informando o número deste pregão no Sistema do COMPRASNET e o órgão interessado. Além de CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos,

se pessoa jurídica, ou CPF, se pessoa física, e disponibilizando as informações para contato (endereço completo, telefone e e-mail).

15.4. O (a) Pregoeiro (a) poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, a fim de subsidiar sua decisão.

15.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

15.5.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

15.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

15.7. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das Propostas de Preços.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

16.1. Será divulgada Ata da Sessão Pública no sistema eletrônico.

16.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) '<https://www.gov.br/pncp/pt-br>' e endereço eletrônico 'compras.fortaleza.ce.gov.br' e 'www.comprasnet.gov.br'.

16.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Apêndices do Anexo I:

Anexo A: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

Anexo B: CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

Anexo C: LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

Anexo D: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Anexo E: GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Anexo F: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR –ETP

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

ANEXO II - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO III - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO

ANEXO V - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONDUTA ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO

ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

ANEXO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE SUAS PROPOSTAS ECONÔMICAS COMPREENDEM A INTEGRALIDADE DOS CUSTOS PARA ATENDIMENTO DOS DIREITOS TRABALHISTA

ANEXO IX – RELAÇÃO DOS CÓDIGOS DO CATSER UTILIZADOS NO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO X - RELAÇÃO DOS CÓDIGOS DO CATÁLOGO DA PMF UTILIZADOS NO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO XI - JUSTIFICATIVA DA NÃO PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E COOPERATIVA

ANEXO XII - JUSTIFICATIVA DA NÃO DESTINAÇÃO DE EXCLUSIVIDADE E COTA RESERVADA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

ANEXO XIII – JUSTIFICATIVA DE ORÇAMENTO SIGILOSO

(documento assinado digitalmente)

João Marcos Maia

SECRETÁRIO MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

Aprovação expressa da assessoria jurídica:

(documento assinado digitalmente)

Alípio Rodrigues de Oliveira Filho

Coordenador Jurídico em exercício – OAB/CE n. 41.294

Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão de Fortaleza – SEPOG

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. UNIDADE REQUISITANTE:

1.1. Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

2.1. OBJETO:

REGISTRO DE PREÇOS VISANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FUTURA E EVENTUAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA, A FIM DE ATENDER AS NECESSIDADES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, PARA O PERÍODO DE 36 (TRINTA E SEIS) MESES, NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO VIGENTE, CONFORME AS CONDIÇÕES, ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS CONTIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

As especificações e os quantitativos do objeto desta licitação estão dispostos no GRUPO ÚNICO, conforme o quadro abaixo:

CATSERV: 27260 /COD. PMF: 3593670		GRUPO ÚNICO: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA		
Item	Descrição	Unidade	Previsão mensal do serviço	Previsão anual do serviço
1	Serviço de Acesso Nível 1	Número de Pontos de Acesso	1000	12000
2	Serviço de Acesso com Equipamento DECT	Número de Pontos de Acesso	600	7200
3	Serviço de Acesso sem fio	Número de Pontos de Acesso	120	1440
4	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center	Plataforma Básica	1	12
5	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação	Plataforma Básica	1	12

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

6	Gerência e Operação de Posição de Atendimento	Posição de Atendimento	30	360
7	Gerência e Operação de Supervisor	Posição de Supervisor	5	60
8	Gerência e Operação de Acompanhamento em Tempo Real	Canal de Acompanhamento	15	180
9	Gerência e Operação de Canal de Atendimento Automático e Mensagens	Canal de Atendimento	25	300
10	Gerência e Operação de Posição de Gravação	Posição de Gravação	30	360
11	Gerência e Operação de Qualidade de Gravação	Posição de Atendimento	30	360
12	Gerência e Operação de Detecção de Emoção	Posição de Atendimento	35	420
13	Gerência e Operação de Tradução para Texto	Posição de Atendimento	35	420
14	Gerência e Operação de Aprendizagem e Avaliação	Posição de Atendimento	35	420
15	Assistente Virtual Cognitivo – Chatbot - em modelo SaaS (Software como Serviço – “ <i>Software as a Service</i> ”), contemplando: - Interface da Solução de ChatBot Portal Web - API de Integração/Acesso - Solução de Gestão do Conhecimento - Solução de Monitoramento da Interação dos Usuários - Ambiente de Testes	Serviço/Mês	1	12
16	Sustentação e Atualização da Solução de ChatBot	Serviço/Mês	1	12

	Suporte na Gestão do Conhecimento do ChatBot			
17	Operação de acesso externo à rede para telefone fixo para ligações locais	Minutos/Mês	25.000	300.000
18	Operação de acesso externo à rede para telefones móveis	Minutos/Mês	50.000	600.000
19	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones fixos	Minutos/Mês	15.000	180.000
20	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones móveis	Minutos/Mês	250.000	3.000.000
21	Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo	Minutos/Mês	1200	14.400
22	Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais	Minutos/Mês	50	600
23	Serviço de envio de SMS	Mensagem SMS/Mês	50.000	600.000
24	Serviços especializado de comunicação por demanda	UST		1200

2.1.1. Os serviços de comunicação integrada, **itens 1 a 23** da tabela descrita no objeto, estão detalhados no **ANEXO A – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA**.

2.1.2. A especificação detalhada do **item 24**, da tabela descrita no objeto, estão descritas no **ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**.

2.1.3. O orçamento estimado da contratação tem caráter sigiloso, conforme disposto no art. 24 da Lei Federal 14.133/2021. Mesmo com o caráter sigiloso do orçamento, o detalhamento dos quantitativos e outras informações necessárias para a elaboração das propostas será divulgado após o encerramento da licitação. Essa abordagem visa aumentar a assertividade na escolha da contratada, permitindo que ela apresente uma proposta realista e tenha capacidade de cumprir os compromissos assumidos durante a fase licitatória.

2.2. Os serviços, objeto desta contratação, são caracterizados como comuns, nos termos do inciso XIII, art. 6º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e do Decreto nº 15.595, de 22 de março de 2023.

2.3. O prazo de vigência da contratação é de 36 (tinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista a garantia da comunicação interna e da comunicação com o cidadão, constituindo, portanto, em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos da SEPOG, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

2.5. A eficácia do contrato ficará condicionada à publicação e divulgação integral no PNCP - Portal Nacional de Compras Públicas, nos moldes e prazos estabelecidos nos artigos 91, caput, 94 e 174 da Lei nº 14.133/2021, podendo ainda ser realizada a devida publicação no Diário Oficial do Município – DOM.

2.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente licitação tem esteio nos preceitos na Constituição Federal, nos Decretos Municipais nº 15.608, de 31 de março de 2023, 15.595, de 22 de março de 2023, 15.604, de 28 de março de 2023, 13.735, de 18 de janeiro de 2016, 12.255, de 06 de setembro de 2007, nº 15.030, de 10 de Junho de 2021, nos Decretos Federais nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, 8.538, de 06 de outubro de 2015, 8.660, de 29 de janeiro de 2016, na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados) na Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na Lei nº 12.846,

de 1º de agosto de 2013, na Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, na Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014, na Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e na Lei Municipal nº 10.350, de 28 de maio de 2015.

3.1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Fortaleza – PMF, por meio da Secretaria Municipal do Planejamento – SEPOG, é responsável por promover o planejamento, coordenar, articular, gerenciar e controlar as ações de gestão municipal, contribuindo para a qualidade da vida urbana, visando à efetividade e qualidade na prestação dos serviços públicos do Município. Desta forma, em busca de diversos avanços para viabilizar a melhor execução da prestação de serviços tem priorizado a tecnologia da informação.

É fato indiscutível que a Internet tem mudado consideravelmente a forma de se viver em sociedade, ao proporcionar, dentre outras coisas, novas formas de interação entre as pessoas. Essa visão impacta positivamente em negócios inovadores e na forma de pensar a prestação de serviços públicos. Desta forma, priorizando ações que potencializam o Governo Digital no âmbito do Município de Fortaleza, foi editado o Decreto Municipal nº 15.030, de 10 de Junho de 2021, com o objetivo de dispor princípios, regras e instrumentos para a implantação do Governo Digital e aumento da eficiência da Administração Pública por intermédio do Programa Fortaleza Digital.

Segundo o Decreto supracitado, compõe o Programa Fortaleza Digital:

I - Mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos digitais, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público solicitado;

II – Canais digitais de interlocução com o cidadão composto por:

a) Portal de Serviços Fortaleza Digital, disponível em www.fortalezadigital.fortaleza.ce.gov.br, sítio eletrônico oficial para a veiculação de informações e o acesso a serviços públicos digitais;

b) Aplicativo de serviços da prefeitura para dispositivos móveis;

III – Barramento de integração de dados e serviços que permite a publicação, interoperabilidade e reuso de serviços;

IV – Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos disponibilizados na plataforma digital, com as seguintes características:

a) apresentação e identificação dos serviços públicos e de seus requisitos e etapas;

b) solicitação eletrônica dos serviços;

c) agendamento eletrônico, quando couber;

d) acompanhamento das solicitações por etapas, quando couber;

e) protocolo eletrônico;

V - Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;

VI - Painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

A SEPOG tem a consciência de que um serviço de comunicação integrada eficiente incluindo telefonia Voice over IP (VoIP), teleconferência, chatbot e centrais de interação com o cidadão é estratégico para facilidade na obtenção de serviços municipais. Em particular, é essencial uma nova postura governamental no trato da informação pública na Internet (mesmo que em essência, a mudança não se restrinja somente a esse veículo).

A SEPOG, analisando o cenário das instituições de governo, identificou a necessidade de melhorar o serviço de comunicação integrada do Município de Fortaleza. Para esse fim foi escolhida a

tecnologia VoIP, para telefonia e contact center que elenca diversos benefícios, utilizando das tecnologias mais avançadas, testadas e aprovadas pelo mercado. Dessa maneira, a SEPOG estará investindo em qualidade de serviço, além da alta disponibilidade, confiança e redução de custos, devido às tarifas mais atrativas do que a de serviços de comunicação convencionais. Assim, podemos elencar os seguintes benefícios:

- Segurança nas Comunicações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Redução de custos e transparência para o Município;
- Controle sobre os gastos com telefonia e contact center: de equipamentos a consumo de minutos;
- Inovação tecnológica:
- Uso de ramais podem ser usados em telefones físicos, softphone (software phones) em computadores e smartphones;
- Novas funcionalidades inerentes à tecnologia VoIP.

Desta forma, a contratação objetiva modernizar, agilizar e otimizar os serviços de comunicação integrada interna e com o cidadão, utilizando uma tecnologia que preza pela qualidade e privacidade das comunicações, ocasionando, por consequência, maior facilidade e qualidade aos serviços prestados aos usuários, fortalecendo a interação entre os órgãos da municipalidade e a população fortalezense.

Diante do exposto, faz-se necessária a referida contratação de empresa especializada na prestação do serviço supracitado.

Por oportuno, evidencia-se que os quantitativos dos serviços que serão utilizados pelos órgãos interessados, os quais estão especificados no item 2.1 deste Termo de Referência, estão de acordo com a necessidade de cada órgão ou entidade, bem como em consonância com o disposto no Estudo Técnico Preliminar.

3.2. JUSTIFICATIVA DE AGRUPAMENTO

Os serviços serão licitados em um único grupo, face à identidade, característica, natureza do objeto e por se tratar de um serviço integrado, despertando, assim, potenciais fornecedores, mantendo a competitividade no certame.

Ainda mais, ao realizar-se o agrupamento de itens, gera-se um maior vulto econômico, atraindo mais interessados e reduzindo a possibilidade de fracasso no procedimento, além da obtenção de proposta mais vantajosa para a Administração em virtude da economia de escala.

Conclui-se, portanto, que o modelo definido para esta contratação é o mais apropriado tanto técnica quanto economicamente, sem restringir ou prejudicar a competitividade do certame e, consequentemente, o mais adequado para promover a maior vantajosidade para esta Administração Municipal.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO:

4.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada nos termos dos requisitos listados no item 4 deste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.

4.2. ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO

4.2.1. A presente contratação encontra consonância com a Estratégia do Programa Fortaleza Digital, instituída por meio do Decreto nº 15.030 de 10 de Junho de 2021, promovendo o aumento da eficiência da Administração Pública, dispondo de:

I - Mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos digitais, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público solicitado;

II – Canais digitais de interlocução com o cidadão composto por:

a) Portal de Serviços Fortaleza Digital, disponível em www.fortaleza.digital.ce.gov.br, sítio eletrônico oficial para a veiculação de informações e o acesso a serviços públicos digitais;

b) Aplicativo de serviços da prefeitura para dispositivos móveis;

III – barramento de integração de dados e serviços que permite a publicação, interoperabilidade e reuso de serviços;

IV – Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos disponibilizados na plataforma digital, com as seguintes características:

a) apresentação e identificação dos serviços públicos e de seus requisitos e etapas;

b) solicitação eletrônica dos serviços;

c) agendamento eletrônico, quando couber;

d) acompanhamento das solicitações por etapas, quando couber;

e) protocolo eletrônico;

V - Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;

VI - Painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

No que diz respeito ao planejamento estratégico, a solução indicada no Estudo Técnico Preliminar está alinhada ao objetivo do Programa Fortaleza Digital.

4.3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

4.3.1. A escolha da contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, visa manter a Prefeitura Municipal de Fortaleza com os recursos

tecnológicos necessários de forma a garantir a evolução e o aprimoramento da prestação de serviços à população. Com isso, os benefícios esperados deverão ser analisados como:

- a) **Eficiência:** A solução atende a todas as necessidades/requisitos que definem a demanda, sendo necessário um investimento menor, ao mesmo tempo que não são necessários novos treinamentos ou adequações nos processos de trabalho ou na estrutura da Prefeitura Municipal de Fortaleza;
- b) **Eficácia:** Mostra-se eficaz por acolher todos os requisitos listados, efetivamente atendendo às necessidades identificadas pela área demandante;
- c) **Economicidade:** A solução mostra-se mais econômica por atender todos os requisitos, sem perda de qualidade, preservando os investimentos realizados anteriormente pela Prefeitura Municipal de Fortaleza;

4.3.2. Além disso, pretende-se, por meio da prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, obter os seguintes resultados e benefícios:

- a) **Segurança nas Comunicações:** confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- b) **Redução de custos e transparência** para a Prefeitura Municipal de Fortaleza;
- c) **Controle sobre os gastos com telefonia VoIP e Contact Center:** de equipamentos a consumo de minutos;
- d) **Inovação tecnológica;**
- e) **Uso de ramais** podem ser usados em telefones físicos, softphone (software phones) em computadores e smartphones;
- f) **Melhorar a qualidade dos serviços** prestados ao cidadão;
- g) **Uso de inteligência de negócio (BI) e analytics** para avaliar e melhorar o atendimento ao cidadão;
- h) **Uso de inteligência artificial** para fazer com que a comunicação integrada seja mais natural e assertiva;
- i) **Aprimorar o desempenho de aplicações e processamento de dados;**

j) Aprimorar o gerenciamento, governança e gestão da infraestrutura de comunicação integrada.

4.4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.4.1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS:

4.4.2. Necessidade 1: Implementar um Sistema de Central de Controle

4.4.2.1. Requisito 1.1: O sistema deve empregar técnicas digitais na comutação e na transmissão;

4.4.2.2. Requisito 1.2: O sistema deve permitir ligações DDR (discagem direta a ramal) sem passar pela Telefonista;

4.4.2.3. Requisito 1.3: O sistema deve suportar ramais e troncos IP padrão H.323 e SIP, intrinsecamente incorporado ao sistema (integrado);

4.4.2.4. Requisito 1.4: O sistema deve realizar a comutação baseada em pacotes para VoIP, sem a necessidade de gateways ou conversões TDM/IP externos nos casos de chamadas entre dispositivos IP de qualquer ponto da rede IP

4.4.2.5. Requisito 1.5: A solução de VoIP deve implementar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), atendendo no mínimo às RFCs (Request for Comments da IETF - Internet Engineering Task Force): RFC 3261, 2246, 2617, 2833, 2976, 3262, 3263, 3264, 3265, 3310, 3311, 3326, 3398, 3407, 3428, 3515, 3550, 3580, 3665, 3680, 3711, 3725, 3842, 3891, 3892, 3960, 3986, 4028, 4040, 4235, 4320, 4346, 4497, 4566, 4568, 4733, 4975, 5168, 5626, 5627, 5806, 6337.

4.4.2.6. Requisito 1.6: Os servidores utilizados deverão ser preferencialmente virtualizados;

4.4.2.7. Requisito 1.7: Todos os ramais e troncos IP devem suportar criptografia de voz e sinalização de no mínimo 128 bits quando se comunicarem entre si, com protocolo SRTP e TLS;

4.4.2.8. Requisito 1.8: Deve suportar Topologia de Sistema Multi-Site

4.4.3. Necessidade 2: Implementar Sistemas de Contact Center

4.4.3.1. Requisito 2.1: Deve permitir às posições de atendimento a utilização de diferentes tipos de terminais. Os seguintes dispositivos devem ser suportados: aparelho digitais, aparelho IP, softphones IP, terminais móveis do tipo DECT, terminais móveis que utilizem tecnologia de voz sobre Wifi.

4.4.3.2. Requisito 2.2: Os usuários da central de atendimento devem ter “assento livre”, ou seja, o usuário deve poder ocupar qualquer posição de atendimento, e através da realização de registro (logon) no sistema de contact Center, deve poder transferir para a posição de atendimento ocupada todos os seus privilégios pessoais, restrições e perfis de atendimento.

4.4.3.2.1. Requisito 2.3: Deve possuir ferramentas (API, Conectores, etc) para integração com software de atendimento e/ou software CRM.

4.4.3.2.2. Requisito 2.4: Deve suportar o atendimento através dos sistemas de mensagens das redes sociais

4.4.3.2.3. Requisito 2.5: Deve suportar diferentes níveis para uma mesma habilidade, permitindo diferenciar o grau de especialização dos agentes.

4.4.3.2.4. Requisito 2.6: A solução deve oferecer uma ferramenta amigável para a criação de fluxos de chamadas baseada em interface gráfica do tipo “arrastar e soltar” (Drag and Drop), onde os objetos necessários à criação do fluxo possam ser manipulados para a criação do fluxo

4.4.3.2.5. Requisito 2.7: O sistema deve permitir que os agentes participem de campanhas definidas para chamadas de saída;

4.4.4. Necessidade 3: Implementar um Sistema de Gravação de Chamadas

4.4.4.1. Requisito 3.1: A solução deverá ter a capacidade de gravação de chamadas que utilizam o protocolo SIP e/ou H323.

4.4.4.2. Requisito 3.2: Deve permitir a pesquisa das gravações a partir dos seguintes critérios: data, hora, duração, tipo, ramal, canal de gravação, por atendente/matricula, por grupo, por operador, número do chamador e número chamado.

4.4.4.3. Requisito 3.3: Deve permitir a criação de contas e senhas de acesso por intermédio de privilégios a serem escolhidos pelo administrador.

4.4.4.4. Requisito 3.4: As chamadas gravadas devem ser armazenadas em um formato que proporciona alta segurança para recuperar, compartilhar e adicionar anotações às gravações. As gravações poderão ser convertidas para formatos padronizados tais como .WAV ou outros;

4.4.4.5. Requisito 3.5: Deve permitir a monitoração de gravações em tempo real, que permita ao supervisor escutar a conversação de um agente enquanto a chamada está em progresso;

4.4.4.6. Requisito 3.6: Deve permitir a monitoração de qualidade, que permita aos supervisores acompanharem chamadas em tempo real, visualizando o número de chamador, número chamado, data e hora de início da chamada em andamento, etc. Os supervisores poderão escutar qualquer chamada, pausar, voltar e avançar o áudio da gravação em tempo real. O agente poderá classificar uma chamada em andamento como “Cliente com raiva” por exemplo, e o supervisor imediatamente receberá uma notificação sobre esta chamada e poderá acompanhá-la em tempo real. O supervisor poderá adicionar anotações a qualquer chamada em andamento também.

4.4.5. Necessidade 4: Implementar um Sistema de Comunicação Unificada e Colaboração

4.4.5.1. Requisito 4.1: A solução de Comunicação Unificada e Colaboração deve oferecer, um conjunto de aplicações para comunicação unificada e colaboração.

4.4.5.2. Requisito 4.2: Todos os meios de comunicação disponibilizados pela ferramenta de comunicação unificada e colaboração devem ser criptografadas, garantindo o sigilo absoluto nas mídias de voz, vídeo e texto.

4.4.5.3. Requisito 4.3: Deve possibilitar conferências de vídeo, utilizando câmeras web de mercado. Deve permitir a participação mista entre participantes com áudio e vídeo e somente áudio. Participantes devem poder escolher entre exibir sua imagem em vídeo ou não.

4.4.6. Necessidade 5: Implementar um Sistema de Gerenciamento de Qualidade e Analytics

4.4.6.1. Requisito 5.1: A aplicação de gerenciamento de qualidade deve permitir uma visão geral dos agentes e seus dados (dados pessoais, sessões, avaliações); e a possibilidade de editar dados e realizar avaliações;

4.4.6.2. Requisito 5.2: Deve possuir um módulo de E-learning que possibilite a revisão e a melhora no nível de conhecimento dos agentes. O módulo deve permitir a compilação e atribuição de conteúdo de aprendizagem, realização de testes na forma de questionários, e incluir pacotes de treinamento

Deve ser possível utilizar parâmetros avançados de busca como palavras-chave, emoções, desvios de processo, etc.

4.4.6.3. Requisito 5.3: Permitir a pesquisa nas sessões relevantes com base em palavras-chave e frases previamente definidas.

4.4.6.4. Requisito 5.4: Reconhecimento automático de emoções como raiva, por exemplo, para identificar clientes irritados e reagir a situações críticas

4.4.6.5. Requisito 5.5: Deve permitir que chamadas gravadas possam ser convertidas em texto escrito que pode então ser usado para pesquisas de texto livre, análises causais e outros métodos analíticos (por exemplo, mineração de dados)

4.4.6.6. Requisito 5.6: Deve permitir categorizar as conversas com base na localização de palavras-chave e frases

4.4.6.7. Requisito 5.7: Com base no reconhecimento de palavras-chave, alarmes devem ser emitidos em tempo real para reagir rapidamente quando certas palavras são mencionadas em uma conversa (por exemplo, em emergências, quando os clientes ameaçam com o cancelamento, etc.).

4.4.7. Necessidade 6: Implementar Serviços de Atendimento por Texto

4.4.7.1. Requisito 6.1: A Solução deverá permitir atendimento de Chat para interações com o WhatsApp

4.4.7.2. Requisito 6.2: A Solução deverá permitir integração com plataforma de envio e recebimento de SMS, com interação na interface do agente

4.4.7.3. Requisito 6.3: A Solução deverá suportar servidores de e-mail POP3, IMAP e SMTP

4.4.8. Necessidade 7: Implementar Serviços de Chatbot

4.4.8.1. Requisito 7.1: A solução deverá proporcionar um serviço de atendimento automatizado, operando 24 horas por dia e 7 dias por semana, por meio de um ChatBot Cognitivo acessível tanto pelo computador quanto por dispositivos móveis.

4.4.8.2. Requisito 7.2: A solução deverá ser capaz de acessar e processar informações de diversas bases de conhecimento, que incluem dados e informações textuais em variados formatos, sejam estruturados ou não. Isto abrange, mas não se limita a, planilhas, arquivos HTML com ou sem gráficos, imagens e áudios, e outros formatos que detalham os processos de negócio da Prefeitura de Fortaleza.

4.4.8.3. Requisito 7.3: A solução deverá incorporar funcionalidades cognitivas baseadas em inteligência artificial e aprendizado por máquina, garantindo um atendimento avançado e contextualizado ao usuário

4.4.8.4. Requisito 7.4: É imperativo que a solução promova interações eficientes com os usuários através de Processamento de Linguagem Natural (PLN), possibilitando comunicação tanto por texto, em todas as línguas compatíveis com os modelos cognitivos adotados quanto por voz, em português do Brasil. De acordo com as necessidades da Prefeitura de Fortaleza, a solução deve ser capaz de incorporar funcionalidades de conversão de texto para voz (TTS) e de voz para texto (STT).

4.4.8.5. Requisito 7.5: A solução contratada deve ser capaz de se integrar de maneira fluida com os sistemas corporativos já implementados pela Prefeitura de Fortaleza, assegurando a eficácia na troca, acesso e atualização de informações entre os sistemas em tempo real.

4.4.8.6. Requisito 7.6: A plataforma deve ser capaz de categorizar e associar as requisições dos usuários com base na semântica das solicitações, identificando e agrupando pedidos de

informação que sejam semanticamente similares, iguais ou relacionados. Esse recurso permite um atendimento mais eficiente e uma análise mais aprofundada das demandas recorrentes.

4.4.8.7. Requisito 7.7: O chatbot deve ser capaz de responder com conteúdo multimídia, como imagens, vídeos e áudios, enriquecendo a experiência do usuário, de acordo com a sua base de conhecimento.

4.4.8.8. Requisito 7.8: O chatbot deve suportar interações tanto por texto quanto por voz, identificando e processando comandos verbais e, nestes casos, fornecendo respostas em áudio, além da resposta textual, proporcionando acessibilidade e versatilidade nas formas de comunicação.

4.4.9. Necessidade 8: Dispor de serviço técnico especializado para operacionalizar e manter os serviços contratados

4.4.9.1. Requisito 8.1: Prover serviço técnico especializado no processo de implantação, operação e sustentação dos serviços contratados;

4.4.9.2. Requisito 8.2: A força de trabalho para a prestação dos serviços deverá possuir e demonstrar sua capacidade operacional, por meio de apresentação de certificados de capacitação, emitidos por empresa credenciada, quando couber.

4.4.9.3. Requisito 8.3: Configuração, parametrização e operação do sistema.

4.4.9.4. Requisito 8.4: Monitorar o desempenho da solução.

4.4.9.5. Requisito 8.5: Executar tarefas de operação assistida do sistema.

4.4.9.6. Requisito 8.6: Garantir a operação segura e efetiva da solução.

4.4.9.7. Requisito 8.7: Executar tarefas orientativas e consultivas;

4.4.10. Necessidade 9: Abertura de chamados, Manutenção e Suporte Técnico

4.4.10.1. Requisito 9.1: As soluções disponibilizadas, quando necessário, deverão possuir suporte técnico com atendimento remoto/presencial para solução de quaisquer problemas que impeçam o funcionamento adequado.

4.4.10.2. Requisito 9.2: Deverão ser fornecidas atualizações tecnológicas de correções de erros e/ou de melhorias nas soluções disponibilizadas, quando necessário, além das bases de conhecimento.

4.4.10.3. Requisito 9.3: Deverá existir mecanismo adequado para abertura e acompanhamento de chamados de suporte técnico.

4.4.11. Necessidade 10: Manutenção do Sigilo das Informações

4.4.11.1. Requisito 10.1: Os relatórios gerados deverão ser classificados quanto ao sigilo das informações.

4.4.11.2. Requisito 10.2: Os servidores/colaboradores que tiverem acesso às informações contidas nos relatórios deverão assinar termo de sigilo, a fim de se evitar exposição de riscos e possíveis vulnerabilidades que possam afetar a autenticidade, integridade, disponibilidade e confidencialidade dos ativos de TI da PMF.

5. SUSTENTABILIDADE:

5.1. Nas contratações com os órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF), além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos no Estudo Técnico Preliminar, em observância a promoção do desenvolvimento sustentável, critérios e boas práticas, veiculados como especificação técnica do objeto ou como obrigações da contratada, devem ser atendidos os seguintes requisitos de sustentabilidade:

5.1.1. Baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

5.1.1.1. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

5.1.1.2. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

5.1.1.3. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

5.1.1.4. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

5.1.1.5. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;

5.1.1.6. Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras; e

5.1.1.7. Utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

5.1.1.8. Adotaremos, sempre que viáveis critérios plausíveis com os praticados no mercado local e nacional, mas como regra geral o equilíbrio entre os três princípios norteadores da licitação pública: sustentabilidade, economicidade e competitividade.

6. DA GARANTIA:

6.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 e 98 da Lei nº 14.133/2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. A mesma deverá ser prestada após assinatura do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, ressalvado o disposto no § 3º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

6.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a adjudicatária terá o prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para sua apresentação, cuja validade deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que a contratação não pague o prêmio nas datas convencionadas, conforme art. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

6.3. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

6.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no § 2º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

6.5. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando

em dinheiro, será atualizada monetariamente, mediante a utilização do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor.

6.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

6.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

6.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

6.7.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

6.7.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber; e,

6.7.4. Verbas rescisórias inadimplidas.

6.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 6.7, observada a legislação que rege a matéria.

6.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

6.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

6.11. No caso de alteração do valor do contrato, e/ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada e/ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da

contratação.

6.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

6.13. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

6.13.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

6.13.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

6.14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

6.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

6.16. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste termo e no contrato.

7. DA SUBCONTRATAÇÃO:

7.1. Será admitida a subcontratação do Objeto pela licitante Contratada até o limite de 20% (vinte por cento) do objeto a ser licitado, com base na planilha de quantitativo contida no tópico 2 deste Termo de Referência, observado o disposto no artigo 122 da Lei 14.133/21.

7.2. A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá subcontratar a totalidade dos serviços.

7.3. A CONTRATADA deverá obter autorização prévia e por escrito, da Comissão de Recebimento e Fiscalização, formada por meio da Portaria nº 393/2023 da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, publicada no dia 20 de dezembro de 2023 no Diário Oficial do Município – DOM, para subcontratar qualquer parte dos serviços. A substituição de qualquer subcontratada sujeitar-se-á igualmente à prévia aprovação.

7.4. A subcontratação de que trata esta cláusula não exclui a responsabilidade do contratado perante a PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA quanto à qualidade técnica do serviço executado.

7.5. A aceitação de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma do Contrato, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante a Prefeitura Municipal de Fortaleza pelos serviços executados pelas suas subcontratadas.

7.6. É vedada a subcontratação de empresa que tenha participado do procedimento licitatório. A CONTRATADA deverá dar preferência à micro e pequenas empresas, quando da subcontratação deste objeto.

7.7. Nenhum encargo trabalhista, inclusive de acidente de trabalho, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil de qualquer natureza, decorrente da subcontratação, será imputada ou se comunicará à Prefeitura de Fortaleza.

7.8. Na hipótese de subcontratação, a CONTRATADA deverá entregar os documentos da subcontratada que comprovem estar ela regular em termos de obrigações fiscais, trabalhistas e

outras comprovações que sejam exigidas pela Comissão de Recebimento e Fiscalização do contrato.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

8.1. ENTREGA E RECEBIMENTO:

8.1.1. Quanto à entrega:

8.1.2. Os objetos contratuais deverão ser entregues em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, no endereço indicado pela CONTRATANTE, na ocasião da emissão da Ordem de Serviço. Ressalta-se que o (s) endereço (s) serão dentro do Perímetro Urbano de Fortaleza/CE.

8.1.2.1. O prazo de entrega do serviço a ser adquirido/contratado pelos Órgãos Participantes do SRP (Sistema de Registro de Preços) será de até 30 (trinta) dias, contados da data de recebimento da Nota de Empenho ou instrumento equivalente.

8.1.2.2. A responsabilidade administrativa pelo recebimento do serviço tal qual estipulado no Edital será exclusiva do(a) servidor / Comissão de Fiscalização designada pelo órgão participante, encarregada de acompanhar a execução do processo de entrega e recebimento dos objetos da Ata, conforme art. 117 da Lei 14.133/2021.

8.1.2.3. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 02 (dois) dias úteis antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela Contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

8.1.2.4. O serviço constante no objeto do presente certame, deverá ser entregue rigorosamente de acordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, bem como na proposta vencedora, sendo que a não observância destas condições, implicará na não aceitação do mesmo, sem que caiba qualquer tipo de reclamação ou indenização por parte da

inadimplente.

8.1.2.5. A CONTRATANTE designará um servidor/comissão, cujo propósito será o acompanhamento da entrega e a conferência desta com as especificações contidas na proposta de preços e no Termo de Referência e seus anexos. Caso o serviço esteja em desacordo com as especificações contidas naqueles instrumentos, o mesmo será rejeitado.

8.1.3. Quanto ao recebimento:

8.1.3.1. PROVISORIAMENTE, até 10 (dez) dias da entrega do objeto contratual, mediante Termo de Recebimento Provisório, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito pelo (s) fiscal (is) do contrato.

8.1.3.2. DEFINITIVAMENTE, até 30 (trinta) dias da expedição do termo de recebimento provisório, após a verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e, consequente aceitação das notas fiscais pelo(s) fiscal(is) da contratação, será expedido termo de recebimento definitivo, devendo haver rejeição do objeto no caso de desconformidade. O Termo de recebimento definitivo será lavrado pelo(s) fiscal(is) do contrato.

8.1.3.3. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida à contratada para as devidas correções. Nesse caso, o termo de recebimento definitivo somente poderá ser emitido após a referida correção.

8.1.3.4. Caso haja entrega de produtos, em caráter provisório ou definitivo, será realizado de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00h às 12:00h e de 13:00h às 17:00h.

8.1.3.5. A Administração rejeitará, no todo ou em parte, a entrega do objeto em desacordo com as especificações técnicas exigidas.

8.1.3.6. Em caso de troca do objeto a mesma deverá ser efetuada no endereço do órgão contratante.

8.1.3.7. O Contratado deverá providenciar a troca do objeto no prazo de até 3 (três) dias úteis do registro da ocorrência.

8.1.3.8. A rejeição do objeto por estar em desacordo com as especificações, caso venha a ocorrer, não justificará possível atraso no prazo de entrega fixado, sujeitando a licitante vencedor às sanções previstas.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO DE PAGAMENTO:

9.1. PAGAMENTO:

9.1.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor da contratação, mediante crédito em conta corrente em nome da CONTRATADA, exclusivamente no BANCO BRADESCO S/A, em atendimento ao disposto na Cláusula 3.1.1 do Contrato n. 53/2019, oriundo do Pregão Presencial n. 16/2019, celebrado entre o Município de Fortaleza e o Banco Bradesco S.A.

9.1.2. A nota fiscal/ fatura que apresente incorreções será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/ fatura corrigida.

9.1.3. Em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigida na licitação, a Contratada ficará sujeita a aplicação de penalidades previstas no item 20. Sanções Administrativas, eventual extinção contratual, bem como poderá ser exigida uma garantia adicional para a execução do contrato.

9.1.4. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações deste instrumento.

9.1.5. Os pagamentos serão precedidos da análise da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo setor competente do Órgão contratante, e dos seguintes documentos:

- a) Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- b) Certidão Negativa de Débitos junto aos Governos Estadual e Municipal;
- c) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.1.6. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia. Caso esta documentação tenha sido emitida pela internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

9.1.7. A atualização financeira dos valores a serem pagos, em virtude de inadimplemento pela contratante, será efetuada através do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), pro rata, desde a data final do período do adimplemento até a data do efetivo pagamento, desde que comprove que o contratante é o único responsável pelo atraso.

9.1.8. O C.N.P.J. constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1.1. Executar o objeto em conformidade com as condições do edital e seus anexos.

10.1.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

10.1.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitadas ao estabelecido no art. 125, da Lei Federal nº 14.133/2021, tomando-se por base o valor contratual.

10.1.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros,

decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

10.1.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual.

10.1.6. Prestar, improrrogavelmente, em até 8 (oito) horas, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

10.1.7. Refazer o objeto que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da sua notificação

10.1.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

10.1.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante.

10.1.10. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos à segurança e medicina do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

10.1.11. Discriminar na nota fiscal as especificações do serviço de modo idêntico àquele

apresentado na proposta.

10.1.12. Manter-se, durante todo o período de vigência da Ata / Contrato a ser firmado, um preposto aceito pela CONTRATANTE, para representação do licitante vencedor sempre que for necessário e comunicando, por escrito, à CONTRATANTE qualquer mudança de endereço ou telefone contato.

10.1.13. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

10.1.14. É de responsabilidade da CONTRATADA, estar em conformidade com os fundamentos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que tratar-se da manipulação dos dados da CONTRATANTE e de terceiros, em sua criptografia, armazenamento e demais tratativas resguardando os dados utilizados.

10.1.15. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações, dados, contidos em quaisquer mídias e documentos que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à CONTRATANTE, respondendo pelos danos que eventual vazamento de informações, decorrentes de ação danosa ou culposa, nas formas de negligência, imprudência ou imperícia, venha a ocasionar à CONTRATANTE.

10.1.16. Com exceção do que dispõe o art. 4º da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 que trata da proteção dos dados pessoais, a CONTRATADA se obriga a dar ciência prévia à CONTRATANTE quando fizer uso dos dados privados, sempre zelando pelos princípios da minimização da coleta, necessidade de exposição específica da finalidade, sem prejuízo da mera correção dos dados.

10.1.17. Fica vedado o tratamento de dados pessoais sensíveis por parte da CONTRATADA com objetivo de obter vantagem econômica de qualquer espécie, com exceção daquelas hipóteses previstas no parágrafo 4º do art. 11 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

10.1.18. A CONTRATADA se compromete a zelar pelo tratamento dos dados pessoais dos titulares, pessoas naturais vinculadas à CONTRATANTE, sem prejuízo de qualquer responsabilidade, admitindo-se o tratamento nas hipóteses de consentimento específico e destacado por termo de compromisso e ou nas hipóteses previstas nos incisos II a X do art. 7º da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

10.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

10.2.1. Solicitar a execução do objeto à CONTRATADA através da emissão de Ordem de Serviço.

10.2.2. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.

10.2.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

10.2.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

10.2.5. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste Termo.

10.2.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

10.2.7. A CONTRATANTE observará, no que couber, as regras previstas para tratamento de dados postas na Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

11. CONTROLE DA EXECUÇÃO:

11.1.1. O fiscal ou a comissão de fiscalização, escolhida pela CONTRATANTE, será responsável pelo acompanhamento da execução contratual, competindo-lhe dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do objeto e de tudo dar ciência à Administração, de acordo com o estabelecido

no art. 117, da Lei Federal nº 14.133/2021, a ser informado e designado para este fim pela CONTRATANTE, quando da lavratura do instrumento contratual.

11.1.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade dos órgãos ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120, da Lei 14.133/2021.

12. DA FISCALIZAÇÃO:

12.1.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela Comissão de Recebimento e Fiscalização, formada por meio da Portaria nº 393/2023 da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG publicada no Diário Oficial do Município.

12.1.2. Compete à FISCALIZAÇÃO, entre outras atribuições:

- I. Verificar, de modo sistemático, o cumprimento das disposições do contrato e das ordens complementares emanadas da CONTRATANTE, informando a esta, em tempo hábil, todas as ocorrências e providências tomadas;
- II. Tomar as providências necessárias para que a CONTRATADA mantenha, durante todo o período de vigência do contrato, a validade da garantia contratual, quando houver;
- III. Resolver todos e quaisquer casos singulares, duvidosos ou omissos, não previstos nos contratos e em tudo mais que, de qualquer forma, se relacionar direta ou indiretamente com o objeto, garantido o contraditório e a ampla defesa;
- IV. Propor as medidas que couberem para a solução dos casos surgidos em decorrência de solução técnica na utilização de materiais ou prestação de serviços;
- V. Analisar e dar parecer aprovando ou não o faturamento das parcelas do cronograma físico financeiro da execução do objeto para fins de empenho e pagamento;
- VI. Emitir relatório operacional do andamento da entrega do material e/ou da realização dos

serviços.

VII. Elaborar, conjuntamente com o GESTOR, relatório conclusivo sobre a execução do contrato, devendo constar todas as ocorrências da execução.

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

13.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

13.1.1. 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.

13.1.2. Considerando a busca pela eficiência na obtenção de propostas mais vantajosas, destaca-se que a utilização do pregão, especialmente em sua modalidade eletrônica é aplicada quando o objeto em questão pode ser claramente definido em termos de padrões de desempenho e qualidade, os quais podem ser objetivamente estabelecidos por meio de especificações comuns do mercado, além de oferecer uma ampla participação de empresas criando um ambiente propício para a apresentação de propostas mais competitivas, gerando benefícios substanciais para a administração pública.

13.1.3. Ademais, a opção pelo critério de menor preço é estrategicamente fundamentada, pois garante a transparência e objetividade no processo de seleção, aspectos relevantes para assegurar a integridade e a imparcialidade da licitação, uma vez que o objetivo principal é obter o produto ou serviço que melhor atenda às necessidades da administração pública, levando em conta a relação custo-benefício.

13.1.4. Por fim, é importante ressaltar que a modalidade de pregão e o critério de menor preço estão em total consonância com a Lei 14.133/21 e suas diretrizes, visando primordialmente promover a eficiência e a economicidade nos processos de contratação pública, conferindo respaldo legal à escolha dessas modalidades para o presente processo licitatório.

14. REGIME DE EXECUÇÃO

14.1. O regime de execução do contrato será EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

14.2. Conforme prevê o inciso XXVIII, do art. 6 da Lei Federal 14.133/2021, a definição de empreitada por preço unitário é: contratação da execução da obra ou do serviço por preço certo de unidades determinadas.

14.3. O objeto, neste caso, será apurado com precisão no decorrer da execução do contrato.

15. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

15.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

15.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

15.1.2. 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>;

15.1.3. 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;

15.1.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

15.1.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

15.1.6. 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.

15.1.7. 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.

15.1.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

15.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

15.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

15.2.2. 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.

15.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

15.2.4. 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;

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

15.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (Material) e/ou Municipal (Serviço) do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

15.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais (Material) ou municipais (Serviço) 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.

15.2.8. 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.

15.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

15.3.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor consoante Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II;

15.3.2. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG)= (Ativo Total)/(Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

15.3.3. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de 10 % (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

15.3.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura consoante Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º.

15.3.5. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais; para depois excetuar a situação de quem tem menos de 02 (dois) anos de empresa constituída.

15.3.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

15.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

15.4.1. Apresentar 1 (um) ou mais atestados de capacidade técnica para comprovação de aptidão para o fornecimento de produtos similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

15.4.1.1. Deverá constar no (s) atestado (s) de capacidade técnica o quantitativo de implantação e manutenção de no mínimo 800 Pontos de Acesso, similares a pelo menos um dos Itens 1, 2 ou 3, da tabela da descrição do objeto, conforme art. 67, §1º e § 2º da Lei 14.133/2021.

15.4.1.2. O licitante poderá realizar o somatório de atestados de capacidade técnica, para efeito de comprovação de qualificação técnico-operacional, comprovando, assim, o quantitativo mínimo exigido no item acima (15.4.1.1).

15.4.1.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou filiais, bem como por empresas de um mesmo grupo econômico.

15.4.1.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

15.4.2. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

15.4.2.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

15.4.2.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

15.4.2.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

15.4.2.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

15.4.2.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

15.4.2.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c)

regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

15.4.2.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

16. MEDIDAS ACAUTELADORAS:

16.1. Consoante o art. 45, da Lei 9.784/1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

17. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

17.1. As despesas decorrentes das futuras contratações correrão à conta dos orçamentos das respectivas unidades contratantes, conforme art. 16, §3º do Decreto Municipal n 12.255/2007 c/c art. 7º, §2º, do Decreto Federal nº 7.892/2013.

17.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, sob a classe: 509 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO APOIO ADMINISTRATIVO.

17.3. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes dos recursos da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG), consignadas às dotações orçamentárias a seguir discriminadas:

Dotação Orçamentária: 24.722.0153.2140.0001 - Gestão da Telecomunicação Corporativa da PMF Elemento de Despesa: 33.90.40 Fonte de Recurso: 1.500.0000.00.01

17.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

18. PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:

18.1. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso, conforme disposto no art. 84 da Lei 14.133/2021.

18.2. O prazo de vigência da ata de registro de preço será contado a partir da data da sua última publicação.

19. PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

19.1. O prazo de vigência contratual é de 36 (trinta e seis) meses, contado a partir da sua assinatura, devendo ser publicado na forma do art. 91, da Lei Federal nº 14.133/2021.

19.2. Deverão ser observadas, no momento da contratação e a cada exercício financeiro, a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro, observado o disposto no art. 105 da Lei 14.133/2021.

19.3. O prazo de execução do objeto contratual será contado a partir da emissão da Ordem de Serviço, a ser emitida pelo CONTRATANTE.

19.4. Nos casos em que o documento for assinado digitalmente, a data de assinatura a ser considerada será aquela da última assinatura digital.

19.5. O prazo de vigência e de execução poderão ser prorrogados nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por ser considerado pelo contratante serviço de natureza contínua.

20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021 e do Decreto nº 15.604, de 28 de março de 2023, o contratado que:

20.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

20.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

20.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

20.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

20.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

20.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

20.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

20.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

20.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

20.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

20.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 20.1.2, 20.1.3 e 20.1.4 do subitem acima deste Termo de Referência, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

20.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 20.1.5, 20.1.6, 20.1.7, 20.1.8 do subitem acima deste Termo de Referência, bem como nas alíneas 20.1.2, 20.1.3 e 20.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

20.2.4. Multa de:

20.2.4.1. 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor contratado, para aquele que:

20.2.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato, que supere a gravidade daquela prevista no parágrafo único do art. 12 do Decreto 15.604, de 28 de março de 2023.

20.2.4.1.2. Entregar o objeto contratual em desacordo com as especificações, condições e qualidade contratadas e/ou com vício, irregularidade ou defeito oculto que o tornem impróprio para o fim a que se destina.

20.2.4.2. 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor contratado ou adjudicado, para aquele que:

20.2.4.2.1. Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

20.2.4.2.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

20.2.4.3. 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor contratado ou do valor de referência para a licitação, para aquele que:

20.2.4.3.1. Der causa à inexecução total do contrato;

20.2.4.3.2. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

20.2.4.3.3. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

20.2.4.3.4. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

20.2.4.3.5. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

20.2.4.3.6. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

20.2.4.4. Multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso na entrega de material ou execução de serviços, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), equivalente a até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte

inadimplente, excluída, quando for o caso, a parcela referente aos impostos destacados no documento fiscal.

20.2.4.4.1. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração Pública municipal direta, autárquica e fundacional a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no Decreto Municipal 15.604/2023.

20.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

20.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

20.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

20.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

20.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (*trinta*) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

20.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

20.6. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, que trata da responsabilização administrativa e civil de pessoas

jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei, conforme art. 159, da Lei nº 14.133, de 2021.

20.7. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

20.8. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis), no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal e no Portal comprasfor do Município de Fortaleza.

21. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- ANEXO A – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA
- ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS
- ANEXO C – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS
- ANEXO D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- ANEXO E - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

ANEXO A – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

1 Contextualização do Serviço

1.1 A Prefeitura Municipal de Fortaleza – PMF, por meio da Secretaria Municipal do Planejamento – SEPOG possui uma Prova de Conceito (POC) de um sistema de “contact centers” que utiliza uma tecnologia de destaque no mercado.

1.2 Após uma extensa pesquisa de mercado em busca das melhores tecnologias existentes de comunicação integrada o sistema utilizado até então se mostrou eficaz, atendendo completamente as necessidades da SEPOG/Prefeitura Municipal de Fortaleza.

1.3 A tecnologia escolhida deve atender plenamente às necessidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza, além de possibilitar que a equipe da SEPOG/ Prefeitura Municipal de Fortaleza continue a fornecer o melhor suporte possível.

1.4 Ressalta-se a importância de garantir a continuidade do serviço, dada a sua essencialidade para o funcionamento da administração pública municipal, bem como a sua complexidade e importância.

1.4.1 Para que o serviço tenha a qualidade desejada, a tecnologia utilizada deve ser equivalente ou comprovadamente superior ao sistema atualmente em uso.

1.4.2 A solução a ser adotada deve conter, no mínimo:

1.4.2.1 Serviço da Central de Controle, conforme especificado em 1.4.3, 1.4.4 e 1.4.5;

1.4.2.2 Serviço de controle de chamadas, bilhetagem e tarifação;

1.4.2.3 Serviço de geração de relatórios;

1.4.2.4 Serviço de Contact Center conforme especificado em 1.4.6;

1.4.2.5 Serviço de gravação conforme especificado em 1.4.7.

1.4.2.6 Serviço de Comunicações Unificadas e Colaboração conforme especificado em 1.4.8.

1.4.2.7 Serviço de Gerenciamento de Qualidade e Analytics conforme 1.4.9

1.4.2.8 Integração com SMS e e-mail conforme 1.4.10, 1.4.11.

1.4.2.9 A descrição do sistema será detalhada nas seções subsequentes;

1.4.2.10 As descrições servem só de requisitos mínimos da capacidade do sistema e não podem ser consideradas completas. O licitante é encorajado a complementar essas informações.

1.4.3 Características do Sistema Central de Controle

1.4.3.1 O sistema deve empregar técnicas digitais na comutação e na transmissão;

1.4.3.2 O sistema deve permitir a utilização de telefones decádicos e multifrequenciais;

1.4.3.3 O sistema VoIP deve oferecer música ou mensagens institucionais ("Music on Hold") às partes estacionadas de uma chamada. A fonte de música e/ou mensagens deve ser armazenada internamente no sistema em waveform audio file format (wav);

1.4.3.4 A fonte de música externa deve poder ser coletada através da recepção de streamings gerados por Web Rádios

1.4.3.5 O sistema deve prover pelo menos duas entradas para fontes de música externa;

1.4.3.6 O sistema deve permitir a transferência automática para outro ramal em caso de ocupado;

1.4.3.7 O sistema deve possuir Serviço Noturno - permitir que ligações fora do expediente possam ser encaminhadas para um ramal, grupo de ramais ou uma mensagem gravada;

1.4.3.8 O sistema deve permitir ligações DDR (discagem direta a ramal) sem passar pela Telefonista;

1.4.3.9 Deve oferecer sistema que possui a facilidade de seleção da Rota de Menor Custo (LCR);

1.4.3.10 O equipamento deve suportar ramais e troncos IP padrão H.323 e SIP, intrinsecamente incorporado ao sistema (integrado);

1.4.3.11 O equipamento deve realizar a comutação baseada em pacotes para VoIP, sem a necessidade de gateways ou conversões TDM/IP externos nos casos de chamadas entre dispositivos IP de qualquer ponto da rede IP;

1.4.3.12 O sistema deve possibilitar a conexão direta entre dispositivos IP (ramais ou troncos) sem a utilização dos recursos de gateway da central telefônica, fazendo a conexão entre esses dispositivos IP diretamente na LAN, quando a origem e o destino da chamada forem

dispositivos IP;

1.4.3.13 Deve ter a possibilidade de administrar as rotas entre os diferentes sites utilizando Servidor de Roteamento, onde programa-se um dos sites como Servidor e todas as alterações futuras nas rotas de entroncamento IP só precisam ser atualizadas neste site e o mesmo deverá se encarregar de distribuir as configurações automaticamente para todos os pontos da rede;

1.4.3.14 O sistema de ramais IP deve suportar, no mínimo, os protocolos de compressão G.711, G.729a;

1.4.3.15 Implementação de VoIP interno ao sistema deve ser sem uso de equipamentos externos;

1.4.3.16 Armazenamento de configurações pessoais dos usuários dos terminais IP na CPCT-CPA, permitindo que usuários de terminais IP carreguem suas configurações em qualquer aparelho IP em que se logarem;

1.4.3.17 O sistema deve atender as exigências das regulamentações de proteção a dados pessoais LGPD ou GDPR;

1.4.3.18 Nas interligações com a rede pública, a central deve permitir discagem direta a ramal (DDR). A central deve permitir a facilidade (DDR), sem o uso de "hardware" externo adicional;

1.4.3.19 Deve utilizar sinalização inteligente entre os sistemas a fim de que seja possível aos usuários da rede a utilização de serviços avançados de VoIP, independentemente do local em que os mesmos se encontrem dentro da rede;

1.4.3.20 O sistema deve possuir backup para recarga automática do sistema quando necessário.

1.4.3.21 O sistema deve trabalhar com uma base de dados do tipo Cassandra, que permite entre outras funções Escalabilidade Horizontal, Alta Disponibilidade, Modelo de dados flexível, Alta velocidade de leitura e gravação, Arquitetura descentralizada, Fácil escalabilidade.

1.4.3.22 O equipamento deve possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais – troncos executivos – com numeração diferenciada, tais que as chamadas, a eles dirigidas, sejam,

automaticamente, encaminhadas aos ramais específicos;

1.4.3.23 Deve implementar o uso de rotas digitais ou IP. É básico para todos os troncos e interligações a possibilidade de tomada de feixe de tronco / rota alternativa, de qualquer tipo entre as rotas existentes, caso a principal esteja congestionada;

1.4.3.24 Configuração de rotas de menor custo e rotas alternativas;

1.4.3.25 Deve suportar mecanismos de qualidade de serviço (QoS) em redes VoIP, tais como 802.1p/q e DiffServ;

1.4.3.26 O sistema deve bloquear chamadas de entrada a cobrar com base na categorização de ramais, independentemente do tipo de tronco de entrada;

1.4.3.27 O sistema deve bloquear a entrada de chamadas originadas de números externos específicos, seguindo as seguintes regras:

1.4.3.27.1 É possível ao administrador do sistema bloquear um número externo específico ou uma faixa de números;

1.4.3.27.2 É possível determinar um prazo de validade da lista. Uma vez expirado a validade as chamadas originadas destes números externos são encaminhadas normalmente ao ramal de destino;

1.4.3.27.3 É possível ao administrador tratar os números externos a serem bloqueados de forma especial, definindo uma posição fixa de atendimento para estes números externos, oferecer ao chamador externo uma mensagem de voz pré-gravada informando sobre a restrição deste número em ligar para qualquer ramal;

1.4.3.27.4 A base de dados a com os números externos restritos pode ser interna ou externa ao PABX.

1.4.3.28 O sistema deve permitir a criação de grupos de ramais com campanha comum. Quaisquer chamadas direcionada ao número piloto do grupo dispara a campanha em todos os ramais membros do grupo. Cada grupo deve permitir a inclusão de no mínimo 15 ramais.

1.4.3.29 O sistema deve permitir a criação de uma base de dados onde qualquer número externo pode ser associado a um nome. Nas chamadas de entrada, este nome é apresentado aos

aparelhos que possuam display. Esta base de dados deve permitir a criação de pelo menos 200.000 entradas com 20 caracteres cada uma.

1.4.3.30 Para os usuários de dispositivos IP, o registro das chamadas iniciadas, atendidas e não atendidas de cada ramal deve ser armazenados centralmente de forma a permitir que um usuário, ao realizar o login em qualquer outro aparelho IP que não seja o seu, tenha todas estas informações disponibilizadas no aparelho utilizado.

1.4.3.31 Toda configuração de teclas feita nos aparelhos IP deve ser armazenada centralmente, de tal forma que um usuário, ao realizar o login em qualquer aparelho do mesmo tipo que não seja o seu, possa transferir automaticamente para estes aparelhos toda a configuração de teclas associada a ele.

1.4.3.32 O sistema deve possibilitar a configuração de múltiplos PABX virtuais (multi-tenant), de forma que várias entidades ou departamentos possam compartilhar a mesma infraestrutura de HW e SW do sistema e manter completa independência administrativa e gerencial dos demais PABX virtuais. Deve ser possível a configuração de no mínimo 5.000 “inquilinos” no mesmo PABX.

1.4.3.33 O sistema deve permitir aos usuários de telefones IP a possibilidade de utilizarem diversos dispositivos todos registrados no controlador de chamadas com o mesmo número de ramal. Estes dispositivos devem trabalhar de forma harmoniosa de forma que uma chamada direcionada ao número do ramal sinaliza em todos os dispositivos associados àquele número. Ao atender a chamada em um dispositivo os demais interrompem a sinalização (campainha). Deve ser possível associar até 3 dispositivos ao mesmo número de ramal.

1.4.3.34 O sistema deve permitir a configuração de ramais móveis, utilizando como dispositivo aparelhos smartphones com sistema operacional iOS e Android. Estes aparelhos hospedam um aplicativo de VoIP baseado em protocolo SIP, que uma vez registrado no controlador de chamadas, funcionam de forma semelhante a qualquer ramal do PABX, via WiFi e redes 3G, 4G e 5G.

1.4.3.35 O sistema deve permitir a criação de Bridges de áudio conferência, permitindo aos

usuários com privilégios especiais configurar “salas virtuais” de conferência. O sistema deve permitir a estes usuários agendar as conferências através de uma interface Web e enviar convites aos participantes da conferência. O sistema deve poder ser configurado para possibilitar a criação de até 50 salas de conferência com participação simultânea de até 200 participantes.

1.4.3.36 A autenticação de dispositivos deve suportar o padrão 802.1x EAP-TLS.

1.4.3.37 O Controlador SIP deve suportar múltiplos fusos horários de forma simultânea e horário de verão.

1.4.3.38 Deve ser possível criar regiões e atribuir hora local para os ramais vinculados à região que pertencem, podendo existir horários distintos para diferentes regiões.

1.4.3.39 O Controlador SIP deve suportar o padrão E.164.

1.4.3.40 Os elementos principais da solução de VoIP, Controladores SIP e Gateways, devem suportar os protocolos IPv4 e IPv6.

1.4.3.41 Deve suportar o protocolo SNMP v.3, permitindo dessa forma, a monitoração de discos e utilização de memória dos servidores de comunicação, status do sistema de VoIP, interfaces, consoles de telefonistas, bilhetagem, gateways, etc.

1.4.3.42 O sistema de gerenciamento, além de suportar o protocolo SNMP, deve oferecer ferramentas para notificação de alarmes através do envio de e-mails ou SMS.

1.4.3.43 O sistema de gerenciamento deve ser baseado em web (acesso via web browser) e no idioma Português

1.4.3.44 O sistema deve gerar e armazenar bilhetes para todos os tipos de chamadas, internas e externas, para posterior processamento por software de tarifação. Os servidores devem possuir capacidade para armazenamento local de bilhetes (no mínimo 10.000 ligações), e permitir a coleta dos bilhetes através da rede IP.

1.4.3.45 Deve possuir interface WEB na qual disponibiliza acesso seguro (HTTPS) aos servidores de comunicação a partir de qualquer ponto da rede. Através dessa interface o administrador do sistema pode operar e configurar os softwares integrantes da solução de VoIP instalados nos servidores.

1.4.3.46 A solução de VoIP deve implementar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), atendendo no mínimo às RFCs (Request for Comments da IETF - Internet Engineering Task Force): RFC 3261, 2246, 2617, 2833, 2976, 3262, 3263, 3264, 3265, 3310, 3311, 3326, 3398, 3407, 3428, 3515, 3550, 3580, 3665, 3680, 3711, 3725, 3842, 3891, 3892, 3960, 3986, 4028, 4040, 4235, 4320, 4346, 4497, 4566, 4568, 4733, 4975, 5168, 5626, 5627, 5806, 6337.

1.4.3.47 O sistema deve implementar controle de banda para chamadas entre ramais através da WAN (Controle de Admissão de Chamada). Caso o tráfego VoIP na conexão WAN ultrapasse a banda de dados máxima configurada, ou houver falha na rede de dados, as chamadas posteriores devem poder ser encaminhadas para rotas alternativas. Caso estas últimas também estiverem congestionadas, as chamadas devem ser rejeitadas.

1.4.3.48 O sistema deve permitir o funcionamento em topologia de múltiplas localidades (multi-site), formando um sistema distribuído e unificado.

1.4.3.49 Na topologia multi-site, o sistema deve permitir a gestão e configuração centralizadas e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e digitais (E1, FXS, FXO, etc.)

1.4.3.50 Todas as funções essenciais de VoIP vinculadas aos usuários, uma vez configuradas em uma localidade, devem estar disponíveis para esses usuários, de forma transparente, em todas as demais localidades.

1.4.3.51 Deve rotear chamadas de voz, vídeo (padrão H.264) e mensagens instantâneas através da própria plataforma de servidor de chamadas e media gateways.

1.4.3.52 Deve permitir a programação de tempo máximo de conversação após o qual a chamada deve ser desconectada automaticamente.

1.4.4 O Servidor de Comunicação deve ter as seguintes especificações:

1.4.4.1 O Servidor de Comunicação deve ser do tipo híbrido, suportando de forma integrada às tecnologias TDM e IP e possibilitando a comunicação transparente entre usuários destas, ou seja, um sistema único, compartilhando os mesmos recursos de VoIP, gerenciamento e mesma base de dados.

1.4.4.2 A solução deve suportar no mínimo 40.000 ramais (possibilitando a expansão para 100.000 ramais), em único sistema e através da ampliação de licenças e servidores, não necessitando a troca por outra plataforma de capacidade superior para atingir a capacidade final;

1.4.4.3 A solução de Comunicação deve ser independente da infraestrutura de redes de dados, ou seja, não exige a utilização de modelos e marcas específicos para equipamentos tais como roteadores, switches e servidores;

1.4.4.4 Os servidores utilizados deverão ser preferencialmente virtualizados;

1.4.4.5 A virtualização do sistema deve suportar implementações em nuvem pública, em conformidade com no mínimo, a Norma TIA 942 para Tier IV.

1.4.4.5.1 Todas as operações de hospedagem e manipulação de dados deverão respeitar integralmente a legislação brasileira aplicável, incluindo as regulamentações específicas sobre serviços de nuvem e proteção de dados.

1.4.4.6 No caso de utilização de máquinas virtuais, deve suportar movimentação de máquinas virtuais entre máquinas físicas e redundância de servidores através de mecanismos de alta disponibilidade e tolerância a falhas.

1.4.4.7 Sistemas operacional de 64 bits;

1.4.4.8 A autenticação de dispositivos deve suportar o padrão 802.1x EAP-TLS;

1.4.4.9 Para os equipamentos eventualmente redundantes, as licenças devem ser flutuantes, ou seja, a queda de qualquer dispositivo pertencente à solução não impacta no número contratado de licenças;

1.4.4.10 O Servidor de VoIP deve suportar os protocolos IPv4 e IPv6;

1.4.4.11 Deve suportar o protocolo SNMP v.3, permitindo dessa forma, o monitoramento de discos e utilização de memória dos servidores de comunicação, status do sistema de VoIP, interfaces, consoles de telefonistas, bilhetagem, gateways, etc;

1.4.4.12 O sistema deve gerar e armazenar bilhetes para todos os tipos de chamadas, internas e externas, para posterior processamento por software de tarifação. Os servidores devem possuir capacidade para armazenamento local de bilhetes (no mínimo 10.000 ligações), e

permitir a coleta dos bilhetes através da rede IP;

1.4.4.13 Deve possuir interface WEB na qual disponibiliza acesso seguro (HTTPS) aos servidores de comunicação a partir de qualquer ponto da rede. Através dessa interface o administrador do sistema pode operar e configurar os softwares integrantes da solução de VoIP instalados nos servidores;

1.4.4.14 A solução de VoIP deve implementar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), atendendo no mínimo às RFCs (Request for Comments da IETF - Internet Engineering Task Force): RFC 3261, 2246, 2617, 2833, 2976, 3262, 3263, 3264, 3265, 3310, 3311, 3326, 3398, 3407, 3428, 3515, 3550, 3580, 3665, 3680, 3711, 3725, 3842, 3891, 3892, 3960, 3986, 4028, 4040, 4235, 4320, 4346, 4497, 4566, 4568, 4733, 4975, 5168, 5626, 5627, 5806, 6337;

1.4.4.15 Todos os ramais e troncos IP devem suportar criptografia de voz e sinalização de no mínimo 128 bits quando se comunicarem entre si, com protocolo SRTP e TLS;

1.4.4.16 A solução deve suportar mecanismos de qualidade de serviço (QoS) em redes VoIP, tais como 802.1p e DiffServ;

1.4.4.17 O sistema deve suportar troncos SIP tanto para conexão a centrais públicas quanto para redes privadas. Em conexões SIP entre centrais em rede privada, os seguintes serviços suplementares padronizados devem ser suportados: chamada de retorno por ocupado ou não atendimento (RFC 6910); redirecionamento, incluindo sobreposição de redirecionamento (RFC 4224 e 5806); identificação de número chamador e restrição de sua apresentação (RFC 3323, 3325 e 3966); intercalação (RFC 3911, 5850); transferência (RFC 3981, 3892); chamada ofertada e em espera (RFC 2976, 3261); sinalização DTMF (RFC 4377); estacionar/reter/recuperar chamada (RFC 3261); supervisão da conexão por keep-alive (RFC 4028); identificação de nome (RFC 3261). Deverá suportar também serviços proprietários tais como deflexão de chamada, informações de correio de voz, indicação de mensagem em espera, DNIS, proteção contra intercalação, roteamento de chamada para posição de atendimento em caso de ramal ocupado, inexistente ou bloqueado.

1.4.4.18 Os usuários de sistemas de colaboração atualmente usado pela PMF devem ver o

status de presença/linha de todos os colegas, independentemente do endpoint usado, e o histórico de chamadas deve estar sincronizado para os usuários, independentemente de se eles fizeram uma chamada de um endpoint do sistema atual ou do sistema de colaboração (interno e externo).

1.4.4.19 Deve suportar Topologia de Sistema Multi-Site.

1.4.4.20 A redundância de servidores deve ser suportada entre dois data centers diferentes, independentemente de que eles estejam conectados por Nível 2 ou Nível 3.

1.4.4.21 O sistema deve permitir o funcionamento em topologia de múltiplas localidades (Multi-Site), formando um sistema distribuído e unificado;

1.4.4.22 Na topologia Multi-Site, o sistema deve permitir a gestão e configuração centralizadas e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e digitais (E1, FXS, FXO, etc.);

1.4.4.23 Deve suportar o Codec Opus de ponta a ponta

1.4.4.24 O sistema deve possibilitar a configuração de múltiplos PABX virtuais no mesmo PABX físico (Multitenant), de forma que várias empresas ou departamentos possam compartilhar a mesma infraestrutura de HW e SW do sistema e manter completa independência administrativa e gerencial dos demais PABX virtuais; sendo possível a configuração de no mínimo 5.000 “inquilinos” no mesmo PABX;

1.4.4.25 O sistema deve permitir aos usuários de telefones IP e TDM a possibilidade de utilizarem diversos dispositivos com o mesmo número de ramal; esses dispositivos devem trabalhar de forma harmoniosa de tal que forma que uma chamada direcionado ao número do ramal sinaliza em todos os dispositivos associados aquele número; ao atender a chamada em um dispositivo, os demais interrompem a sinalização (campainha) sendo que a solução deve ter a possibilidade de associar até 3 dispositivos ao mesmo número de ramal;

1.4.4.26 Deve suportar ao protocolo TLS1.3 implementado de acordo com a RFC 8446

1.4.5 Características dos Ramais IP garantidas pela central

1.4.5.1 As funcionalidades dos ramais devem estar disponíveis para os usuários que utilizem

aparelho IP com suporte a tal funcionalidade;

1.4.5.2 Deve suportar chamada para a telefonista;

1.4.5.3 Deve suportar consulta nas chamadas externas, de entrada e saída, e internas;

1.4.5.4 Deve suportar interligação automática entre ramais;

1.4.5.5 Deve suportar transferência nas chamadas de entrada e saída;

1.4.5.6 Deve possibilitar música de espera para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;

1.4.5.7 Os ramais de um grupo consecutivo (grupo de busca) devem poder ser acessados por seus números individuais ou pelo número geral do grupo;

1.4.5.8 Deve suportar captura de chamadas. Essa facilidade deve ser acessível a todos os ramais do Sistema pertencentes a um mesmo grupo de captura;

1.4.5.9 Deve suportar chamada de retorno automático para ligações ramal a ramal, tanto no caso de não atendimento como no caso de ocupado;

1.4.5.10 Deve ter a possibilidade de qualquer ramal ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas;

1.4.5.11 Discagem abreviada individual de modo que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para até 10 (dez) assinantes, pela seleção de, no máximo, 03 (três) dígitos;

1.4.5.12 Repetição do último número externo discado;

1.4.5.13 Código pessoal de usuário de ramal, de modo que este possa trazer a categoria e o nome associado ao seu ramal para qualquer outro ramal da rede, onde ele esteja naquele momento. Isto deve permitir que, independentemente de onde estiver, poderá o usuário desfrutar dos privilégios que o seu ramal possui, mesmo através de outros ramais, como por exemplo ser identificado pelo nome no "display" dos ramais chamados ou realizar chamadas interurbanas e/ou internacionais. Deve ser mantido nesse caso a tarifação associada ao ramal do usuário correspondente ao código marcado, e não ao ramal físico de onde se fez a ligação;

1.4.5.14 Deve ter a possibilidade de configuração de grupo para toque paralelo em até 03

(três) ramais simultaneamente, sendo que a chamada será conectada ao aparelho que primeiro executar o atendimento da mesma e com controle de ocupação entre os 03 terminais, ou seja, o usuário estando ocupado num deles, os demais são considerados como ocupados caso alguém tente chamá-los;

1.4.5.15 Quando um usuário possuir telefone com "display", as informações apresentadas no mesmo devem ser em português;

1.4.5.16 Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, a ele dirigida;

1.4.5.17 Cada ramal do sistema deve ser categorizado, quanto ao acesso às linhas externas nas seguintes categorias:

1.4.5.17.1 Acesso restrito: Exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, DDD e DDI);

1.4.5.17.2 Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a DDD e DDI);

1.4.5.17.3 Acesso a tráfego local e nacional DDD, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso DDI);

1.4.5.17.4 Acesso irrestrito – Possibilidade de realizar chamadas locais, nacionais/DDD e internacionais/DDI automaticamente, mediante discagem de código de acesso;

1.4.5.18 Além da discriminação prevista nos itens acima, o sistema deve permitir também a categoria "RESTRITO", na qual seus assinantes podem efetuar apenas chamadas entre os ramais da central;

1.4.5.19 Deve possuir sistema de bloqueio de chamadas a cobrar individual para os ramais, sem a utilização de equipamentos externos;

1.4.5.20 Mobilidade dos ramais (Free seating): através de procedimento de login, os usuários devem poder se registrar em qualquer aparelho fazendo com que o seu ramal seja transferido para este aparelho. A categoria, bilhetagem e programações do ramal devem ser transferidos para este aparelho;

1.4.5.21 Programação de perfis de atendimento de chamadas para cada usuário, com

diferentes sequências de transferência de chamadas após determinado número de toques (para o ramal próprio, para celular, correio de voz etc);

1.4.5.22 Serviço Noturno;

1.4.5.23 Deve permitir Criptografia de Mídia (SRTP);

1.4.5.24 Deve permitir Criptografia de Sinalização TLS 1.3.

1.4.5.25 O Sistema deve oferecer uma aplicação em nuvem com as funções de máquina atendedora e máquina segmentadora, com suporte a text-to-speech e reconhecimento automático de voz.

1.4.6 Características do Sistema de Contact Center

1.4.6.1 O sistema exigido é composto por módulos de Distribuição de Chamadas e Saída. O sistema proposto é composto por elementos de Distribuição de Chamadas, Monitoramento de Qualidade, Análise de Fala e Saída. Estes elementos são essenciais para um eficiente funcionamento do sistema, independente da tecnologia ou fabricante específico empregado.

1.4.6.2 ESPECIFICAÇÃO DO MÓDULO DE DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADAS

1.4.6.2.1 As posições de atendimento devem ser equipadas com aplicativos (softphone) a serem instalados nas estações de trabalho dos agentes que permitam o controle das funções dos aparelhos digitais através de tecnologia CTI;

1.4.6.2.2 O mesmo aplicativo (softphone) descrito no item acima deve suportar configuração IP de forma que pode, a qualquer momento, substituir o aparelho digital da posição de atendimento e assumir de forma plena as funções de telefonia (controle e áudio das chamadas);

1.4.6.2.3 Deve permitir ao agente a utilização de diferentes tipos de terminais. Os seguintes dispositivos devem ser suportados: aparelho digitais, aparelho IP, softphones IP, terminais móveis do tipo DECT, terminais móveis que utilizem tecnologia de voz sobre Wifi;

1.4.6.2.4 Os usuários da central de atendimento devem ter “assento livre”, ou seja, o usuário deve poder ocupar qualquer posição de atendimento, e através da realização de registro

(logon) no sistema de contact Center, deve poder transferir para a posição de atendimento ocupada todos os seus privilégios pessoais, restrições e perfis de atendimento;

1.4.6.2.5 As regras para o roteamento das chamadas de entrada devem utilizar como base, pelo menos os seguintes critérios:

1.4.6.2.5.1 Habilidade dos agentes;

1.4.6.2.5.2 Tempo estimado de espera para o atendimento;

1.4.6.2.5.3 Prioridade dos grupos de serviço;

1.4.6.2.5.4 Nível de serviço;

1.4.6.2.6 Deve possuir ferramentas (API, Conectores, etc) para integração com software de atendimento e/ou software CRM;

1.4.6.2.7 Deve suportar o trabalho de agentes remotos plenamente integrados ao ambiente do Contact Center nas seguintes situações:

1.4.6.2.7.1 Agente trabalhando em casa e utilizando um PC e uma linha celular;

1.4.6.2.7.2 Agente trabalhando em casa e utilizando um PC e uma conexão internet banda larga;

1.4.6.2.8 Deve suportar o direcionamento em tempo real os seguintes contatos de entrada:

1.4.6.2.8.1 Voz;

1.4.6.2.8.2 Fax;

1.4.6.2.8.3 SMS;

1.4.6.2.8.4 Webchat

1.4.6.2.8.5 E-mail

1.4.6.2.8.6 Deve suportar o atendimento através dos sistemas de mensagens das redes sociais. No mínimo as seguintes redes devem ser suportadas: Whatsapp, Facebook Messaging e Telegram

1.4.6.2.8.7 As estatísticas referentes ao atendimento das redes sociais devem ser disponibilizadas pelo próprio contact center, possibilitando aos supervisores gerarem relatórios com o número de sessões via telefone, email, chat, rede sociais, SMS etc. atendidas por um

agente ou por um grupo de agentes

1.4.6.2.8.8 O sistema deve possuir as características de Ominichannel, possibilitando que no início de uma sessão o agente possa identificar o cliente externo e visualizar um histórico dos últimos atendimento feitos a esse cliente.

1.4.6.2.8.9 Deve possibilitar a criação de chat bots e voice bots

1.4.6.2.8.10 Deve suportar a utilização de Inteligência Artificial para a criação de scripts automatizados de atendimento.

1.4.6.2.8.11 Deve ser capaz de suportar no mínimo 5.000 agentes em uma mesma plataforma

1.4.6.2.8.12 Deve possuir a possibilidade de criação de Dashboards que apresentam informações em tempo real da performance da central de atendimento. Estes dashboards devem poder ser customizados pelo próprio supervisor e incluir elementos gráficos (tabelas, gráficos de barra, de pizza e contadores) em sua construção

1.4.6.2.8.13 Deve oferecer uma interface Web para agentes e supervisores.

1.4.6.2.8.14 Deve oferecer um sistema redundante para o serviço de call center utilizando a filosofia “Disponibilidade Continua”, onde o servidor standby toma o controle quase imediato do servidor principal em caso de falha. Esta falha no servidor principal pode ser de hardware, de sistema operacional ou na aplicação que está sendo executada.

1.4.6.2.9 Deve suporta pelo menos a criação de 200 grupos de serviço;

1.4.6.2.10 Deve permitir que um mesmo agente possa fazer parte de múltiplos grupos de serviço;

1.4.6.2.11 Deve suportar a distribuição dos contatos de entrada de forma cíclica entre os agentes, ou para o agente que estiver há mais tempo livre;

1.4.6.2.12 Deve colocar os contatos de entrada em fila de espera quando os agentes de um grupo de serviço estiverem ocupados ou indisponíveis para o atendimento;

1.4.6.2.13 Deve permitir que um contato de entrada destinado a um grupo de serviço em que todos os agentes estejam indisponíveis seja transbordado automaticamente para um outro grupo de serviço;

1.4.6.2.14 Quando um contato de entrada for transbordado de um grupo de origem para outro grupo em que todos os agentes também estejam ocupados ou indisponíveis, a solução deve manter o contato na fila dos dois grupos de forma que a chamada possa ser atendida o mais rapidamente possível;

1.4.6.2.15 A solução deve complementar o trabalho dos grupos de serviço roteando os contatos de entrada com base nas habilidades dos agentes que integram os grupos;

1.4.6.2.16 Deve suportar a criação de perfis de atendimento através da definição de um conjunto de habilidades. O sistema deve suportar no mínimo a criação de 200 habilidades diferentes;

1.4.6.2.17 Deve suportar diferentes níveis para uma mesma habilidade, permitindo diferenciar o grau de especialização dos agentes. O sistema deve suportar pelo menos 50 níveis diferentes para cada habilidade;

1.4.6.2.18 Na formação dos perfis dos agentes deve ser possível a atribuição de no mínimo 20 habilidades por perfil, com diferentes níveis de especialização por habilidade;

1.4.6.2.19 Deve ser capaz de direcionar os contatos de entrada com base no nível de habilidades dos agentes;

1.4.6.2.20 Deve ser capaz de direcionar os contatos de entrada para o agente há mais tempo livre com habilidades requeridas para o atendimento;

1.4.6.2.21 Deve colocar em fila os contatos que não encontrarem agentes livres com o nível de habilidades necessárias para o atendimento;

1.4.6.2.22 Deve monitorar o estado do agente em tempo real para garantir que um agente ocupado no atendimento de um tipo de mídia não receba um outro contato de entrada através de uma mídia diferente;

1.4.6.2.23 O sistema deve monitorar o estado do agente em tempo real para garantir que o mesmo não receba um contato de entrada enquanto estiver trabalhando no atendimento de um contato de saída e vice-versa;

1.4.6.2.24 O sistema deve suportar a criação de diferentes fluxos de chamadas, permitindo a

definição de regras de roteamento, habilidades necessárias, etc. diferentes para cada fluxo. Deve ser possível a criação de no mínimo 100 fluxos diferentes;

1.4.6.2.25 A solução deve oferecer uma ferramenta amigável para a criação de fluxos de chamadas baseada em interface gráfica do tipo “arrastar e soltar” (Drag and Drop), onde os objetos necessários à criação do fluxo possam ser manipulados para a criação do fluxo;

1.4.6.2.26 As regras de roteamento dentro de cada fluxo de chamadas devem permitir tomar como base, pelo menos, os seguintes critérios:

1.4.6.2.26.1 Número discado pelo usuário;

1.4.6.2.26.2 Hora do dia;

1.4.6.2.26.3 Dia da semana;

1.4.6.2.26.4 Seleção feita pelo usuário na URA;

1.4.6.2.26.5 Disponibilidade em tempo real de agentes nos grupos de serviço;

1.4.6.2.26.6 Disponibilidade em tempo real de agentes com habilidades necessárias para o atendimento;

1.4.6.2.26.7 Estado em tempo real das filas de espera;

1.4.6.2.26.8 Resultado de consulta a base de dados externas;

1.4.6.2.27 A solução deve suportar a função DNIS (Dialed Number Information System) possibilitando a apresentação, na estação de trabalho de agente, do nome do usuário associado ao número discado quando este estiver disponível;

1.4.6.2.28 Deve suportar o atendimento automático das chamadas nos dispositivos IP, digitais ou softphones utilizados pelos agentes. Esta função deve ser configurada por agente;

1.4.6.2.29 A solução deve ser capaz de fornecer uma indicação visual no PC do agente, informando a entrada de uma nova chamada antes do atendimento automático ou manual;

1.4.6.2.30 Deve suportar a configuração de um tempo pós-atendimento no qual o agente ficará indisponível para o recebimento de um novo contato antes de completar as atividades administrativas referentes ao contato anterior. Este tempo deve ser configurável por grupo de serviço;

- 1.4.6.2.31 Deve ser possível ao agente cancelar ou estender o tempo pós-atendimento;
- 1.4.6.2.32 Deve suportar o envio das seguintes mensagens aos usuários em fila:
 - 1.4.6.2.32.1 Mensagem de entrada na fila de espera;
 - 1.4.6.2.32.2 Mensagem repetitiva de fila;
 - 1.4.6.2.32.3 Mensagem informando o tempo estimado para o atendimento;
 - 1.4.6.2.32.4 Informar ao usuário chamador sua posição na fila de espera.
- 1.4.6.2.33 A solução deve oferecer ao usuário uma mensagem de boas-vindas e permitir ao usuário selecionar o serviço desejado através da digitação de dígitos DTMF;
- 1.4.6.2.34 Deve possibilitar aos usuários ouvirem a mensagem de entrada na fila e optar através da digitação de um dígito DTMF, por um redirecionamento para uma posição pré-definida;
- 1.4.6.2.35 Deve permitir aos usuários em fila a opção de desconectarem a ligação mantendo sua posição na fila de espera. Estes usuários serão rechamados automaticamente pelo Contact Center tão logo chegue sua vez de atendimento;
- 1.4.6.2.36 Deve possibilita a configuração de grupos de serviço especiais nos quais os agentes pertencentes a estes grupos possam visualizar as chamadas em fila e atendê-las em qualquer ordem;
- 1.4.6.2.37 Deve permitir a troca de mensagens instantâneas entre os agentes do Contact Center e entre agentes e supervisores;
- 1.4.6.2.38 Deve permitir aos supervisores forçar o status dos agentes, colocando-os no estado Logoff, Logon, Ready ou Not Ready;
- 1.4.6.2.39 Deve permitir aos supervisores monitorar de forma silenciosa o áudio dos agentes. A monitoração deve ser ad-hoc ou constante. Nesta última, o supervisor seleciona o agente a ser supervisionado e a monitoração inicia-se automaticamente toda vez que o agente marcado recebe uma ligação;
- 1.4.6.2.40 Deve oferecer mecanismos que permitam o lançamento no PC do agente de uma aplicação predefinida (Excel, World, Browser, etc.) toda vez que uma chamada telefônica for

recebida;

1.4.6.2.41 Deve permitir aos agentes a utilização de qualquer posição de atendimento (Free Seating). O perfil do agente seria transferido para a posição de atendimento escolhida pelo agente;

1.4.6.2.42 Deve oferecer módulo de relatórios estatísticos que permitem visualizar de modo gráfico e tabular os principais indicadores de atendimento, desempenho de agentes e grupos de serviço e grupos de agentes para todos os tipos de mídias suportados;

1.4.6.2.43 O módulo de relatórios estatísticos deve permitir a personalização de relatórios, permitindo aos usuários que selecionem, através de ferramenta gráfica, as colunas e sub-colunas que serão apresentadas no relatório;

1.4.6.2.44 Deve permitir o agendamento da geração e impressão de relatórios previamente definidos;

1.4.6.2.45 Deve permitir a exportação dos dados de relatório para arquivos compatíveis para utilização e manipulação de dados em formato de planilha;

1.4.6.2.46 Deve oferecer ferramenta gráfica que permitam visualização em tempo real dos principais indicadores da central de atendimento. As seguintes informações devem estar disponíveis:

1.4.6.2.46.1 Níveis de serviço dos grupos de atendimento;

1.4.6.2.46.2 Número de agentes logados em cada grupo de serviço;

1.4.6.2.46.3 Número de agentes disponíveis para o atendimento em cada grupo;

1.4.6.2.46.4 Estado dos agentes (ocupado, livre, indisponível, logoff, pausa pós-atendimento);

1.4.6.2.46.5 Número de contatos aguardando na fila;

1.4.6.2.46.6 Número de ligações em andamento;

1.4.6.2.46.7 Número de ligações abandonadas;

1.4.6.2.47 Deve ser possível definir níveis limites para diferentes indicadores do atendimento com o respectivo alarme no console de operação dos supervisores toda vez que estes limites forem ultrapassados;

1.4.6.2.48 A solução deve registrar todos os eventos de uma chamada, desde o momento em que a ligação for recebida pela Central telefônica até o momento de sua desconexão. Os seguintes eventos devem ser registrados:

1.4.6.2.48.1 Número telefônico do originador da chamada;

1.4.6.2.48.2 Data e hora da entrada da ligação;

1.4.6.2.48.3 Mensagens de voz ouvidas pelo usuário;

1.4.6.2.48.4 Tempo de espera em fila;

1.4.6.2.48.5 Data e hora de atendimento pelo agente;

1.4.6.2.48.6 Nome do agente que realizou o atendimento;

1.4.6.2.48.7 Data e hora do encerramento da chamada;

1.4.6.2.49 Deve indicar qual parte desconectou a chamada primeiro, se foi o agente ou se foi cliente.

1.4.6.2.50 Deve direcionar automaticamente os faxes recebidos para um grupo de agentes específicos ou para um grupo de agentes com habilidades pré-definidas;

1.4.6.2.51 Deve ser capaz de direcionar emails recebidos pela central de atendimento para grupos de agentes ou para agentes específicos com habilidades pré-definidas;

1.4.6.2.52 Deve receber e distribuir para grupos ou agentes pré-definidos mensagens SMS recebidas pela rede celular;

1.4.6.2.53 Deve ser capaz de permitir aos agentes responderem às mensagens SMS recebidas diretamente de suas estações de trabalho;

1.4.6.2.54 Deve permitir a criação de campanhas via SMS, onde uma mensagem específica é enviada a uma lista de usuários;

1.4.6.2.55 O Logon dos agentes no serviço de atendimento deve ser feito mediante a utilização de nome e senha de usuário;

1.4.6.2.56 Deve ser possível ao agente classificar o tipo de chamada recebida. Pelo menos 100 códigos de classificação devem estar disponíveis. O sistema de relatórios deve permitir a geração de relatórios em função destes códigos de classificação;

1.4.6.2.57 Deve ser possível aos agentes informarem o motivo pelo qual estão se ausentando do atendimento. A informação deste motivo poderá ser opcional ou obrigatória. Deve ser possível configurar pelo menos 20 motivos diferentes;

1.4.6.2.58 Deve ser possível aos supervisores do Contact Center intercalar na conversão do agente;

1.4.6.2.59 Deve ser possível aos supervisores intercalar na conversação do agente e estabelecer uma conferência na conversação existente;

1.4.6.2.60 A solução deve fornecer uma ferramenta de gerenciamento do Contact Center, permitindo a administração das seguintes configurações:

1.4.6.2.60.1 Administração de grupos de serviço e grupos de agentes;

1.4.6.2.60.2 Administração de agentes;

1.4.6.2.60.3 Administração de habilidades;

1.4.6.2.60.4 Parametrização da central de atendimento;

1.4.6.2.60.5 Administração dos fluxos de chamadas;

1.4.6.2.60.6 A solução deve permitir a integração com uma base de conhecimentos onde os agentes possam realizar consultas e que esta base possa sugerir respostas às perguntas feitas ao agente

1.4.6.3 Especificação do módulo de saída

1.4.6.3.1 O sistema deve permitir que os agentes participem de campanhas definidas para chamadas de saída;

1.4.6.3.2 Deve permitir a adição manual das listas de números a serem chamados ou a importação de outras bases de dados a partir de arquivos-texto;

1.4.6.3.3 Deve permitir a criação de modelos de lista de clientes, para facilitar a criação de novas campanhas aproveitando dados de campanhas existentes;

1.4.6.3.4 As chamadas de saída devem ser distribuídas aos agentes conforme suas habilidades;

1.4.6.3.5 Deve permitir a operação no modo “blended”, permitindo aos agentes o

atendimento de chamadas de saída no momento em que não estiverem atendendo chamadas de entrada (voz, e-mail ou chat);

1.4.6.3.6 O sistema de Saída deve permitir pelo menos os modos de discagem do tipo “Preview” e “Power”;

1.4.6.3.7 Quando configurado no modo de discagem “Preview”, o agente deve receber na tela de atendimento informações básicas sobre o cliente que será chamado (pelo menos o nome e o número do telefone). O agente poderá aceitar ou recusar a chamada;

1.4.6.3.8 No modo “Power” as chamadas de saída devem ser distribuídas automaticamente para os agentes, não cabendo ao agente a possibilidade de recusar a ligação;

1.4.6.3.9 Deve ser possível ao agente classificar a chamada de saída;

1.4.6.3.10 Deve ser possível ao agente agendar uma nova data e hora para que o sistema efetue de forma automática uma nova chamada para o número desejado;

1.4.6.3.11 O sistema deve permitir que o agente insira comentários referentes a cada interação com cliente registrando qualquer problema ou oportunidade. Estes comentários são visualizados em relatórios;

1.4.6.3.12 Deve permitir a monitoração em tempo real das chamadas de campanha;

1.4.6.3.13 Deve permitir a geração e disponibilização de relatórios históricos das campanhas.

1.4.7 **Gravador de Chamadas**

1.4.7.1 A solução deverá ter a capacidade de gravação de chamadas que utilizam o protocolo SIP e/ou H323.

1.4.7.2 Deve possuir acesso a supervisores e agentes, sendo que os supervisores devem poder emitir os seguintes relatórios:

1.4.7.2.1 Quantidade de gravações realizadas dos canais;

1.4.7.2.2 Quantidade de gravações realizadas dos ramais;

1.4.7.2.3 Relatório de atividade dos canais;

1.4.7.2.4 Relatório de atividade dos ramais;

1.4.7.2.5 Relatório de atividade por agente/matricula;

1.4.7.2.6 Relatório das avaliações realizadas pelo Supervisor.

1.4.7.3 Deve permitir a exportação dos relatórios para os formatos PDF, Word, Excel, HTML e JPEG.

1.4.7.4 Deve permitir a pesquisa das gravações a partir dos seguintes critérios: data, hora, duração, tipo, ramal, canal de gravação, por atendente/matrícula, por grupo, por operador, número do chamador e número chamado.

1.4.7.5 Os processos de gravação e arquivamento automático das gravações devem ser totalmente independentes de qualquer estação de trabalho conectada ao sistema de gravação.

1.4.7.6 Deve possibilitar a limitação do acesso ao gravador por intermédio de contas e senhas de usuários.

1.4.7.7 Deve permitir a criação de contas e senhas de acesso por intermédio de privilégios a serem escolhidos pelo administrador.

1.4.7.8 Deve possibilitar a reprodução das ligações por intermédio do acesso dos supervisores e operadores permitindo acessos diferenciados, em que alguns supervisores e operadores não terem acesso às gravações de determinados grupos.

1.4.7.9 O sistema de gravação deve permitir a exportação das gravações em formato Wave ou mp3, gerando Logs para cada exportação efetuada.

1.4.7.10 O sistema de gravação deve armazenar as ligações, em modo criptografado e compactado via Codec, numa base de dados para futura busca e reprodução.

1.4.7.11 No caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica, o gravador deve iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica.

1.4.7.12 Para atender o Decreto Nº 11.034/2022, Art. 12, §3º, 4º e 5º, que obriga a entrega da gravação para os clientes que solicitarem, o sistema de gravação deve prever redundância.

1.4.7.13 O sistema de gravação deve permitir que as atividades de pesquisa e reprodução sejam efetuadas via estação de trabalho remota, por intermédio de conexão TCP/IP.

1.4.7.14 O sistema de gravação deve permitir atividades de administração e configuração por meio de interface gráfica de usuário instalada em estação de trabalho, conectada via TCP/IP

ao sistema de gravação e implementar acesso via Web.

1.4.7.15 O sistema de gravação deve possibilitar a expansão da quantidade de canais, de forma modular.

1.4.7.16 O software de reprodução das ligações deve permitir que se visualize a duração e o processo de reprodução da chamada graficamente de forma que se possa escolher um ponto qualquer da chamada e mover o ponteiro até este. Assim, poder-se-á escutar este mesmo trecho determinado pelo usuário, por vezes consecutivas, para análise.

1.4.7.17 A solução deve possibilitar integração CTI via CSTA ou interface API.

1.4.7.18 O sistema de gravação deve permitir um processo de backup automático das gravações em equipamento de armazenamento (Storage).

1.4.7.19 A solução deve possuir um serviço de backup secundário no sistema (backup duplicado), podendo ser habilitado no momento da instalação.

1.4.7.20 O sistema de gravação deve permitir que alguns canais trabalhem em modo de gravação em tempo integral (Full Time), outros canais trabalhem em modo de gravação seletiva (por horário ou sequencial) e outros canais trabalhem em modo de gravação sob demanda simultaneamente.

1.4.7.21 O sistema deve possuir um módulo de alarmes (gerenciador SNMP) com informações sobre o servidor monitorado, sendo disparadas Traps SNMP e E-mails SNMP com alarmes classificados como informação, advertência ou crítico.

1.4.7.22 A solução deve executar a gravação de chamadas e gerenciamento de interação com clientes, que permitam gravar, armazenar e organizar as conversações telefônicas em um repositório central de forma segura e fácil de recuperar e reproduzir;

1.4.7.23 As chamadas gravadas devem ser armazenadas em um formato que proporciona alta segurança para recuperar, compartilhar e adicionar anotações às gravações. As gravações poderão ser convertidas para formatos padronizados tais como .WAV ou outros;

1.4.7.24 Deve permitir gravar não apenas a voz, mas também todos dados relacionados à interação com os clientes, incluindo dados da rede, do Sistema de Telefonia e informações

providenciadas pelos usuários. Deve permitir associar também informações provenientes de integrações com sistemas externos como sistemas de CRM ou Help Desk, através de APIs;

1.4.7.25 Deve permitir gravar chamadas de forma seletiva ou total;

1.4.7.26 Deve possuir os recursos abaixo:

1.4.7.26.1 Interface gráfica que permite uma localização fácil e rápida das gravações, através de diversos filtros (data, hora, chamadas de entrada ou saída, duração, ramal etc.)

1.4.7.26.2 Anotações de texto que possam ser inseridas às gravações, para ajudar a identificar informações importantes sobre as chamadas;

1.4.7.26.3 Divisão do arquivo de gravação em 2 partes, para facilitar a escuta de arquivos longos;

1.4.7.26.4 Fusão de duas ou mais gravações em uma só, para permitir a associação de diversos fragmentos de conversações;

1.4.7.26.5 Gravação de tela do PC do agente associada à gravação da voz, que permita gravar toda atividade da tela do agente durante o atendimento;

1.4.7.26.6 Monitoração de gravações em tempo real, que permita ao supervisor escutar a conversação de um agente enquanto a chamada está em progresso;

1.4.7.26.7 Monitoração de qualidade, que permita aos supervisores acompanharem chamadas em tempo real, visualizando o número de chamador, número chamado, data e hora de início da chamada em andamento, etc. Os supervisores poderão escutar qualquer chamada, pausar, voltar e avançar o áudio da gravação em tempo real. O agente poderá classificar uma chamada em andamento como “Cliente com raiva” por exemplo, e o supervisor imediatamente receberá uma notificação sobre esta chamada e poderá acompanhá-la em tempo real. O supervisor poderá adicionar anotações a qualquer chamada em andamento também;

1.4.7.26.8 Relatórios históricos deverão poder ser gerados para proporcionar informações sobre o uso do sistema de gravação, efetividade de campanhas, estatísticas de desempenho de agentes e supervisores, tendências.

1.4.8 Características do Sistema de Comunicações Unificadas e Colaboração

1.4.8.1 A solução de Comunicação Unificada e Colaboração deve oferecer, um conjunto de aplicações para comunicação unificada e colaboração na qual as seguintes aplicações devem estar presentes:

- 1.4.8.1.1 Indicação do estado de presença dos usuários,
- 1.4.8.1.2 Mensagem Instantânea,
- 1.4.8.1.3 Voz, Vídeo e Chat
- 1.4.8.1.4 Bridge de conferência de voz.
- 1.4.8.1.5 Correio de voz

1.4.8.2 Deve permitir ao usuário utilizar estas aplicações desde seu computador PC ou MAC, no seu smartphone com sistema operacional IOS ou Androide. A solução deve permitir que estas funções também sejam acessadas através de qualquer browser com suporte à tecnologia WebRTC, dispensando assim a necessidade de instalação de qualquer client no dispositivo do usuário.

1.4.8.3 Todos os meios de comunicação disponibilizados pela ferramenta de comunicação unificada e colaboração devem ser criptografadas, garantindo o sigilo absoluto nas mídias de voz, video e texto.

1.4.8.4 A administração da solução de comunicações unificadas e colaboração deve ser unificada com a ferramenta de gerenciamento do controlador de chamadas (PABX-IP)

1.4.8.5 A administração deste sistema deve atender os seguintes requisitos:

- 1.4.8.5.1 Ferramenta de gerenciamento e configuração com acesso via Web Browser
- 1.4.8.5.2 Possibilitar a criação e configuração de usuários com diferentes perfis.
- 1.4.8.5.3 Adicionar e/ou remover facilidades nos perfis dos usuários
- 1.4.8.5.4 Enviar automaticamente para os usuários recém-criados, um e-mail dando as boas-vindas ao sistema e instruções de como proceder para a instalação do cliente, tanto no PC como nos SmartPhones e Tablets ou com instruções de como utilizar as funções via WebRTC.
- 1.4.8.5.5 O sistema de administração e gerenciamento deve oferecer ferramentas de

diagnóstico da solução de UCC

1.4.8.6 A solução deve oferecer aos usuários um cliente compatível com os sistemas operacionais Windows ou Mac OS ou Linux, com as seguintes características:

1.4.8.6.1 Deve oferecer mecanismos de provisionamento em massa, permitindo que os clientes possam ser instalados nos PC e/ou Notebooks de maneira simples e rápida, sem a necessidade de intervenção direta do pessoal de TI

1.4.8.6.2 Todas as instruções para o download do aplicativo devem estar contidas no e-mail de boas-vindas enviado ao usuário no momento de sua criação no servidor de comunicações unificadas.

1.4.8.6.3 Deve possuir integração com o diretório corporativo via LDAP de forma a disponibilizar para todos os usuários do aplicativo cliente o catálogo telefônico e informações de todos os usuários corporativos que tenham registro na base LDAP

1.4.8.6.4 O aplicativo cliente deve ser capaz de operar em dois diferentes modos. No modo apenas cliente, o aplicativo controla as funções de um telefone de mesa – atender, estacionar, recuperar uma chamada, iniciar uma consulta, transferir, iniciar uma conferência, desligar, etc. No modo Softphone o aplicativo é capaz de substituir o telefone de mesa, utilizando o sistema de áudio do próprio PC para a transmissão e recepção de áudio. (softphone)

1.4.8.6.5 O aplicativo deve sinalizar visualmente a chegada de uma ligação, indicando o número do chamador, quando disponibilizado pelo sistema telefônico público

1.4.8.6.6 O aplicativo deve oferecer ao usuário a possibilidade de iniciar e receber chamadas de áudio, vídeo e chat.

1.4.8.6.7 O aplicativo deve suportar a função “click-to-dial”, onde um número de telefone disponível em páginas de web, aplicações do pacote Microsoft Office, etc. podem ser discados automaticamente uma vez selecionados e ao pressionar uma combinação de teclas no teclado do PC

1.4.8.6.8 O aplicativo deve suportar o redimensionamento da interface gráfica a fim de ocupar a menor área possível no desktop do usuário. No modo compacto a interface gráfica deve

informar no mínimo o estado de presença do usuário e oferecer um campo para incluir números a serem discados.

1.4.8.6.9 Deve permitir ao usuário alterar manualmente o seu estado de presença, indicando por exemplo: “Não Perturbe”, “Férias”, “Em viagem de Negócios”, “Pausa para Almoço”, etc.

1.4.8.6.10 Deve permitir que o próprio usuário crie o fluxo que a chamada dirigida a ele deve seguir em função de cada tipo diferente de estado. Por exemplo, se ocupado redirecionar a chamada para o correio de voz, se não atende direcionar a chamada para outro ramal, etc.

1.4.8.6.11 O cliente unificado deve permitir integração com o sistema de calendário do Outlook, de modo que durante o período de uma reunião agendada, o aplicativo cliente altere automaticamente o estado do usuário para “Em reunião”, e retorne automaticamente ao estado “Disponível”, assim que o horário de final da reunião seja alcançado.

1.4.8.6.12 O cliente unificado deve permitir a busca por outros usuários em diferentes catálogos. A busca deve ser do tipo progressiva, ou seja, ao digitar cada caractere o sistema filtra automaticamente os usuários cujos nomes possuam aquele caractere.

1.4.8.6.13 A indicação dos contatos deve apresentar foto do contato, seu estado de presença e um texto informativo sobre seu estado atual: “No escritório”, “Trabalhando de Casa”, “Férias”, etc.

1.4.8.6.14 Ao selecionar um contato, o usuário deve ser capaz de escolher a forma de contata-lo: voz, chat, vídeo, e-mail ou iniciar uma conferência. Deve ser ainda capaz de visualizar os detalhes daquele contato como: Nome completo, número do telefone, endereço, departamento, etc.

1.4.8.6.15 A interface gráfica do cliente unificado deve permitir a apresentação na tela principal dos contatos “Favoritos” do usuário. Esta lista de contatos deve ser “customizada” pelo próprio usuário.

1.4.8.6.16 O aplicativo deve permitir a criação de grupos favoritos e a adição de usuários favoritos dentro destes grupos.

- 1.4.8.6.17 A interface gráfica do aplicativo deve apresentar em sua página principal acesso rápido à discagem, apresentando as ligações recentes recebidas e os números frequentemente discados.
- 1.4.8.6.18 O aplicativo deve permitir a consulta ao histórico de chamadas, apresentando de forma separada as ligações perdidas, recebidas e iniciadas, acompanhadas da data e hora das ocorrências.
- 1.4.8.6.19 Deve ser possível ao usuário visualizar através da interface gráfica do aplicativo as mensagens depositadas em sua caixa postal do correio de voz (correio de voz visual).
- 1.4.8.6.20 Deve permitir, na própria interface gráfica do aplicativo, a criação de atalhos para links de internet mais comumente utilizados.
- 1.4.8.6.21 Deve permitir a configuração da interface gráfica, nos idiomas Português do Brasil, Inglês, Espanhol e Francês.
- 1.4.8.6.22 Deve oferecer ao usuário “Help Online” no idioma escolhido pelo usuário.
- 1.4.8.6.23 A página principal do cliente unificado deve sinalizar a existência de mensagens em espera no correio de voz. Caso haja um aparelho IP fixo associado ao cliente unificado, o aparelho também sinaliza a existência da mensagem.
- 1.4.8.6.24 Deve ser possível ao usuário, através da interface gráfica do cliente unificado, acessar sua caixa postal no correio de voz e visualizar as mensagens lidas e não lidas.
- 1.4.8.6.25 Deve ser possível ao usuário, através da interface gráfica do cliente unificado, ouvir suas mensagens do correio de voz utilizando o sistema de áudio do seu PC, ou acionar através do cliente unificado o “play” da mensagem no aparelho IP físico associado ao cliente.
- 1.4.8.6.26 Pela interface gráfica do cliente deve ser possível apagar a mensagem do correio de voz ou encaminhá-la para outra caixa postal.
- 1.4.8.6.27 A indicação de mensagem em espera deve ser sincronizada entre o cliente unificado e o telefone IP fixo.
- 1.4.8.6.28 Deve ser possível através do cliente unificado iniciar uma sessão de chat com um ou mais usuários.

1.4.8.6.29 Deve ser possível a partir de uma sessão de chat, transferir um arquivo para um ou todos os participantes.

1.4.8.6.30 Deve ser possível a partir de uma sessão de chat que o usuário envie uma mensagem de áudio aos outros usuários.

1.4.8.6.31 Deve ser possível a partir de uma sessão de chat que o usuário envie sua localização para o outro usuário ou grupo de usuários.

1.4.8.6.32 Deve ser possível a partir de uma sessão de chat, promover a sessão para uma chamada de voz ou vídeo.

1.4.8.6.33 Deve ser possível a partir de uma sessão de chat, iniciar um conferencia de áudio e vídeo com todos os participantes.

1.4.8.6.34 Deve ser possível adicionar emoticons à conversação.

1.4.8.6.35 O cliente unificado deve armazenar um histórico dos chats realizados pelo usuário, apresentando data, hora da sessão e o conteúdo da conversação.

1.4.8.6.36 O cliente unificado deve sincronizar as conversações de chat em todos os dispositivos utilizados pelo usuário.

1.4.8.6.37 As sessões de chat devem ser persistentes, ou seja, ao encerrar uma conversação o sistema mantém as mensagens, arquivos de áudio e texto trocadas durante a conversação permitindo aos participantes uma consulta posterior.

1.4.8.6.38 Deve ser possível ao usuário programar um tempo de inatividade no PC a partir do qual seu estado de presença para chat será marcado como “ausente”.

1.4.8.7 A solução deve oferecer uma versão WebRTC para os usuários permitindo as seguintes funções:

1.4.8.7.1 Ser possível configurar a versão Web do aplicativo de dois modos diferentes. No primeiro modo o aplicativo controlará as funções de chamada de um telefone IP fixo associado ao cliente Web (iniciar e receber ligações) enquanto o áudio da chamada é provido pelo telefone IP. No outro modo o aplicativo Web substituirá as funções do aparelho físico assumindo a função WebRTC permitindo ao usuário iniciar e receber chamadas enquanto o áudio é provido pelo

sistema de som do PC.

1.4.8.7.2 Deve permitir ao usuário alterar o seu estado de presença e introduzir uma mensagem associado àquele estado para que possa ser visualizada por todos os outros usuários.

1.4.8.7.3 Deve permitir ao usuário acessar a versão WEB do aplicativo a partir de qualquer ponto da rede interna ou externa (Internet) de forma segura sem a necessidade da criação de uma VPN.

1.4.8.7.4 O aplicativo Web deve permitir o acesso ao catálogo telefônico corporativo possibilitando o acesso a qualquer contato registrado no sistema

1.4.8.7.5 Deve oferecer ferramenta de busca a fim de facilitar a busca de contatos no diretório corporativo.

1.4.8.7.6 Deve permitir a realização de sessões de chat com os demais usuários.

1.4.8.7.7 Deve apresentar o histórico de chamadas, apresentando as ligações recebidas, atendidas, não atendidas e as ligações iniciadas.

1.4.8.7.8 Deve apresentar de forma visual as mensagens depositadas na caixa postal de correio de voz, indicando a data e horário em que a mensagem foi depositada.

1.4.8.7.9 Deve permitir ao usuário ouvir as mensagens de voz a partir do próprio aplicativo Web

1.4.8.7.10 Deve permitir ao usuário apagar as mensagens de voz já lidas.

1.4.8.8 A plataforma de comunicação deve oferecer a integração de telefonia com o sistema de colaboração da PMF sem a necessidade de licenças com as seguintes facilidades:

1.4.8.8.1 Oferecer uma app que trabalha integrada ao sistema de colaboração de forma a garantir ao usuário uma utilização simples e amigável.

1.4.8.8.2 O app permitir ao usuário do sistema de colaboração que controle o telefone IP fixo de mesa registrado na plataforma de voz.

1.4.8.8.3 Ser capaz de iniciar uma chamada a partir do histórico de chamadas.

1.4.8.8.4 A interface gráfica da app suportar os idiomas Português do Brasil, Inglês, Espanhol e Frances.

1.4.8.9 A solução deve oferecer aos usuários um cliente compatível com smartphones, com as seguintes características:

- 1.4.8.9.1 Suportar pelo menos os sistemas operacionais Android e iOS
- 1.4.8.9.2 Na sua página principal apresentar uma lista de contatos favoritos, discagem rápida, e links para sites de internet mais comumente utilizados.
- 1.4.8.9.3 Apresentar na página inicial os contatos mais recentes.
- 1.4.8.9.4 Permitir que o usuário gerencie manualmente o estado de presença.
- 1.4.8.9.5 Permitir ao usuário introduzir uma mensagem associada ao estado de presença.
- 1.4.8.9.6 Permitir a ativação e desativação da função Softphone.
- 1.4.8.9.7 Permitir ao usuário introduzir uma foto sua, associada ao seu perfil. Esta foto pode estar no arquivo de fotos do celular ou pode ser capturada através da câmera fotográfica do smartphone.
- 1.4.8.9.8 Disponibilizar ao usuário o catálogo telefônico corporativo, associado a uma base de dados LADAP ou à lista de contatos pessoais.
- 1.4.8.9.9 Permitir a busca progressiva às listas de contato
- 1.4.8.9.10 Permitir o estabelecimento de sessões de chat com outros usuários de clientes móveis ou de desktop.
- 1.4.8.9.11 Apresentar um histórico das chamadas iniciadas, recebidas, atendidas, não atendidas e redirecionadas.
- 1.4.8.9.12 Permitir iniciar uma chamada de retorno a partir do histórico de chamadas.
- 1.4.8.9.13 Permitir a visualização das mensagens de voz depositas na caixa postal de mensagens.
- 1.4.8.9.14 Permitir o acesso às mensagens do correio de voz corporativo
- 1.4.8.9.15 Oferecer um teclado virtual para discagem com possibilidade de enviar pós dígitos durante uma ligação.
- 1.4.8.9.16 Alterar automaticamente o estado de presença do usuário em função da sua localização geográfica calculada via GPS ou conexão bluetooth.

- 1.4.8.9.17 Permitir a integração com sistemas de calendário.
- 1.4.8.9.18 Permitir que o próprio usuário monte uma agenda de estados. Por exemplo, indique o estado “No escritório” nos dias de semana das 8 às 12 horas. Indique o estado “No Almoço” nos dias de semana das 12 às 13 horas. Volte a indicar o estado “No escritório” nos dias de semana das 13 às 17 horas, e assim por diante.
- 1.4.8.9.19 Ser possível ao usuário do smartphone alterar seu estado de presença automaticamente em função de sua localização geográfica determinada pelo GPS do telefone celular.
- 1.4.8.10 A solução deve oferecer aos usuários um a possibilidade de colaboração via Áudio, Vídeo e Web, com as seguintes características:
- 1.4.8.10.1 O ambiente de web, vídeo e áudio conferência permitem virtualização;
- 1.4.8.10.2 Permite aos usuários iniciar conferências de áudio, vídeo e colaboração de forma agendada ou ad-hoc (a qualquer momento). O agendamento pode ser para uma única data ou recorrente (semanal, mensal, etc).
- 1.4.8.10.3 Permite a criação e envio de convites personalizados por e-mail.
- 1.4.8.10.4 Permite aos participantes acessarem o ambiente de web, vídeo e áudio conferência, oferecendo a opção de cursarem o áudio através do PC ou telefone.
- 1.4.8.10.5 Possui interface cliente para Windows e também permite a utilização de navegadores Web de mercado com suporte a WebRTC (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, entre outros), e permitir a participação na conferência por telefone.
- 1.4.8.10.6 Permite a configuração do sistema para que este disque para os participantes, apresentando uma mensagem vocal para participarem da conferência.
- 1.4.8.10.7 Permite aos participantes colaborarem uns com os outros compartilhando suas áreas de trabalho, uma aplicação específica ou uma área selecionada do desktop do usuário, para apresentar aos outros participantes.
- 1.4.8.10.8 Possui a facilidade de “white boarding” (quadro branco) com ferramentas para escrita e desenho. Participantes podem emitir opiniões através de símbolos (polegar para cima

ou para baixo, erguer a mão para perguntar);

1.4.8.10.9 Oferece recursos para a realizações de votações com publicações de perguntas e repostas, com as indicações gráficas dos percentuais respondidos;

1.4.8.10.10 Permite aos participantes externos à rede local acessarem o sistema de áudio, vídeo e web conferência sem a necessidade de fechar VPN;

1.4.8.10.11 Oferece ferramenta de mensagens instantâneas e chat público e privado. As sessões de chat podem ser salvas para acesso posterior;

1.4.8.10.12 Possibilita conferências de vídeo com até 8 participantes na sessão, utilizando câmeras web de mercado. Permite a participação mista entre participantes com áudio e vídeo e somente áudio. Participantes podem escolher entre exibir sua imagem em vídeo ou não;

1.4.8.10.13 As conferências são gravadas, incluindo o áudio, vídeo, chat e sessões de colaboração, para posterior reprodução. A gravação inclui marcadores e barra de progresso para acessar qualquer parte da conferência.

1.4.8.10.14 Os participantes da conferência podem monitorar pela interface gráfica quem entra e sai da sala de conferência, quem está falando, podem receber notificação de mensagens de chat públicas ou particulares, visualizar apresentações e baixar documentos disponibilizados. Adicionalmente, o moderador da conferência pode controlar o acesso dos participantes e gerenciar a sessão de conferência: emudecer o microfone de participantes, desconectar participantes, iniciar e parar a gravação, fazer pesquisas e testes entre os participantes, finalizar a sessão.

1.4.8.10.15 Permite aos usuários a retirarem seus próprios relatórios de uso das webs, vídeos ou áudios conferências, filtrando-as por data (semanal, mensal, etc), nome da conferência, departamento, etc.

1.4.8.10.16 Permite que os relatórios retirados pelos usuários sejam visualizados em página web ou exportados em arquivo “csv”;

1.4.8.10.17 Permite ao administrador a retirada de relatórios detalhados, filtrando-os por data (semanal, mensal, etc

1.4.9 Características do Sistema de Gerenciamento de Qualidade e Analytics

1.4.9.1 Os sistemas de Gerenciamento da Qualidade e Análise de Voz devem ser do mesmo fabricante, compondo uma suite integrada com todos os módulos, compatíveis com o gravador de chamadas oferecido neste certame.

1.4.9.2 O licitante das soluções de Gerenciamento da Qualidade e Análise de Voz deverá comprovar através de certificados ou relatórios de testes a compatibilidade com o gravador de chamadas oferecido. Uma carta do fabricante do gravador de chamadas oferecido atestando a compatibilidade com a solução ofertada também será aceita.

1.4.9.3 Gerenciamento de Qualidade (QM)

1.4.9.3.1 O acesso à aplicação de QM deve ser feita através de Login único, seguro, com nome de login e senha

1.4.9.3.2 O Login único deve utilizar o nome de login e a senha de Single Sign On.

1.4.9.3.3 Opcionalmente deve ser possível realizar o login com o uso de um token.

1.4.9.3.4 Deve haver um mecanismo que permita que um usuário só possa realizar o login com sucesso, quando um outro usuário (gerente por exemplo) já estiver logado.

1.4.9.3.5 Opcionalmente deve ser possível de fazer login com teclado numérico virtual exibido em telas sensíveis ao toque

1.4.9.3.6 Deve ser possível ao usuário realizar um logoff para sair do aplicativo deixando-o inacessível a outras pessoas sem login.

1.4.9.3.7 As funções e direitos do usuário devem ser definidos na configuração de sistemas

1.4.9.3.8 Deve ser possível selecionar o idioma no qual o aplicativo será utilizado.

1.4.9.3.9 De ser possível o acesso a um help online com uma descrição do aplicativo ou módulo utilizado pelo usuário naquele momento esteja disponível

1.4.9.3.10 Permitir o acesso do usuário via Web por meio de um navegador instalado na LAN / WLAN. O acesso deve ser seguro através de uma conexão SSL

1.4.9.3.11 Caso haja na aplicação módulos do tipo client/server os clients devem ser

instalados em computadores conectados à uma rede e utilizar conexão segura através de SSL

1.4.9.3.12 A aplicação deve suportar a utilização de monitores com telas sensíveis ao toque

1.4.9.3.13 A aplicação deve permitir o envio de relatórios através de e-mail

1.4.9.3.14 Deve ser possível imprimir os resultados das avaliações

1.4.9.3.15 A largura das colunas nos relatórios deve ser ajustável. Deve ser possível adicionar ou remover colunas e organiza-las em uma ordem específica do usuário.

1.4.9.3.16 A aplicação de QM deve permitir uma visão geral dos agentes e seus dados (dados pessoais, sessões, avaliações); e a possibilidade de editar dados e realizar avaliações sem sessões

1.4.9.3.17 Deve possuir um módulo de E-learning que possibilite a revisão e a melhora no nível de conhecimento dos agentes. O módulo deve permitir a compilação e atribuição de conteúdo de aprendizagem, realização de testes na forma de questionários, e incluir pacotes de treinamento.

1.4.9.3.18 Os pacotes de treinamento devem ter o conteúdo livremente configurável e serem atribuídos aos agentes

1.4.9.3.19 O módulo de e-learning deve permitir a administração e a atribuição de questionários aos agentes. Revisão do conteúdo de aprendizagem dos pacotes de treinamento e a determinação do nível de conhecimento dos agentes.

1.4.9.3.20 Deve ter lista de sessões de treinamento e coaching

1.4.9.3.21 Criação, implementação e administração de diferentes procedimentos de gestão da qualidade

1.4.9.3.22 Visão geral de todas as avaliações concluídas. Deve permitir a re-avaliação de um agente e o uso de mediadores no caso contendas, deve atribuir medidas de treinamento, Iniciar e executar Calibrações e oferecer aos agentes a oportunidade de dar feedback sobre as classificações

1.4.9.3.23 Possibilidade de ajustar as revisões já concluídas após o feedback do agente, se necessário

1.4.9.3.24 Os processos de avaliação devem possibilitar a integração de Mediadores. Em

caso de discrepâncias no processo de avaliação, eles podem realizar uma avaliação final.

1.4.9.3.25 Incluir feedback do agente no processo de avaliação; capacidade dos agentes de aceitar ou recusar ativamente uma avaliação

1.4.9.3.26 Calibração do processo de avaliação por avaliação de uma sessão por vários supervisores para determinar desvios nos resultados

1.4.9.3.27 Definir e atribuir alarmes de qualidade. Oferecer a capacidade de informar aos usuários quando os resultados das avaliações ou do questionário estão abaixo de um determinado limite. Em associação com o Speech Analytics deve ser capaz de emitir alarmes quando houver o reconhecimento de palavras-chave.

1.4.9.3.28 Oferecer a possibilidade de atribuir sessões aleatoriamente a um supervisor para avaliação

1.4.9.3.29 A aplicação de QM deve permitir a busca e a reprodução de sessões gravadas. Estas sessões gravadas deverão permitir a revisão das avaliações.

1.4.9.3.30 Deve permitir a criação e o gerenciamento de modelos (templates) de avaliação, pacotes de treinamento e modelos de questionário

1.4.9.3.31 Permitir a criação de modelos (templates) que sirvam de base para as avaliações

1.4.9.3.32 Permitir a criação de modelos (template) que sirvam de base para a criação de pacotes de treinamento

1.4.9.3.33 Permitir a criação de modelos (templates) que sirvam de base para a criação de questionários.

1.4.9.3.34 Deve ser possível filtrar e reproduzir atividades gravadas.

1.4.9.3.35 Os parâmetros para pesquisa das atividades gravadas podem ser: informações sobre o agente (nome / unidade organizacional), hora e duração, informações de CTI, informações de conversa, estatísticas de conversas, conteúdo, chamador / parte chamada / informações da primeira parte conectada / Unidade organizacional, dados adicionais, categorias, etc.

1.4.9.3.36 Em combinação com o modulo de Speech Analytics deve ser possível utilizar

parâmetros avançados de busca como palavras-chave, emoções, desvios de processo, etc.

1.4.9.3.37 Pesquisas por palavras-chave, listas de análises ou sinônimos deverão ser combinadas com a ajuda de operadores lógicos (AND, OR, NOT), a fim de permitir pesquisas mais complexas.

1.4.9.3.38 Permitir a busca utilizando textos completos, ou seja, deve apresentar todas as conversações dentro de um certo período em que o texto escolhido é encontrado.

1.4.9.3.39 O sistema de reprodução de áudio integrado não só deve permitir a reprodução de chamadas, mas também incluir estas outras funções:

1.4.9.3.39.1 Ajuste da velocidade de reprodução

1.4.9.3.39.2 Parar, retroceder ou avançar a gravação de acordo com o requisitado

1.4.9.3.39.3 Reproduzir o áudio das sessões, ou reproduzir o áudio de uma sessão em loop.

1.4.9.3.39.4 Ocultar o áudio de um setor da sessão para proteger dados sensíveis.

1.4.9.3.39.5 Inserir comentários para uma sessão completa, ou para partes da sessão.

1.4.9.4 Análise de Voz

1.4.9.4.1 O modulo sistema de Análise de Voz deve permitir ao usuário realizar um Login único e seguro com nome de login e senha

1.4.9.4.2 Deve possibilitar no Login a utilização do nome de login e senha de Single Sign On

1.4.9.4.3 Opcionalmente deve permitir o login com o suporte de Token

1.4.9.4.4 Deve haver um mecanismo que permita que um usuário só possa realizar o login com sucesso, quando um outro usuário (gerente por exemplo) já estiver logado.

1.4.9.4.5 Opcionalmente deve ser possível de fazer login com teclado numérico virtual exibido em telas sensíveis ao toque

1.4.9.4.6 Deve ser possível ao usuário realizar um logoff para sair do aplicativo deixando-o inacessível a outras pessoas sem login.

1.4.9.4.7 As funções e direitos do usuário devem ser definidos na configuração de sistemas

1.4.9.4.8 Deve ser possível selecionar o idioma no qual o aplicativo será utilizado.

1.4.9.4.9 Acesso a um help online com uma descrição do aplicativo ou módulo utilizado

pelo usuário naquele momento, esteja disponível

1.4.9.4.10 Permitir o acesso do usuário via Web por meio de um navegador instalado na LAN / WLAN. O acesso deve ser seguro através de uma conexão SSL

1.4.9.4.11 Caso haja na aplicação módulos do tipo client/server os clients devem ser instalados em computadores conectados à uma rede e utilizar conexão segura através de SSL

1.4.9.4.12 A aplicação deve suportar a utilização de monitores com telas sensíveis ao toque

1.4.9.4.13 A aplicação deve permitir o envio de relatórios através de e-mail

1.4.9.4.14 Deve ser possível imprimir os resultados das avaliações

1.4.9.4.15 A largura das colunas nos relatórios deve ser ajustável. Deve ser possível adicionar ou remover colunas e organiza-las em uma ordem específica do usuário.

1.4.9.4.16 Deve exibir as descrições de erros de um trabalho analítico. Este recurso indicar uma configuração inválida ou, por exemplo, quando um erro em um processo de análise surge.

1.4.9.4.17 Criar e gerenciar trabalhos de análise de áudio para reconhecimento de palavras-chave e emoções. Deve ainda permitir a criação de listas de palavras-chave.

1.4.9.4.18 Deve possibilitar a pesquisa, exibição e análise dos resultados de uma análise

1.4.9.4.19 Suportar a criação e o gerenciamento de alarmes de qualidade para palavras-chave

1.4.9.4.20 Filtrar as gravações de acordo com palavras ou emoções específicas. Opcionalmente deve executar a transcrição do áudio para texto nas análises mais profundas.

1.4.9.4.21 Permitir a pesquisa nas sessões relevantes com base em palavras-chave e frases previamente definidas.

1.4.9.4.22 Reconhecimento automático de emoções como raiva, por exemplo, para identificar clientes irritados e reagir a situações críticas

1.4.9.4.23 Deve permitir que chamadas gravadas possam ser convertidas em texto escrito que pode então ser usado para pesquisas de texto livre, análises causais e outros métodos analíticos (por exemplo, mineração de dados)

1.4.9.4.24 Categorizar as conversas com base na localização de palavras-chave e frases

1.4.9.4.25 Deve fornecer informações sobre os agentes (nome / unidade organizacional), horário e duração, informações de CTI, informações de conversas, estatísticas de conversas, conteúdo, chamador / parte chamada / informações da primeira parte chamada / Unidade de organização, dados adicionais, categorias, etc.

1.4.9.4.26 Deve permitir que pesquisas por palavras-chave, listas de análises ou sinônimos sejam combinadas com a ajuda de operadores lógicos (AND, OR, NOT), a fim de permitir pesquisas mais complexas.

1.4.9.4.27 Deverá exibir todas as chamadas de um determinado período que contenha o termo buscado na pesquisa

1.4.9.4.28 O sistema de reprodução de áudio integrado não só deve permitir a reprodução de chamadas, mas também incluir estas outras funções:

1.4.9.4.28.1 Ajuste da velocidade de reprodução

1.4.9.4.28.2 Parar, retroceder ou avançar a gravação de acordo com o requisitado

1.4.9.4.28.3 Reproduzir o áudio das sessões, ou reproduzir o áudio de uma sessão em loop.

1.4.9.4.28.4 Ocultar o áudio de um setor da sessão para proteger dados sensíveis.

1.4.9.4.28.5 Inserir comentários para uma sessão completa, ou para partes da sessão.

1.4.9.4.29 Com base no reconhecimento de palavras-chave, alarmes devem ser emitidos em tempo real para reagir rapidamente quando certas palavras são mencionadas em uma conversa (por exemplo, em emergências, quando os clientes ameaçam com o cancelamento, etc.)

1.4.10 **Características dos serviços da plataforma de envio e recebimento de SMS**

1.4.10.1 A Solução ofertada deverá permitir integração com plataforma de envio e recebimento de SMS, com interação na interface do agente.

1.4.10.2 Deverá permitir responder mensagens via SMS.

1.4.10.3 Deverá permitir rotear mensagens SMS, para agentes ou grupos de agentes com base em número de destino e origem ou palavras-chave no texto da mensagem.

1.4.10.4 Deverá permitir o envio da transcrição de todo o texto por e-mail ao cliente, de forma automática e por ação do agente.

1.4.10.5 Deverá permitir o envio direto de SMS

1.4.10.6 Deverá permitir integração, via API, para envio e recebimento de SMS, diretamente nas aplicações da Contratante.

1.4.11 Características dos serviços de atendimento por e-mail

1.4.11.1 A Solução ofertada deverá suportar servidores de e-mail POP3, IMAP e SMTP.

1.4.11.2 Deverá permitir a definição de respostas automáticas, permitindo a configuração destas respostas quando atendidas determinadas condições de data, hora, e-mail de origem e destino.

1.4.11.3 A Solução deverá permitir a configuração de sugestões de respostas automáticas aos e-mails recebidos, de acordo com o grupo de atendimento, pelo Administrador do Sistema.

1.4.11.4 Deverá permitir o roteamento de e-mails com base em texto (palavras) contido nas mensagens (assunto e corpo do e-mail), e-mail de destino e e-mail de origem.

1.4.11.5 Deverá permitir a definição fluxos com aprovação do Supervisor antes do encaminhamento do e-mail do agente ao cliente, permitindo selecionar todos ou grupos de e-mails e agentes e, ainda, definir percentual de 0 a 100% dos e-mails que deverão ser direcionados à aprovação do Supervisor.

1.4.11.6 Deverá permitir que os agentes solicitem aprovação dos e-mails aos supervisores.

1.4.11.7 Deverá permitir que e-mails recebidos pelos agentes para atendimento sejam aceitos, rejeitados, transferidos para outros agentes e marcados com código de tabulação de atendimento, mantendo todo o registro destas atividades, de forma que sejam acessíveis através de relatórios gerados no sistema;

1.4.11.8 Deverá permitir a criação de respostas pré-definidas para uso dos agentes;

1.4.11.9 Deverá possuir capacidade de sugerir e-mails de respostas predefinidos com base em critérios como, número de contatos do cliente no passado, número de vezes em que a sugestão já foi utilizada e regras predefinidas com condições atendidas pelo e-mail recebido (por exemplo, endereço de origem).

1.4.11.10 Deverá permitir monitoramento em tempo real do número de interações de e-

mail em andamento (aberto), finalizados (fechados), e-mails por código de tabulação, a exemplo de 'aguardando em fila' ou 'aguardando determinado tempo em fila'.

- 1.4.11.11 Deverá permitir e-mail em formato HTML e texto.
- 1.4.11.12 Deverá permitir o envio de arquivos anexos.
- 1.4.11.13 Deverá permitir que os anexos sejam removidos das respostas dos agentes.
- 1.4.11.14 Deverá permitir acesso rápido a respostas predefinidas (FAQ).
- 1.4.11.15 Deverá permitir a criação e gerenciamento pelos administradores e supervisores de base de conhecimento com respostas pré-definidas (FAQ), com contexto geral acessível a todos os agentes.
- 1.4.11.16 Deverá permitir a transferência de um atendimento para outro agente ou Supervisor mantendo o histórico de atendimento.
- 1.4.11.17 Deverá possibilitar a configuração de atendimento automático (quando o agente estiver disponível) ou opção de atendimento pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos Supervisores e administradores.
- 1.4.11.18 Deverá permitir o envio de no mínimo os seguintes tipos de arquivos: .pdf, .csv, .doc, .xls, e .html e txt.

1.4.12 Características dos serviços de chatbot

- 1.4.12.1 O chatbot deverá ter as seguintes características:
 - 1.4.12.1.1 Atendimento Automatizado Ininterrupto:
 - 1.4.12.1.1.1 A solução deverá proporcionar um serviço de atendimento automatizado, operando 24 horas por dia e 7 dias por semana, por meio de um ChatBot Cognitivo acessível tanto pelo computador quanto por dispositivos móveis. A opção de integração a dispositivos móveis será conforme a demanda e critérios da Prefeitura de Fortaleza.
 - 1.4.12.1.1.2 Define-se ChatBot Cognitivo como uma ferramenta computacional capaz de realizar atendimentos cognitivos, utilizando algoritmos avançados de inteligência artificial,

centrados no processamento de linguagem natural e em tecnologias de aprendizado por máquina.

1.4.12.1.2 Integração com Diversos Formatos de Bases de Conhecimento:

1.4.12.1.2.1 A solução deverá ser capaz de acessar e processar informações de diversas bases de conhecimento, que incluem dados e informações textuais em variados formatos, sejam estruturados ou não. Isto abrange, mas não se limita a, planilhas, arquivos HTML com ou sem gráficos, imagens e áudios, e outros formatos que detalham os processos de negócio da Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.3 Compatibilidade com Diferentes Bases de Dados:

1.4.12.1.3.1 A ferramenta precisa ser flexível para receber e processar dados originários de bancos de dados tanto relacionais quanto não relacionais. Além disso, deve-se garantir a integração desses dados, independentemente de estarem situados interna ou externamente ao ambiente tecnológico da Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.4 Gerenciamento Dinâmico do Conteúdo:

1.4.12.1.4.1 A solução deverá oferecer funcionalidades que permitam a adição, remoção e revisão do conteúdo contido na base de conhecimento, assegurando a atualização e relevância das informações disponibilizadas ao público.

1.4.12.1.5 Solução de Treinamento e Otimização:

1.4.12.1.5.1 É essencial que a plataforma disponibilize uma solução intuitiva destinada ao treinamento e à melhoria contínua da base de conhecimento, permitindo que a equipe técnica da Prefeitura de Fortaleza possa, de maneira ágil, alimentar e aprimorar o ChatBot conforme as demandas e aprendizados adquiridos.

1.4.12.1.6 Implementação de Recursos Cognitivos Avançados:

1.4.12.1.6.1 A solução deverá incorporar funcionalidades cognitivas baseadas em inteligência artificial e aprendizado por máquina, garantindo um atendimento avançado e contextualizado ao usuário.

1.4.12.1.7 Interação por Processamento de Linguagem Natural:

1.4.12.1.7.1 É imperativo que a solução promova interações eficientes com os usuários através de Processamento de Linguagem Natural (PLN), possibilitando comunicação tanto por texto, em todas as línguas compatíveis com os modelos cognitivos adotados quanto por voz, em português do Brasil. De acordo com as necessidades da Prefeitura de Fortaleza, a solução deve ser capaz de incorporar funcionalidades de conversão de texto para voz (TTS) e de voz para texto (STT).

1.4.12.1.8 Disponibilidade de Métricas Gerenciais e Operacionais:

1.4.12.1.8.1 A plataforma poderá fornecer, em tempo real, informações gerenciais e operacionais relacionadas à utilização da aplicação. Esses dados podem subsidiar a tomada de decisões para correções, evoluções e otimizações, assegurando a eficácia do chatbot, estando sua implementação a depender de demanda e requisitos da Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.9 Solução de Monitoramento e Análise:

1.4.12.1.9.1 A solução deve contar com uma interface intuitiva destinada à análise de indicadores de monitoramento das interações dos usuários. Estes indicadores serão estabelecidos em colaboração com a Prefeitura de Fortaleza para garantir que as métricas se alinhem com os objetivos institucionais.

1.4.12.1.10 Acesso via API:

1.4.12.1.10.1 Para garantir flexibilidade e integração com outras plataformas e sistemas, a solução deve disponibilizar o acesso aos seus dados por meio de uma API (Interface de Programação de Aplicações), permitindo uma troca de informações rápida e segura entre diferentes sistemas.

1.4.12.1.11 Integração com Sistemas Corporativos da Prefeitura:

1.4.12.1.11.1 A solução contratada deve ser capaz de se integrar de maneira fluida com os sistemas corporativos já implementados pela Prefeitura de Fortaleza, assegurando a eficácia na troca, acesso e atualização de informações entre os sistemas em tempo real.

1.4.12.1.12 Monitoramento de Atendimentos Ineficazes:

1.4.12.1.12.1 É crucial que a plataforma possua mecanismos de detecção e coleta de indicadores relacionados a respostas ou atendimentos que não tenham sido satisfatórios ou que tenham gerado dúvidas ao usuário. Estes dados serão utilizados para a contínua revisão e aprimoramento da base de conhecimento do chatbot.

1.4.12.1.13 Feedback para Revisão de Conteúdo:

1.4.12.1.13.1 A solução deve contar com funcionalidades que identifiquem e reportem automaticamente conteúdos da base de conhecimento que, com base nas interações e feedback dos usuários, demandem revisões ou reavaliações.

1.4.12.1.14 Painéis de Controle e Indicadores:

1.4.12.1.14.1 Para uma gestão eficiente do chatbot, a solução poderá disponibilizar painéis (dashboards) que concentrem informações relevantes sobre os usuários, bem como outros indicadores demandados pela equipe gestora da Prefeitura de Fortaleza. Esses dashboards, uma vez solicitados, devem permitir uma visão clara e rápida do desempenho e impacto da ferramenta.

1.4.12.1.15 Redirecionamento para Atendimento Especializado:

1.4.12.1.15.1 Em situações onde a solicitação do usuário não estiver contemplada dentro do escopo de atendimento automatizado, o chatbot deve ser capaz de propor alternativas de atendimento, direcionando o usuário para canais adequados ou profissionais especializados, conforme diretrizes previamente estabelecidas na base de conhecimento.

1.4.12.1.16 Ferramenta de Busca Avançada para Interações:

1.4.12.1.16.1 A solução deve incorporar uma ferramenta robusta de busca que permita aos administradores rastrear e analisar interações específicas dos usuários. Esta ferramenta deve possibilitar a filtragem por diversos parâmetros, como data da interação, temas abordados, assuntos específicos e demais critérios relevantes.

1.4.12.1.17 Interface Multilíngue com Notificação:

1.4.12.1.17.1 A interface principal da solução deve ser apresentada integralmente em

Português do Brasil. Uma observação deve ser providenciada para informar aos usuários que as interações com a aplicação podem ser feitas tanto por texto (em qualquer língua suportada) quanto por voz (somente em português do Brasil). Esta informação também deve estar disponível nas principais línguas faladas pelos turistas estrangeiros que visitam Fortaleza, no mínimo 10 línguas. Quando as interações textuais forem iniciadas em outras línguas, o sistema deve automaticamente detectar e responder na mesma língua utilizada pelo usuário.

1.4.12.1.18 Ambientes Distintos de Testes e Produção:

1.4.12.1.18.1 Para garantir a qualidade e segurança da solução, é imprescindível que a mesma ofereça ambientes de teste e produção completamente segregados. Esta separação assegura que novas funcionalidades, atualizações ou alterações sejam devidamente testadas antes de serem lançadas no ambiente de produção.

1.4.12.1.19 Controle Rigoroso de Acesso para Curadores e Revisores:

1.4.12.1.19.1 A solução precisa contar com mecanismos eficientes de controle de acesso, garantindo que apenas curadores e revisores devidamente autorizados possam acessar, modificar ou revisar a base de conhecimento do chatbot.

1.4.12.1.20 Rastreabilidade das Modificações na Base de Conhecimento:

1.4.12.1.20.1 É fundamental que a plataforma disponha de ferramentas que permitam o rastreamento e identificação de quais revisores e curadores realizaram alterações na base de conhecimento. Além de identificar o responsável, o sistema deve registrar detalhadamente quais operações foram realizadas, criando assim um histórico completo e auditável das modificações.

1.4.12.1.21 Rastreabilidade Detalhada das Atividades na Base de Conhecimento:

1.4.12.1.21.1 A solução deve incorporar um mecanismo avançado de rastreamento que documente e monitore de forma clara e eficaz todas as atividades, modificações e ações executadas na base de conhecimento. Esse recurso é vital para manter a integridade das informações e assegurar a qualidade do atendimento prestado ao usuário.

1.4.12.1.22 Proteção Rigorosa contra Modificação de Registros de Log:

1.4.12.1.22.1 A plataforma deve garantir que, uma vez criados, os registros de log sejam imutáveis, prevenindo qualquer tipo de alteração, exclusão ou adulteração. Esta funcionalidade é primordial para manter a integridade dos registros, que podem ser utilizados em auditorias e para fins de conformidade.

1.4.12.1.23 API Segura e Criptografada:

1.4.12.1.23.1 A solução precisa oferecer uma API (Interface de Programação de Aplicações) que permita a comunicação segura de dados, utilizando o protocolo HTTPS. Além disso, essa API deve ser reforçada com chaves de criptografia de alta segurança, baseadas no padrão Secure Socket Layers (SSL), garantindo assim a integridade e privacidade dos dados transmitidos.

1.4.12.1.24 Capacidade de Processamento Escalável:

1.4.12.1.24.1 É essencial que a plataforma chatbot possua uma arquitetura escalável, capaz de se adaptar rapidamente ao aumento da demanda de usuários. Esse recurso assegura que, independentemente do volume de solicitações, o sistema manterá seu desempenho e qualidade de atendimento.

1.4.12.1.25 Implementação em Datacenter de Alta Disponibilidade:

1.4.12.1.25.1 A solução deve ser hospedada em um datacenter que ofereça infraestrutura robusta, garantindo, no mínimo, uma disponibilidade mensal de 99,5%. Adicionalmente, é vital que exista um site de contingência com especificações similares, pronto para assumir a operação em caso de falhas ou interrupções, assegurando assim a continuidade do serviço e minimizando possíveis impactos para os usuários.

1.4.12.1.26 Manutenção Flexível de Rotinas Computacionais para Integração:

1.4.12.1.26.1 A solução deve oferecer mecanismos ágeis para a manutenção de rotinas computacionais, permitindo a integração eficaz e contínua com o ecossistema de soluções e sistemas da Prefeitura de Fortaleza. Esse recurso garante que o chatbot possa adaptar-se facilmente às mudanças ou atualizações do ambiente tecnológico da Prefeitura.

1.4.12.1.27 Interface de Usuário Intuitiva e Amigável:

1.4.12.1.27.1 É essencial que a plataforma chatbot apresente uma interface de interação com o usuário que seja simultaneamente simples e interativa, proporcionando uma experiência de uso fluida e agradável, independentemente do nível de familiaridade do usuário com tecnologias digitais.

1.4.12.1.28 Acesso Instantâneo a Informações Categorizadas:

1.4.12.1.28.1 A solução chatbot deve ser capacitada para fornecer, em tempo real, informações relevantes aos usuários, extraídas de uma base de conhecimentos robusta e bem estruturada. Cada informação deve estar categorizada adequadamente, tornando a busca e recuperação de dados rápida e precisa.

1.4.12.1.29 Gestão Eficaz de Requisições de Informação:

1.4.12.1.29.1 O sistema precisa contar com uma ferramenta de gerenciamento avançada que monitore e controle todas as requisições de informações feitas pelos usuários, assegurando que todas as dúvidas e solicitações recebam respostas apropriadas e em tempo hábil.

1.4.12.1.30 Base de Conhecimento Estruturada e Organizada:

1.4.12.1.30.1 O chatbot deve possuir uma base de conhecimento projetada para armazenar, de forma estruturada, todas as informações cruciais relacionadas às requisições dos usuários. Esta base deve ser facilmente navegável, com informações organizadas por categorias ou grupos, permitindo a rápida recuperação e atualização de dados.

1.4.12.1.31 Identificação de Sentimentos nas Solicitações dos Usuários:

1.4.12.1.31.1 A solução chatbot deve ser equipada com capacidades de análise de sentimentos, permitindo identificar e interpretar as emoções e sentimentos expressos pelos usuários durante suas interações. Isso oferece insights valiosos para aprimorar a qualidade das respostas e a experiência do usuário.

1.4.12.1.32 Agrupamento Inteligente de Requisições Semânticas:

1.4.12.1.32.1 A plataforma deve ser capaz de categorizar e associar as requisições dos usuários com base na semântica das solicitações, identificando e agrupando pedidos de informação que

sejam semanticamente similares, iguais ou relacionados. Esse recurso permite um atendimento mais eficiente e uma análise mais aprofundada das demandas recorrentes.

1.4.12.1.33 Mecanismo de Cache Avançado para Otimização de Respostas:

1.4.12.1.33.1 A solução deve incorporar um sistema de cache inteligente, que associe e entregue respostas consistentes a perguntas semelhantes, mesmo quando formuladas com diferentes palavras ou estruturas. Este mecanismo visa reduzir a dependência constante dos modelos cognitivos, resultando em economia nos custos operacionais e agilidade nas respostas.

1.4.12.1.34 Extração de Insights Analíticos a partir das Interações:

1.4.12.1.34.1 O chatbot deve possibilitar a coleta e análise de dados provenientes das indagações dos usuários, transformando-os em insights e conhecimentos analíticos valiosos. Esta funcionalidade deve ser moldável às necessidades específicas da Prefeitura de Fortaleza, permitindo a obtenção de informações estratégicas para aprimoramento contínuo da solução.

1.4.12.1.35 Avaliação Contínua da Satisfação do Usuário:

1.4.12.1.35.1 É fundamental que a plataforma ofereça ferramentas para medir a satisfação dos usuários em relação às respostas e atendimentos recebidos. Esta medição pode ser realizada por meio de pesquisas rápidas, feedbacks ou outros mecanismos que avaliem a eficácia das interações e identifiquem áreas de melhoria.

1.4.12.1.36 Compatibilidade com Dispositivos Móveis:

1.4.12.1.36.1 A solução chatbot deve ser desenvolvida de forma responsiva e compatível com dispositivos móveis, garantindo uma experiência de usuário otimizada nos sistemas operacionais Android e iOS como mínimo. A decisão de utilizar essa modalidade de interação, seja via aplicativo ou interface web móvel, ficará a critério e conforme demanda da Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.37 Facilidade na Importação e Exportação de Dados:

1.4.12.1.37.1 A plataforma precisa prover mecanismos robustos que permitam a importação e exportação de dados com eficiência e versatilidade. Ao menos, deve ser compatível com o

formato CSV (valores separados por vírgulas), facilitando assim a integração com outras ferramentas e sistemas.

1.4.12.1.38 Manutenção da Coerência Contextual nas Interações:

1.4.12.1.38.1 A solução deve ser capaz de reconhecer e manter o contexto das interações, estabelecendo relações lógicas entre perguntas e respostas. Isso garante que, mesmo em diálogos prolongados e sem interrupção, a conversa permaneça consistente, coerente e fluida.

1.4.12.1.39 Disponibilidade de Arquivos de Log:

1.4.12.1.39.1 É essencial que o chatbot ofereça um sistema de registro (log) detalhado de todas as atividades e interações, armazenando-os em um sistema de arquivos de fácil acesso e leitura. Estes registros são fundamentais para análises, auditorias e melhorias no sistema.

1.4.12.1.40 Tolerância a Falhas e Recuperação Eficiente:

1.4.12.1.40.1 A solução deve ser projetada com mecanismos de tolerância a falhas, garantindo que, em caso de interrupções ou problemas inesperados, o sistema seja capaz de retomar o processamento exatamente do ponto onde foi interrompido. Isso assegura a continuidade do serviço e minimiza transtornos aos usuários e administradores.

1.4.12.1.41 Ambiente de Alta Disponibilidade:

1.4.12.1.41.1 A solução chatbot deve ser hospedada em um ambiente que garanta alta disponibilidade, assegurando que os serviços permaneçam operacionais mesmo diante de falhas ou picos inesperados de demanda. Este ambiente deve priorizar a redundância e o balanceamento de carga para evitar interrupções no serviço.

1.4.12.1.42 Acessibilidade Versátil:

1.4.12.1.42.1 A plataforma chatbot deve ser desenvolvida de modo a ser facilmente acessível via navegadores web (browsers) padrão e, adicionalmente, através de plataformas de mídias sociais populares, incluindo, mas não limitando, WhatsApp e Telegram. A integração com essas mídias ficará sob critério e demanda da Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.43 Conectividade Via Servidor Proxy:

1.4.12.1.43.1 A solução deve ser flexível e capaz de suportar conectividade via servidor proxy, permitindo assim que a Prefeitura de Fortaleza gerencie o tráfego de rede e implemente políticas de segurança de acordo com suas necessidades.

1.4.12.1.44 Gerenciamento Seguro da Base de Conhecimento:

1.4.12.1.44.1 A plataforma precisa permitir a inserção, visualização e edição de conteúdo na base de conhecimento de forma segura. O acesso a estas funcionalidades deve ser baseado em credenciais e permissões estabelecidas pelo administrador do sistema, garantindo assim que apenas usuários autorizados possam fazer alterações.

1.4.12.1.45 Proposições Proativas de Indagações:

1.4.12.1.45.1 O chatbot deve ter a capacidade de propor e exibir indagações frequentes ou relevantes aos usuários, atuando de forma proativa. Estas indagações servem como exemplos ou sugestões, facilitando a interação dos usuários com o chatbot e melhorando a experiência de uso.

1.4.12.1.46 Processamento de Perguntas Avançado:

1.4.12.1.46.1 A solução chatbot deve ser capaz de interpretar e buscar respostas às perguntas dos usuários com base no entendimento contextual, sem restringir-se unicamente ao uso de "palavras-chave" específicas. O sistema deve ser projetado para compreender o conteúdo semântico e a estrutura da consulta, proporcionando respostas mais precisas.

1.4.12.1.47 Tratamento da Intenção e Desambiguação:

1.4.12.1.47.1 O chatbot deve ser capaz de interpretar a intenção por trás da pergunta do usuário, reconhecendo nuances e variações na linguagem. Se houver ambiguidade nas perguntas, o sistema deverá incorporar mecanismos de desambiguação, pedindo esclarecimentos ou fornecendo opções ao usuário para garantir uma resposta precisa.

1.4.12.1.48 Solução de Treinamento Integrado e Seguro:

1.4.12.1.48.1 Devem ser disponibilizadas interfaces intuitivas para treinamento corretivo e

evolutivo da base de conhecimento. Esta solução, além de contar com recursos de autenticação e autorização, deve permitir a integração direta com os sistemas existentes da Prefeitura de Fortaleza. Adicionalmente, recursos de versionamento devem ser implementados para rastrear e gerenciar mudanças.

1.4.12.1.49 Flexibilidade de Operação:

1.4.12.1.49.1 A solução chatbot deve ter a capacidade de operar tanto em ambientes de nuvem quanto na infraestrutura local da Prefeitura de Fortaleza, oferecendo flexibilidade na escolha do modelo de implantação e adaptabilidade conforme as necessidades institucionais.

1.4.12.1.50 Comunicação Segura:

1.4.12.1.50.1 O chatbot deve garantir a segurança dos dados e das interações por meio da implementação de protocolos de segurança robustos. Especificamente, a solução deve suportar comunicações protegidas por protocolos como IPsec (Protocolo de Segurança IP) ou criptografia SSL (Secure Socket Layer), assegurando a confidencialidade e integridade dos dados em trânsito.

1.4.12.1.51 Responsividade para Dispositivos Móveis:

1.4.12.1.51.1 A solução chatbot deve ser projetada com uma interface que garanta adaptabilidade e otimização em diferentes tamanhos de tela e dispositivos, assegurando a funcionalidade e usabilidade completa quando acessada por smartphones, tablets e outros dispositivos móveis.

1.4.12.1.52 Monitoramento e Alertas Proativos:

1.4.12.1.52.1 O sistema chatbot deve ser equipado com mecanismos de monitoramento em tempo real para identificar e alertar sobre qualquer consumo excessivo de recursos, aproximação de limites preestabelecidos, ou falhas na execução. Os alertas devem ser imediatos e visíveis para a equipe administrativa, permitindo uma rápida resposta a qualquer eventualidade.

1.4.12.1.53 Atendimento Concorrente e Escalabilidade:

1.4.12.1.53.1 A plataforma chatbot deve garantir a capacidade de atender múltiplos usuários simultaneamente, sem degradação na qualidade ou velocidade do serviço. Além disso, a solução

deve ser escalável, permitindo aumentar a capacidade de atendimento conforme a demanda crescente, sem exigir reconfigurações significativas ou interrupções no serviço.

1.4.12.1.54 Registro de Interações Não Respondidas Satisfatoriamente:

1.4.12.1.54.1 O sistema deve ser capaz de identificar e registrar todas as interações dos usuários para as quais não foi possível fornecer uma resposta satisfatória. Estes registros serão essenciais para a revisão, aprimoramento contínuo da base de conhecimento e identificação de áreas de melhoria.

1.4.12.1.55 Capacidade de Compreensão Linguística Ampliada:

1.4.12.1.55.1 O chatbot deve ser programado para compreender e responder a uma vasta gama de termos, incluindo neologismos, gírias, expressões regionais e variações linguísticas. Esta capacidade deve permitir ao sistema discernir a intenção subjacente do usuário, mesmo quando são utilizadas palavras não tradicionais ou termos que podem variar em diferentes contextos ou regiões.

1.4.12.1.56 Manutenção da Coerência nas Interações:

1.4.12.1.56.1 A solução chatbot deve ter a habilidade de rastrear e correlacionar as perguntas e respostas durante toda a interação com o usuário. Esta correlação assegurará que as respostas subsequentes estejam alinhadas com o contexto e a intenção expressa inicialmente pelo usuário, mantendo a consistência do diálogo.

1.4.12.1.57 Redirecionamento Inteligente para Páginas ou Links Web:

1.4.12.1.57.1 Ao identificar que a melhor resposta ou solução para um determinado questionamento seja o encaminhamento do usuário para uma página web específica ou recurso online, o chatbot deve ser capaz de fornecer automaticamente o link apropriado, garantindo que o usuário tenha acesso fácil e rápido à informação desejada, conforme sua base de conhecimento.

1.4.12.1.58 Avaliação Lúdica da Interatividade:

1.4.12.1.58.1 Após a interação, a plataforma deverá proporcionar ao usuário uma opção

divertida e intuitiva para avaliar sua experiência com o chatbot. Essa avaliação pode ser feita através de ícones, figurinhas ou desenhos que representem diferentes níveis de satisfação. As avaliações coletadas devem ser usadas para identificar áreas de melhoria e servir de base para treinamentos corretivos ou evolutivos da solução.

1.4.12.1.59 Encerramento Automático após Inatividade:

1.4.12.1.59.1 O sistema chatbot deve ser programado para detectar períodos de inatividade durante uma sessão de interação. Se o usuário não realizar nenhuma ação ou interação dentro de um período de tempo pré-definido, a sessão deve ser encerrada automaticamente, garantindo a otimização dos recursos e a privacidade do usuário.

1.4.12.1.60 Ajuste Dinâmico da Personalidade do Chatbot:

1.4.12.1.60.1 A plataforma do chatbot deve oferecer a capacidade de modular e ajustar a personalidade de interação do sistema, seja ela formal, amigável ou objetiva, em resposta direta ao tom e conteúdo da consulta do usuário. Este ajuste deve ser dinâmico, garantindo uma interação mais fluída e adaptada ao perfil e expectativa do usuário em tempo real.

1.4.12.1.61 Resolução Integral de Consultas:

1.4.12.1.61.1 O chatbot deve possuir uma arquitetura de compreensão profunda das consultas realizadas pelos usuários. Com base nessa compreensão, é imperativo que o sistema proporcione soluções detalhadas, oferecendo passos claros e contextualizados que atendam à especificidade e particularidade do problema ou questionamento apresentado.

1.4.12.1.62 Aquisição de Conhecimento Multifonte:

1.4.12.1.62.1 A plataforma do chatbot deve ser concebida para não se restringir a um conjunto estático de perguntas e respostas. Ela necessita de um mecanismo que permita a incorporação e aprendizado a partir de múltiplas fontes de dados, sejam elas estruturadas ou desestruturadas, reduzindo a dependência de entradas manuais e maximizando a naturalidade e pertinência das respostas.

1.4.12.1.63 Não Limitação ao Conhecimento Inicial sobre os Serviços Municipais

1.4.12.1.63.1 O chatbot, ao ser instalado, já deve ter o conhecimento sobre os serviços que normalmente são oferecidos pela Prefeitura. Entretanto, ele não deve depender apenas do que foi ensinado especificamente com aquelas informações, mas também deve possuir e usar um conhecimento geral. Isso é importante para que ele possa responder indagações, mesmo que se refiram a conteúdo que não tenham sido diretamente contemplados nas informações fornecidas pela Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.64 Evolução e Aprimoramento Contínuo:

1.4.12.1.64.1 O chatbot deve ser dotado de mecanismos que permitam uma evolução constante em seu banco de conhecimento. Baseado nas interações recentes e nas informações adquiridas, o sistema deve ser capaz de expandir e refinar suas respostas. Adicionalmente, esta evolução pode ocorrer de forma autônoma ou sob a tutela de um administrador, conforme as diretrizes estabelecidas pela Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.65 Análise Profunda de Dados Não Estruturados:

1.4.12.1.65.1 O chatbot deve possuir um mecanismo robusto de processamento que permita a análise e interpretação de grandes conjuntos de dados textuais, sejam eles estruturados ou não. Este mecanismo deve garantir que as respostas sejam fundamentadas em uma avaliação abrangente do conteúdo disponível, minimizando a dependência de bancos de dados rigidamente estruturados para formular respostas ao usuário.

1.4.12.1.66 Reconhecimento e Análise Semântica de Termos Municipais:

1.4.12.1.66.1 O chatbot deve ser dotado de uma capacidade avançada de compreensão semântica, especificamente adaptada ao contexto dos serviços municipais. Através desta capacidade, o sistema deve reconhecer, compreender e relacionar termos como "IPTU", "alvará", "licença" e "taxa municipal", identificando sua inter-relação e propondo respostas contextualizadas a consultas relacionadas.

1.4.12.1.67 Avaliação Holística e Bipartida do Desempenho:

1.4.12.1.67.1 O chatbot deve contar com um sistema de avaliação dual. Este sistema deve

mensurar tanto a capacidade do chatbot em recuperar informações pertinentes quanto em gerar respostas adequadas e coerentes. Estas duas vertentes de avaliação devem ser capazes de operar tanto de forma independente quanto conjunta, propiciando uma avaliação completa e abrangente do desempenho da solução.

1.4.12.1.68 Atualização Incremental e Adaptativa:

1.4.12.1.68.1 A plataforma do chatbot deve permitir a implementação de atualizações de forma gradual e adaptativa. Essas atualizações devem possibilitar a incorporação de novos dados, aprendizados oriundos das interações com os usuários e ajustes específicos baseados em feedbacks e necessidades identificadas, garantindo assim a evolução contínua do sistema.

1.4.12.1.69 Saída Dual: Linguagem Natural e Formato API:

1.4.12.1.69.1 O chatbot deve oferecer respostas em dois formatos distintos: um voltado para a interação humana, através de linguagem natural, e outro estruturado em formato API, otimizado para integrações e consumo automatizado por sistemas. Esta dualidade garante que a plataforma seja flexível, atendendo a uma ampla gama de aplicações e integrações.

1.4.12.1.70 Interação Conversacional Adaptativa:

1.4.12.1.70.1 O chatbot deve possuir uma capacidade avançada de interação que se assemelhe à dinâmica de uma conversa humana. Em vez de simplesmente seguir padrões rígidos ou árvores de decisão preestabelecidas, o sistema deve ser capaz de avaliar e adaptar-se ao contexto e à intenção por trás de cada consulta do usuário. Assim, as respostas geradas devem refletir uma compreensão genuína do conteúdo apresentado pelo usuário, garantindo um diálogo fluido e coerente.

1.4.12.1.71 Autonomia e Capacidade Adaptativa Evitando Pré-definições:

1.4.12.1.71.1 A solução de chatbot requerida não deve operar meramente com base em scripts ou respostas preestabelecidas. Ao contrário, ela deve demonstrar uma capacidade autônoma e adaptativa de processar e gerar respostas. Isto significa que, em vez de simplesmente selecionar respostas de um conjunto fixo, o chatbot deve analisar, compreender e formular respostas em

tempo real, refletindo uma abordagem genuinamente dinâmica e interativa com o usuário.

1.4.12.1.72 Suporte Multilíngue:

1.4.12.1.72.1 A solução de chatbot deve ter capacidade de compreender e responder a perguntas em múltiplos idiomas, adaptando-se às necessidades linguísticas da população diversificada que a Prefeitura de Fortaleza atende.

1.4.12.1.73 Integração com Sistemas Externos:

1.4.12.1.73.1 O chatbot deve ser capaz de integrar-se a sistemas de terceiros, como bases de dados municipais, sistemas de gestão de serviços, entre outros, para buscar e gerar conhecimento.

1.4.12.1.74 Detecção e Prevenção de Abusos:

1.4.12.1.74.1 O sistema deve identificar tentativas de uso abusivo ou não autorizado, acionando mecanismos de segurança, como limitar a frequência de solicitações ou bloquear temporariamente usuários suspeitos.

1.4.12.1.75 Acesso a Históricos de Conversas:

1.4.12.1.75.1 O chatbot deve permitir que os administradores acessem históricos de conversas para análise, treinamento e melhoria contínua, sempre respeitando as regulamentações de proteção de dados.

1.4.12.1.76 Ferramentas de Monitoramento em Tempo Real:

1.4.12.1.76.1 A solução deve incluir ferramentas para que os administradores possam monitorar em tempo real as interações do chatbot.

1.4.12.1.77 Sugestões Iniciais ao Usuário

1.4.12.1.77.1 O chatbot, ao iniciar uma conversa, deve mostrar ao usuário uma lista de perguntas frequentes ou populares. Estas perguntas podem ser aquelas que muitos outros usuários já fizeram antes, aquelas definidas pelos administradores do sistema, ou até aquelas enviadas por outros sistemas via API, como por exemplo, as advindas de ferramentas que

analisam chamadas de atendimento ao cliente. Isso ajudará ao usuário a encontrar rapidamente respostas para dúvidas comuns e melhorará a eficiência do atendimento.

1.4.12.1.78 Suporte a Multimídia:

1.4.12.1.78.1 O chatbot deve ser capaz de responder com conteúdo multimídia, como imagens, vídeos e áudios, enriquecendo a experiência do usuário, de acordo com a sua base de conhecimento.

1.4.12.1.79 Capacidade de Análise de Sentimento:

1.4.12.1.79.1 A solução deve incorporar ferramentas de análise de sentimento para identificar o tom e a emoção da consulta do usuário, ajustando sua resposta de acordo.

1.4.12.1.80 Relatórios Analíticos Detalhados:

1.4.12.1.80.1 A solução poderá fornecer, conforme a demanda, conhecimentos que detalhem métricas chave de desempenho, tais como taxa de sucesso na resposta, categorias mais consultadas, satisfação do usuário, entre outros, para auxiliar na otimização contínua.

1.4.12.1.81 Modo de Aprendizado Supervisionado:

1.4.12.1.81.1 Além do aprendizado autônomo, o chatbot deve permitir um modo de aprendizado supervisionado, onde os administradores podem corrigir e orientar explicitamente suas respostas, refinando sua precisão e relevância.

1.4.12.1.82 Assistência por Voz e Texto:

1.4.12.1.82.1 O chatbot deve suportar interações tanto por texto quanto por voz, identificando e processando comandos verbais e, nestes casos, fornecendo respostas em áudio, além da resposta textual, proporcionando acessibilidade e versatilidade nas formas de comunicação.

1.4.12.1.83 Ativação Contextual de Informações:

1.4.12.1.83.1 O chatbot deve ser capaz de fornecer informações complementares com base no contexto da consulta. Por exemplo, se o usuário perguntar sobre o boleto do IPTU, o chatbot deve ser capaz de responder com dados de como emitir o DAM, o link para acesso ao sistema de

emissão e como pagar na rede bancária. Desta forma, a resposta conterà dados relevantes para enriquece-la.

1.4.12.1.84 Ajuste de Escopo e Relevância dos Tópicos

1.4.12.1.84.1 O chatbot deve ser programado para compreender e se adaptar especificamente aos serviços fornecidos pela Prefeitura de Fortaleza. Quando confrontado com perguntas ou tópicos que não estejam diretamente relacionados a estes serviços, o chatbot deve, educadamente, informar ao usuário que não possui informações sobre esse tema específico. Dessa forma, garantimos que as interações se mantenham relevantes e direcionadas, evitando respostas fora de contexto ou que possam confundir o usuário.

1.4.12.1.85 Backup e Recuperação de Dados:

1.4.12.1.85.1 A solução de chatbot deve possuir mecanismos integrados de backup e recuperação de dados, garantindo a continuidade do serviço em caso de falhas técnicas ou incidentes de segurança.

1.4.12.1.86 Interoperabilidade com Mídias Sociais:

1.4.12.1.86.1 O chatbot deve ser capaz de ser integrado e operar em plataformas de mídias sociais, como Facebook, Twitter e WhatsApp, expandindo os canais de atendimento e engajamento. Essa integração será sob demanda e à critério da Prefeitura de Fortaleza.

1.4.12.1.87 Modo de "Escuta Silenciosa":

1.4.12.1.87.1 O sistema deve permitir um modo onde supervisores ou administradores possam monitorar em tempo real uma conversa, sem intervir, mas observando o desempenho e a interação do chatbot.

1.4.12.1.88 Respostas Visuais e Interativas:

1.4.12.1.88.1 O chatbot deve ter a capacidade de apresentar respostas em formatos visuais interativos, como áudios, fotos e gráficos, para auxiliar na compreensão de informações mais complexas.

1.4.12.1.89 Feedback e Melhoria Iterativa:

1.4.12.1.89.1 A plataforma deve permitir que os usuários forneçam feedback direto sobre a eficácia e precisão das respostas do chatbot, sendo este feedback utilizado para melhorias iterativas no desempenho do mesmo.

1.4.12.1.90 Acesso Controlado e Autenticação:

1.4.12.1.90.1 Para consultas a dados sensíveis, o sistema de gestão do conhecimento deve oferecer opções de autenticação e acesso controlado, garantindo a segurança e privacidade dos dados.

1.4.12.1.91 Amplitude do Conhecimento do Chatbot

1.4.12.1.91.1 A solução de chatbot deve ser capaz de assimilar, aprender e responder sobre um acervo de, no mínimo, 700 (setecentos) serviços oferecidos pela Prefeitura de Fortaleza. O sistema deve garantir respostas coerentes e precisas sobre estes serviços, sem a necessidade de subdivisões de tarefas, interrupções de contextos, interconexões com outros chatbots ou solicitações de esclarecimento antecipado ao usuário para determinar o contexto da consulta.

2. Serviço de Disponibilização de Acesso a Comunicação Voip

A tabela abaixo especifica uma lista estimada, mas não obrigatória e não definitiva, de serviços a serem demandadas anualmente durante a vigência do contrato.

Serviço de Disponibilização de Acesso a Comunicação

Item	Descrição	Unidade	Previsão mensal de serviço
1	Serviço de Acesso Nível 1	Número de Pontos de Acesso	1000

2	Serviço de Acesso com Equipamento DECT	Número de Pontos de Acesso	600
3	Serviço de Acesso sem fio	Número de Pontos de Acesso	120

2.1 Características Gerais dos Serviços de Disponibilização de Acesso

2.1.1 O sistema deve permitir a compatibilidade das licenças de software e o uso dos sistemas contextualizados no item 1 e subitens;

2.1.2 As funcionalidades mínimas a serem preservadas são:

2.1.2.1 Suporte nativo a troncos públicos: digitais (CAS R2 e ISDN) e analógicos, e linhas de junção privadas (tie-lines): digitais (ISDN Q-Sig, DPNSS e CAS) e analógicos (E&M);

2.1.2.2 Bloqueio de chamadas a cobrar de forma nativa, sem utilização de hardware externo, categorizado por ramal.

2.2 Serviço de Acesso Nível 1

2.2.1 Disponibilização de todos os elementos necessários para comunicação via VoIP de um ponto de acesso. Deve estar incluso:

2.2.1.1 Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.

2.2.1.2 Deverão ser disponibilizadas todas as licenças incluindo, mas não limitadas a ramais, criptografia, e tarifação, para o completo funcionamento do sistema.

2.2.1.3 DDR ativo com capacidade de ligações LOCAL, DDG, LDN e LDI.

2.2.2 Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:

- 2.2.2.1** O equipamento telefônico deve ser compatível com o protocolo SIP 2.0 (RFC3261);
- 2.2.2.2** O equipamento deve possuir display gráfico LCD e resolução mínima de 132x48 pixel;
- 2.2.2.3** Deve permitir a configuração de 1 conta SIP;
- 2.2.2.4** O equipamento deve permitir conferência de voz para até 3 (três) usuários simultaneamente;
- 2.2.2.5** Deve possuir viva-voz integrado, tanto para fala quanto para escuta (full-duplex);
- 2.2.2.6** A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 500 registros;
- 2.2.2.7** Histórico de ligações (feitas, recebidas e perdidas);
- 2.2.2.8** O equipamento deve permitir toques personalizados;
- 2.2.2.9** O display gráfico LCD deve ser multi-línguas;
- 2.2.2.10** O equipamento deve possuir duas portas ethernet com velocidade de 10/100 Mbps BASE-TX;
- 2.2.2.11** O equipamento deve permitir o provisionamento das configurações de forma automática, através do uso de pelo menos um dos seguintes protocolos: TR-069, edição de arquivo .XML criptografado ou SRTP e TLS;
- 2.2.2.12** Deve ser compatível com os protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP, UDP, HTTP, HTTPS, DHCP, PoE, TFTP, NTP ou SNTP, STUN, 802.1x;
- 2.2.2.13** O equipamento deve possuir teclas (dedicadas ou não) e/ou display para as funções: chamada em espera, transferência, viva-voz, conferência, mudo, fone-de-ouvido, volume, agenda de contatos e correio de voz;
- 2.2.2.14** Deve possuir de forma nativa os seguintes protocolos de áudio: G.729AB, G-711 A/u, G.726, G.722 e iLBC e DTMF nos formatos in-audio, RFC2833 e SIP Info.
- 2.2.2.15** Deve possuir a funcionalidade de plano de discagem;
- 2.2.2.16** Deve ser compatível com a priorização de pacotes (QoS) nos padrões 802.1Q, 802.1p, ToS;
- 2.2.2.17** O equipamento deve possuir conectores para headset, nos formatos RJ9;
- 2.2.2.18** A instalação do dispositivo deve ser possível tanto em mesa quanto em parede e,

para a 2ª opção, já deve acompanhar os parafusos para fixação;

2.2.2.19 A atualização de firmware do equipamento deve ser gratuita;

2.2.2.20 O equipamento deve ser homologado junto à Anatel. Caso esteja em processo sendo comprovado através de documento oficial do OCD responsável pelo processo, tal homologação deve ser concluída até a data de entrega do material.

2.2.2.21 Possui Fonte de Alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50-60hz e saída +5VDC, 600mA.

2.3 Serviço de Acesso com Equipamento DECT

2.3.1 Disponibilização de todos os elementos necessários para comunicação via VoIP de um ponto de acesso. Deve estar incluso:

2.3.1.1 Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.

2.3.1.2 Deverão ser disponibilizadas todas as licenças incluindo, mas não limitadas a ramais, criptografia, e tarifação, para o completo funcionamento do sistema.

2.3.1.3 DDR ativo com capacidade de ligações LOCAL, DDG, LDN e LDI.

2.3.2 Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:

2.3.2.1 Equipamento de acesso sem fio usando padrão de transmissão DECT

2.3.2.2 Alcance de pelo menos 250 metros em campo aberto e 40 metros em ambientes internos;

2.3.2.3 Suportar no mínimo 10 Contas SIP.

2.3.2.4 Suportar no mínimo 10 Linhas

2.3.2.5 Tela LCD TFT colorido de no mínimo 1,8" (128X160 pixels).

2.3.2.6 Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: ligar/desligar, viva voz e silenciar;

2.3.2.7 Conector para fones de 3,5 mm

2.3.2.8 Áudio de alta definição, no aparelho e viva-voz HD

2.3.2.9 Suportar os Codec de Voz: G.726, G.722, AEC, AGC;

2.3.2.10 Fonte de alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50-60Hz.

2.3.2.11 Suportar todos os seguintes quesitos de segurança: autenticação e criptografia DECT;

2.3.2.12 Possui Fonte de Alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50-60hz.

2.4 Serviço de Acesso Sem Fio

2.4.1 Disponibilização de todos os elementos necessários para comunicação via VoIP de um ponto de acesso. Deve estar incluso:

2.4.1.1 Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.

2.4.1.2 Deverão ser disponibilizadas todas as licenças incluindo, mas não limitadas a criptografia e tarificação, para o completo funcionamento do sistema.

2.4.2 Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:

2.4.2.1 Equipamento de acesso modelo estação base VoIP usando padrão de transmissão DECT

2.4.2.2 Alcance de pelo menos 250 metros em campo aberto e 40 metros em ambientes internos;

2.4.2.3 Suportar emparelhamento de pelo menos 5 aparelhos sem fio;

2.4.2.4 Suportar pelo menos 10 contas SIP;

2.4.2.5 Suportar 4 chamadas simultâneas;

2.4.2.6 Uma porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática e PoE integrado;

2.4.2.7 Suportar os Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, iLBC, G.722, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC, AJB;

2.4.2.8 Prover qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1P) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS);

2.4.2.9 Suportar pelo menos os protocolos: 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.

2.4.2.10 Possui Fonte de Alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50-60hz.

Serviço de Contact Center

A tabela abaixo detalha uma lista estimada, mas não obrigatória e não definitiva, de serviços a serem demandadas anualmente durante a vigência do contrato.

Serviço de Contact Center

Item	Descrição	Unidade	Previsão mensal de serviço
4	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center	Plataforma Básica	1
5	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação	Plataforma Básica	1
6	Gerência e Operação de Posição de Atendimentos	Posição de Atendimento	30
7	Gerência e Operação de Supervisor	Posição de Supervisor	5
8	Gerência e Operação de Acompanhamento em Tempo Real	Canal de Acompanhamento	15
9	Gerência e Operação de Canal de Atendimento Automático e Mensagens	Canal de Atendimento	25
10	Gerência e Operação de Posição de Gravação	Posição de Gravação	30
11	Gerência e Operação de Qualidade de Gravação	Posição de Atendimento	30
12	Gerência e Operação de Detecção de Emoção	Posição de Atendimento	35

13	Gerência e Operação de Tradução para Texto	Posição de Atendimento	35
14	Gerência e Operação de Aprendizagem e Avaliação	Posição de Atendimento	35

1.1 Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center

1.1.1 O serviço tem que possuir as características técnicas descritas em 1.4.6.

1.1.2 O Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center deve conter:

1.1.2.1 5 (cinco) Licenças de Posição de Atendimento com softphone e headset;

1.1.2.2 1 (uma) Licença de Supervisor;

1.1.2.3 1 (uma) Licença de Configuração;

1.1.2.4 1 (uma) Licença de Relatório;

1.1.2.5 1 (uma) Licença de Informação em Tempo Real;

1.1.2.6 4 (quatro) Canais de Atendimento Automático e Mensagens;

1.1.3 Os headsets disponibilizado devem ser:

1.1.3.1 Deverá ser mono ou binauricular;

1.1.3.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;

1.1.3.3 Deverá possuir microfone embutido em haste (braço) ajustável, que percorra um dos lados da face e aproxime-se da boca do usuário, de forma ergonômica;

1.1.3.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

1.1.3.5 Deverá possuir microfone de banda larga integrado e interno com capacidade de captura da voz com nitidez, com cancelamento de ruído;

1.2 Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Plataforma Básica de Gravação

1.2.1 O serviço tem que possuir as características técnica especificadas na seção 1.4.7;

1.2.2 O Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação deve conter:

1.2.2.1 5 (cinco) Licenças de Posição de Gravação;

1.3 Serviço de Gerência e Operação de Posição de Atendimentos

1.3.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Contact Center (3.1);

1.3.2 O Serviço de Gerência e Operação Posição de Atendimento só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center (3.1), representando adições a tal Plataforma.

1.3.3 O Serviço de Gerência e Operação de Posição de Atendimentos, a ser configurada para um usuário único, inclui a disponibilização de 1 (um) headset conforme as especificações:

1.3.3.1 Deverá ser mono ou biauricular;

1.3.3.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;

1.3.3.3 Deverá possuir microfone embutido em haste (braço) ajustável, que percorra um dos lados da face e aproxime-se da boca do usuário, de forma ergonômica;

1.3.3.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

1.3.3.5 Deverá possuir microfone de banda larga integrado e interno com capacidade de captura da voz com nitidez, com cancelamento de ruído;

1.4 Serviço de Gerência e Operação de Supervisor

1.4.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Contact Center (3.1);

1.4.2 O Serviço de Gerência e Operação Posição de Supervisor só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center (3.1), representando adições a tal Plataforma.

1.4.3 O Serviço de Gerência e Operação de Supervisor inclui a disponibilização de 1 (um) headset conforme as especificações:

1.4.3.1 Deverá ser mono ou biauricular;

1.4.3.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;

1.4.3.3 Deverá possuir microfone embutido em haste (braço) ajustável, que percorra um dos

lados da face e aproxime-se da boca do usuário, de forma ergonômica;

1.4.3.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

1.4.3.5 Deverá possuir microfone de banda larga integrado e interno com capacidade de captura da voz com nitidez, com cancelamento de ruído;

1.5 Serviço de Gerência e Operação Posição de Acompanhamento em Tempo Real

1.5.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Contact Center (3.1);

1.5.2 O Serviço de Gerência e Operação Posição de Acompanhamento em Tempo Real só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center (3.1), representando adições a tal Plataforma.

1.6 Serviço de Gerência e Operação Posição de Canal de Atendimento Automático e Mensagens

1.6.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Contact Center (3.1);

1.6.2 O Serviço de Gerência e Operação de Canal de Atendimento Automático e Mensagens só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center (3.1), representando adições a tal Plataforma.

1.7 Serviço de Gerência e Operação Posição de Gravação

1.7.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Gravação (3.2)

1.7.2 O Serviço de Gerência e Operação de Posição de Gravação só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação (3.2), representando adições a tal Plataforma.

1.8 Serviço de Gerência e Operação Posição de Qualidade de Gravação

1.8.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Gravação (3.2);

1.8.2 O Serviço de Gerência e Operação Posição de Qualidade de Gravação só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação

(3.2), representando adições a tal Plataforma.

1.9 Serviço de Gerência e Operação de Detecção de Emoção

1.9.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Gravação (3.2);

1.9.2 O Serviço de Gerência e Operação de Detecção de Emoção só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação (3.2) e do Serviço de Gerência e Operação Posição de Qualidade de Gravação (3.8), representando adições a tal Plataforma.

1.9.3 O serviço deve permitir a detecção de emoções do interlocutor baseado em detecção de emoções pelo método acústico.

1.10 Serviço de Gerência e Operação de Tradução para Texto

1.10.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Gravação (3.2);

1.10.2 O Serviço de Gerência e Operação Posição de Tradução para Texto só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação (3.2) e do Serviço de Gerência e Operação Posição de Qualidade de Gravação (3.8), representando adições a tal Plataforma.

1.10.3 O serviço deve ter as características conforme item 1.4.9 - Características do Sistema de Gerenciamento de Qualidade e Analytics.

1.10.4 O serviço faz uso de serviços de traduções em nuvem como por exemplo o Microsoft Cognitive Services.

1.10.5 É de responsabilidade da CONTRATANTE prover o serviço de tradução em nuvem.

1.11 Serviço de Gerência e Operação de Aprendizagem e Avaliação

1.11.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Gravação (3.2);

1.11.2 O Serviço de Gerência e Operação Aprendizagem e Avaliação só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação (3.2) e do

Serviço de Gerência e Operação Posição de Qualidade de Gravação (3.8), representando adições a tal Plataforma.

1.11.3 O serviço deve ter as características de E-learning conforme item 1.4.9 - Características do Sistema de Gerenciamento de Qualidade e Analytics.

4. Serviço de Chatbot

Serviços de provimento de chatbot

Item	PRODUTO	UNIDADE	Previsão mensal de serviço
15	Assistente Virtual Cognitivo – Chatbot - em modelo SaaS (Software como Serviço – “Software as a Service”), contemplando: Interface da Solução de ChatBot Portal Web API de Integração/Acesso Solução de Gestão do Conhecimento Solução de Monitoramento da Interação dos Usuários Ambiente de Testes	Serviço/Mês	1
16	Sustentação e Atualização da Solução de ChatBot Suporte na Gestão do Conhecimento do ChatBot	Serviço/Mês	1

4.1 Assistente Virtual Cognitivo - Chatbot

4.1.1 Solução de assistente virtual em modelo SaaS (Software como Serviço, do inglês “Software as a Service”), composta de interface do Portal Web, API de integração/acesso, solução de gestão do conhecimento, solução de monitoramento da interação dos usuários e ambiente de testes. Poderá ser disponibilizada na plataforma mantida internamente pela Prefeitura de

Fortaleza ou em nuvem servida também pela Prefeitura, podendo ser acessada via web e, conforme demanda da Prefeitura, via redes sociais e dispositivos móveis, contemplando, neste último caso, as plataformas iOS e Android, no mínimo.

4.1.2 A Solução terá como contraprestação pagamentos mensais em parcelas iguais, com precificações de seus serviços discriminadas em proposta específica e deverá atender as especificações expressas em 1.4.12.

4.1.3 Recursos em nuvem como infraestrutura e serviços de Inteligência Artificial não devem ser incluídos no valor deste serviço e serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

4.1.4 Integração com Plataformas de Nuvem

4.1.4.1 A solução proposta poderá incorporar funcionalidades avançadas e modernas de modelos de inteligência artificial e aprendizado por máquina disponível nas plataformas de nuvem, com a possibilidade da solução ser executada em ambiente de nuvem ou da própria Prefeitura de Fortaleza. Adicionalmente, a critério da Prefeitura, a solução poderá integrar-se com ferramentas de conversão Texto-para-Voz (Text-To-Speech - TTS) e Voz-para-Texto (Speech-To-Text - STT) disponíveis também nas plataformas de nuvem ou modelos especializados.

4.1.4.2 Os desempenhos vinculados aos modelos e ferramentas de inteligência artificial e de aprendizado por máquina em plataformas de nuvem, bem como à conversão de texto e voz, estão intrinsecamente atrelados à performance do respectivo provedor de nuvem. Ainda que não se possa exercer controle direto sobre tais performances, todas as operações realizadas nessas plataformas devem ser de pleno conhecimento e acompanhamento da Prefeitura de Fortaleza. Adicionalmente, cabe ressaltar que os custos associados a estas plataformas integrarão os serviços e infraestrutura servidos pela Prefeitura de Fortaleza, sendo proporcionais às variações decorrentes da quantidade de acessos realizados pelos usuários.

4.2 Sustentação e Atualização da Solução e Suporte na Gestão do Conhecimento

4.2.1 A CONTRATADA será responsável por garantir a manutenção contínua e atualizações da solução durante todo o período contratual, mediante a contratação deste item. Adicionalmente,

a CONTRATADA também fornecerá suporte na administração corretiva e evolutiva da base de conhecimento, assegurando que as informações permaneçam relevantes e atualizadas.

4.2.2 Quanto à remuneração, os serviços serão pagos por meio de desembolsos mensais fixos durante toda a duração do contrato.

5. Serviços mensais executados por demanda

Serviços Mensais por demanda

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
17	Operação de acesso externo à rede para telefone fixo para ligações locais	Minutos/Mês	25.000
18	Operação de acesso externo à rede para telefones móveis	Minutos/Mês	50.000
19	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones fixos	Minutos/Mês	15.000
20	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones móveis	Minutos/Mês	250.000
21	Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo	Minutos/Mês	1200
22	Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais	Minutos/Mês	50
23	Serviço de envio de SMS *	Mensagem SMS/Mês	50.000

* A integração com SMS e outros canais devem ser desenvolvidas e customizadas com o uso de UST.

ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

1.1 Os serviços descritos nesta especificação técnica representam a execução de atividades que podem ser projetos pontuais de cronograma bem definidos relacionado ao uso de recursos e/ou sustentação e monitoramento de sistemas.

1.2 Tais serviços possuem atividades afins e os trabalhos serão associados a Perfis Técnicos, alocados de forma compartilhada e multidisciplinar de forma a permitir um melhor acompanhamento e controle na execução dos serviços.

1.3 Os serviços serão demandados por Unidade de Serviços Técnicos (USTs) em função de demandas dos clientes finais. O dimensionamento será por atividade com base na alocação temporal de recursos de diferentes perfis em um ou mais serviços relativos ao atendimento da demanda.

2 DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

2.1 A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, todavia, demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço; nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado, serão adotados os seguintes pesos de complexidade:

Complexidade	Serviços	Peso Complexidade
Baixa	Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão)*. Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares.	1,00
Intermediária	Assistência Técnica Presencial**. Análise e levantamento de processos. Criação e implantação da base de conhecimento na solução de gerenciamento	1,05

	de serviços e atualização dos scripts de atendimento. Operação de sistemas complexos, apoiar na criação de artefatos de projetos, especificação casos de uso, regras de negócio, elaboração de diagramas de processos e estratégia, atendimento a demanda de média complexidade de clientes internos, mapeamento de processos e atividades similares.	
Alta	Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle (<i>dashboard</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão da PMF, apoio na implantação de novos sistemas na PMF, e atividades similares.	1,10
Especialista	Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

Tabela B.1 - Definições de complexidade do serviço

* O monitoramento de chamados de terceiros, atendimento aos usuários na modalidade emergencial, assistência técnica remota (plantão) não serão aplicados para os serviços de Voip e Contact Center, não gerando, portanto, cobrança de UST.

** A Assistência Técnica Presencial não será aplicada para os serviços de Voip e Contact Center, não gerando, portanto, cobrança de UST.

3. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.1 Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que esteja adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.

3.2 No contexto da presente especificação técnica, **buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem**, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio o catálogo de serviços que integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da PMF.

3.3 Em função da evolução da maturidade da PMF e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de **serviços poderá sofrer revisões** com vistas a se adequar a realidade da PMF na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.

3.4 A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO D) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

4 DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1 O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua, com suporte técnico contínuo – 24x7 (24 horas por dia e sete dias por semana) por parte da CONTRATADA, sem custos adicionais para CONTRATANTE**, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a

execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da PMF no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.

4.2 A PMF poderá a seu critério utilizar as USTs contratadas para a execução de serviços continuados (processos) ou pontuais (projetos) sem ônus ao objeto contratual, considerando especificações do catálogo de serviços.

5 DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

5.1. Em caso de necessidade serão abertas ordens de serviço, com os Serviços Técnicos devidamente identificados e associados a uma estimativa (UST) relacionadas aos serviços a serem executados.

5.2. A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível.

5.3. Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.

5.4. O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

UST= (Esforço x complexidade)

onde:

UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização

do serviço.

Esforço: Somatório da estimativa de todos esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso. Ou seja,

Esforço = Fator * Número de horas alocadas.

Complexidade: peso quanto ao tipo predominante de atividades inerentes a sua realização do serviço.

5.5. Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:

5.5.1. Dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda.

5.5.2. A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,368 do ANEXO C para dimensionar o esforço;

5.5.3. Caso opte por não usar o fator médio a CONTRATADA deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO C – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS dos recursos;

6 DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

6.1 Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação da PMF, o trabalho já executado deverá ser medido, avaliado e pago.

6.2 Quando do cancelamento do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os produtos do serviço executado, imediatamente, mesmo que inacabados.

6.3 O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento.

ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

A tabela a seguir estabelece relação entre os perfis técnicos dos recursos a serem alocados na execução dos serviços, sejam profissionais ou materiais, com o peso adotado para efeito de cálculo do esforço considerado no dimensionamento de USTs do serviço.

Item	Perfil Técnico	Requisitos Técnicos Mínimos Obrigatórios de Enquadramento	Peso
1	Auxiliar Técnico I	Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço. Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.	0,25
2	Auxiliar Técnico II	Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.	0,50
3	Técnico I	Do Técnico de TIC de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.	1

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

		Do Técnico de Processo de Negócio Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível área com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de, 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.	
4	Técnico II	Do Técnico de TIC de Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Ou, Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Do Técnico de Processo de Negócio Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Ou, Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.	1,5
5	Analista I	Do Analista de TIC de Nível I Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço, Do Analista de Processo de Negócio Nível I	2,0

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

		Enquadram-se profissionais com formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.	
6	Analista II	Do Analista de TIC de Nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Ou, Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Do Analista de Processo de Negócio Nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade. Ou, Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.	2,50
7	Especialista I	Do Especialista de TIC de Nível I Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Ou, Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções	3,00

		correlatas ao serviço. Do Especialista de Processo de Negócio Nível I Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade. Ou, Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.	
8	Especialista II	Do Especialista de TIC de nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior com certificações técnicas relacionadas às plataformas tecnológicas que serão utilizadas compatíveis com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço, Do Especialista de Processo de Negócio nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade. Ou, Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.	3,50

Com vistas a favorecer o processo de precificação do serviço no que se refere a alocação de recursos necessários ao serviço, considerada a necessidade de execução contínua de dados

atividades, a aceitabilidade definida dos perfis por atividades relacionados no catálogo de serviços, e cenários atuais relativos aos serviços demandados, estima-se que para correta execução dos serviços, os recursos necessários serão alocados com base na seguinte distribuição de tempo:

Perfil Técnico	Alocação estimada
Auxiliar I	17%
Auxiliar II	17%
Técnico I	16%
Técnico II	16%
Analista I	16%
Analista II	8%
Especialista I	5%
Especialista II	5%

Considerando os serviços listados no catálogo, seus pesos e distribuições adote-se apenas como referência para precificação, o fator médio de 1,368 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula: $\text{Número de horas alocadas} = (\text{Número de UST_mês} / (1,368 * \text{COMPLEXIDADE}))$. Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos aplicáveis aos serviços no catálogo, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.

A CONTRATADA deverá propor um fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

ANEXO D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços apresentado na tabela abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado.

Este catálogo pode ser alterado pontualmente na medição de serviços, no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE, que o serviço apresenta, para uma determinada atividade, uma complexidade diferente da listada.

Este catálogo pode ser alterado **permanentemente** no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta, para a maioria das atividades relacionadas a ele, uma complexidade diferente da listada.

ITEM	SERVIÇO	COMPLEXIDADE
1	Suporte de primeiro nível	Baixa
2	Suporte de segundo nível	Intermediária
3	Suporte de terceiro nível	Alta
4	Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia-a-dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	Baixa
5	Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão).	Baixa
6	Análise e levantamento de processos. Criação e implantação da base de conhecimento na solução de gerenciamento de serviços e atualização dos scripts de atendimento.	Intermediária
7	Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle (<i>dashboard</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Configuração e manutenção de equipamento.	Alta
8	Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução.	Especialista
9	Serviços de integração e de disponibilidade de operação integrada com outros serviços de mercado existentes (como WhatsApp, Telegram, chatgpt, plataforma de vídeo conferência e colaborativas) ou que	Especialista

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

	venham a surgir	
10	Treinamento dos Usuários com Perfil de Administradores	Especialista
11	Melhoria Evolutiva da Solução de ChatBot	Especialista
12	Suporte Técnico	Especialista
13	Construção de Métricas Gerenciais, Operacionais e Dashboards	Especialista
14	Integração da solução de ChatBot na Plataforma WhatsApp	Especialista
15	Integração da solução de ChatBot na Plataforma Telegram	Especialista
16	Integração da solução de ChatBot com Outras Mídias Sociais	Especialista

*Os itens 1, 2, 3, 5, 10 e 12 não serão aplicados para os serviços de Voip e Contact Center, não gerando, portanto, cobrança de UST.

** O item 4, no que se referente à gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, não será aplicado para os serviços de Voip e Contact Center, não gerando, portanto, cobrança de UST.

ANEXO E - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. Acordo de Nível de Serviço

1.1. As referências às horas úteis na gestão de níveis de serviço referem-se ao horário comercial (8:00 as 17:00 horas excluindo-se sábados, domingos, feriados e pontos facultativos).

1.2. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelecerá os padrões de qualidade e desempenho do serviço de telefonia VoIP. As métricas a serem utilizadas incluem:

1.2.1 Disponibilidade do serviço:

1.2.1.1 O serviço deve ter disponibilidade mínima de 99,5% do tempo;

1.2.1.2 A disponibilidade não inclui tempos de inatividade agendados para manutenção ou atualizações do sistema, a quantidade não deve ultrapassar a duas por trimestre e serão acordados com antecedência e planejados para minimizar o impacto nas operações da CONTRATANTE;

1.2.1.3 A CONTRATADA deve fornecer relatórios mensais até o quinto dia útil subsequente à CONTRATANTE sobre a disponibilidade do serviço, incluindo detalhes de qualquer tempo de inatividade.

1.2.2 Qualidade da chamada:

1.2.2.1 A CONTRATADA deve monitorar continuamente a qualidade das chamadas para garantir que o nível de qualidade seja mantido e corrigir quaisquer problemas detectados na infraestrutura da CONTRATADA.

1.2.3 Garantias de capacidade

1.2.3.1 A CONTRATADA deve garantir a escalabilidade, permitindo que mais recursos sejam adicionados conforme necessário para atender ao aumento da demanda;

1.2.3.2 A CONTRATADA deve garantir que todas as chamadas sejam tratadas de maneira eficiente e que chamadas não sejam perdidas ou descartadas por sobrecarga da solução;

1.2.4 Manutenção Preventiva:

1.2.4.1 A CONTRATADA deve realizar a manutenção preventiva trimestral em todo o sistema

VoIP;

1.2.4.2 A CONTRATANTE poderá realizar auditorias de segurança, conforme necessário, para identificar e resolver quaisquer vulnerabilidades potenciais dentro de sua rede.

1.2.4.3 A CONTRATADA deverá manter a solução atualizada e com todas as correções de segurança aplicadas;

1.2.4.4 A programação de manutenções deve ser acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

1.2.4.5 A CONTRATANTE deve comunicar com antecedência qualquer manutenção programada que possa afetar a disponibilidade dos serviços.

1.2.5 Suporte:

1.2.5.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento de 1º nível dentro dos níveis de SLA exigidos.

1.2.5.2 A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis, 24 horas por dia e sete dias por semana, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

1.2.5.3 Os chamados de 2º e 3º níveis deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

1.2.5.4 A CONTRATADA será acionada pela equipe da CONTRATANTE para atendimento remoto de 1º nível às ocorrências;

1.2.5.5 No caso de falhas em equipamentos que não tenham sido resolvidos através do suporte e orientação da CONTRATADA para a equipe da CONTRATANTE a CONTRATADA, deverá recolher os equipamentos e itens para seu local definido para execução dos serviços de manutenção corretiva (“em balcão”) na cidade de Fortaleza-CE;

1.2.5.6 Será elaborado pela CONTRATADA um laudo relacionado ao defeito apresentado, definindo se este defeito é ou não coberto pela garantia.

1.2.5.7 Caso seja coberto pela garantia, a CONTRATADA realizará os serviços e/ou trocas, visando a resolução do problema;

1.2.5.8 Caso o laudo aponte a não cobertura pela garantia, a CONTRATADA deverá elaborar um orçamento a ser aprovado pela CONTRATANTE. Após a aprovação do orçamento, serão realizados os serviços e/ou trocas, sem prejuízo dos valores mensais dos serviços relacionados ao item específico.

1.2.5.9 O chamado técnico da manutenção corretiva dar-se-á por meio de solicitação do responsável do órgão ou secretaria onde esteja instalado o equipamento da CONTRATADA, via telefone ou e-mail ou sistema Web.

1.2.5.9.1 Os prazos dos SLA iniciam assim que a CONTRATADA reconhecer a abertura do chamado, reconhecimento este que não poderá demorar mais do que 2 (duas) horas úteis.

1.2.5.10 A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;

1.2.5.11 A CONTRATADA deverá prestar serviço on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE;

1.2.5.12 A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE;

1.2.5.13 A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado. Caso não disponibilize sistema Web, a CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE, por e-mail, o momento da abertura e fechamento do chamado e o decorrer do atendimento dele;

1.2.5.14 O nível de severidade dos chamados será determinado pela classificação pré-acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE conforme item 1.2.5.19.1.1 a seguir ou pela

tabela VI.2.

1.2.5.15 O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado de comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;

1.2.5.16 A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados;

1.2.5.17 Paradas programadas e indisponibilidade de link de comunicação de dados ou de qualquer recurso providos pela CONTRATANTE não contabilizarão para o cálculo da disponibilidade, sendo removidos esses períodos da média mensal, bem como se, comprovadamente, o problema gerado que causou a indisponibilidade for da responsabilidade da CONTRATANTE.

1.2.5.18 A CONTRATADA deverá atender no mínimo 99% dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

1.2.5.19 Os incidentes, sendo eles situações inesperadas e não programadas, deverão ser prontamente atendidos pelos serviços de suporte providenciados pela CONTRATADA. Esses serviços de suporte estão categorizados em dois tipos principais:

1.2.5.19.1 Serviços de Disponibilização de Acesso à Comunicação, Itens 1 a 3:

1.2.5.19.1.1 É obrigação da CONTRATANTE designar quais dos serviços, itens deste TR, devem ter classificação crítica, alta, moderada e baixa dependendo de sua necessidade organizacional. As porcentagens máximas, número mínimos e máximos de serviços que podem ser designados em cada classificação estão descritos na tabela VI.1 a seguir.

1.2.5.19.1.1.1 As porcentagens da tabela VI.1 são baseadas na soma dos quantitativos dos itens 1 a 3 contratados.

1.2.5.19.1.2 A CONTRATANTE deverá prover à CONTRATADA uma planilha, ou outro método a ser acertado, com a classificação dos diversos serviços contratados.

1.2.5.19.1.3 A CONTRATANTE quando da abertura do chamado, deverá classificar o nível de criticidade do chamado. A CONTRATADA assume que todos os chamados que não tenham sido especificados uma classificação de criticidade serão de criticidade baixa.

1.2.5.19.1.4 Caso a CONTRATADA não concorde com a classificação de criticidade do chamado feito pela CONTRATANTE, deverá se buscar uma reclassificação de comum acordo. Ressalte-se que a CONTRATADA não será penalizada caso algum serviço entre em inatividade por fatores dependentes da CONTRATANTE.

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	%	NÚMERO MÍNIMO	NÚMERO MÁXIMO
Crítica	Serviços de importância estratégica.	5%	1	56
Alta	Serviço que, embora não sejam críticos, desempenham um papel significativo nas operações.	10%	1	112
Moderada	Serviços de importância mediana que ainda precisam de uma resposta de serviço rápida.	20%	1	224
Baixa	Serviços menos importantes na operação.	65%	1	728

Tabela VI.1 – Tabela de classificação de Serviços

1.2.5.19.2 Contact Center e Chatbot, itens 4 a 16

1.2.5.19.2.1 Para este propósito, foi desenvolvida a "Tabela de Classificação de Impacto de Problemas de Serviço". Esta tabela VI.2, apresentada abaixo, classifica os problemas potenciais do serviço de Contact Center e Chatbot em quatro categorias: Crítico, Alto, Moderado e Baixo

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	IMPACTO NA OPERAÇÃO
Crítico	Incidentes que causam interrupções ou prejudicam a operação em mais de 70% do sistema.	Mais de 70%
Alto	Incidentes que causam interrupções ou prejudicam a operação em mais de 50% até 70% do sistema.	Mais de 50% até 70%
Moderado	Incidentes que causam interrupções ou prejudicam a operação em mais de 10% até 50% do sistema.	Mais de 10% até 50%
Baixo	Incidentes que causam interrupções ou prejudicam a operação em menos de 10% do sistema	Menos de 10%

Tabela VI.2 – Tabela de Classificação de Impacto de Problemas de Serviço

1.2.6 Serviços de instalação:

1.2.6.1 A CONTRATADA deverá fazer a instalação de novos serviços, caso não superem 5 % da quantidade daquele serviço específico previsto neste Termo, no prazo de até 10 dias úteis. Para efeito de faturamento, a data de início da cobrança, passa a ser a data de instalação efetiva e aceite pela CONTRATANTE do serviço.

1.2.6.2 O prazo mencionado em 1.2.6.1 pode ser dilatado de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE sem incorrer nenhuma penalidade à CONTRATADA, em casos em que a CONTRATADA demonstre existir motivos de força maior como greve, problemas de transporte, questões alfandegárias.

1.2.6.2.1 O prazo de instalação poderá ser ajustado de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA caso existam motivos que fujam ao controle da CONTRATADA ou que sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, como por exemplo: necessidade de recursos e configuração de rede, acesso à Internet, disponibilidade de equipe da CONTRATANTE, dentre outros.

1.2.6.3 A CONTRATADA deve fazer a desativação de serviços no prazo de até 10 dias úteis a partir da solicitação formal da CONTRATANTE. Para efeito de faturamento, a data de corte da cobrança, passa a ser a data da abertura do chamado para desativação do serviço.

1.2.6.3.1 A CONTRATADA deverá recolher os equipamentos nas instalações da CONTRATANTE após a desativação do serviço.

1.2.6.4 Fará parte da instalação do sistema, a ativação e configuração de licenças, instalação física e lógica de ramais e todos os testes operacionais e acompanhamentos necessários para garantir o perfeito funcionamento do sistema.

1.2.6.5 Todas as configurações do sistema deverão ser previamente testadas e aprovadas.

1.2.6.6 As configurações e fornecimentos de equipamentos de rede LAN ou WAN são de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.2.6.7 Serão de responsabilidade da CONTRATANTE providenciar o aterramento em cada localidade e demais boas práticas para a instalação e o perfeito funcionamento da solução.

1.2.6.8 Será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer acesso à internet com banda suficiente para a operação do sistema, contudo, a CONTRATADA deverá fazer conexão com ponto de troca de tráfego de Fortaleza para evitar roteamento desnecessário e latência alta.

1.2.7 Tempo de Resposta de Falhas

1.2.7.1 A CONTRATADA deve aderir aos tempos de atendimento e solução propostos na tabela, baseados na classificação do incidente.

Classificação	Tempo Atendimento	de Tempo de Solução
Crítica	1 hora útil	10 horas úteis
Alta	3 horas úteis	14 horas úteis
Moderada	6 horas úteis	28 horas úteis
Baixa	12 horas úteis	60 horas úteis

Tabela VI.3 - SLA

1.2.7.2 O tempo de atendimento listado acima se refere ao tempo decorrido entre o reconhecimento pela CONTRATADA do chamado aberto pela CONTRATANTE até o início do atendimento do referido chamado, reconhecimento este que não poderá demorar mais do que 2 (duas) horas úteis.

1.2.7.3 Caso seja necessário complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a resolução do chamado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será solicitada a fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.

1.2.7.4 O tempo de solução em horas, previsto no SLA, será computado a partir do reconhecimento do chamado até a sua regularização. Nesse caso, uma solução de contorno poderá ser utilizada, caso a solução definitiva não seja possível de ser executada imediatamente.

1.2.7.5 O tempo de solução poderá ser ajustado de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA caso existam motivos que fujam ao controle da CONTRATADA ou que sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, como por exemplo: necessidade de recursos e configuração de rede, acesso à Internet, disponibilidade de equipe da CONTRATANTE, dentre outros.

1.2.7.6 As soluções de contorno adotadas deverão ser avaliadas pela CONTRATANTE que poderá

demandar para a CONTRATADA a elaboração e implementação de solução definitiva.

1.2.8 Penalidades

1.2.8.1 A CONTRATADA poderá sofrer sanções administrativas, em conformidade com as ocorrências registradas, nos termos de níveis de serviço, para os quais atribuir-se-á a seguinte pontuação:

OCORRÊNCIA	Pontos
Interrupção na prestação total dos serviços, sem comunicação prévia à CONTRATANTE.	1,0
Atraso na ativação dos serviços até o limite de 05 (cinco) dias de atraso.	0,5
Erro de tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento de rede (exceto congestionamentos ou outros problemas de rede e/ou Internet de responsabilidade da CONTRATANTE), superior a 4% (quatro por cento) por evento.	0,5
Erro de tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com o número chamado inferior a 70 % (setenta por cento) dos casos, por evento.	0,5
Cobrança por serviços não prestados.	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido.	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato.	0,3
Não atendimento do telefone de contato, fornecido pela CONTRATADA, para efetuar os registros de ocorrências.	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE até o limite de 24 (vinte e quatro) horas de atraso.	0,3

1.2.8.2 A cada registro de ocorrência será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas do mês vigente. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE possa aplicar sanções administrativas, quando atingir o necessário à configuração de uma sanção.

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

PONTUAÇÃO ACUMULADA	SANÇÃO
1 (um) Ponto	Advertência
2 (dois) Pontos	Advertência
3 (três) Pontos	Multa de 2% do valor da fatura do mês da aplicação da sanção.
4 (quatro) Pontos	Multa de 4% do valor da fatura do mês da aplicação da sanção.
5 (cinco) Pontos	Multa de 6% do valor da fatura do mês da aplicação da sanção.
6 (seis) Pontos	Multa de 8% do valor da fatura do mês da aplicação da sanção.
7 (sete) Pontos	Multa de 10% do valor da fatura do mês da aplicação da sanção.
Acima de 8 (oito) pontos	Multa de 20% do valor da fatura do mês da aplicação da sanção.

ANEXO F: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO E SOLICITANTE

- a) Número do processo: P006578/2024
- b) Área solicitante: COGECT
- c) Equipe responsável pela contratação:
- Charlie Silva Lopes: Coordenador de Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação
 - Leonardo Pereira da Silva: Coordenador de Gestão de Aquisição Corporativas
 - Weynes Anfrísio de Matos: Gerente da Célula de Aquisições e Contratos da COGECT
 - Abraão Fabrício Maia: Assessor Técnico Operacional de Gestão
 - Erick Dargains Medrado: Gerente da Célula de Infraestrutura da COGECT
 - Raquel Elen Mendonça Dantas Aragão: Analista da Célula de Aquisições e Contratos da COGECT

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

(Inciso I do § 1º do art. 18 da Lei Federal 14.133/2021 e inciso I do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

A Prefeitura Municipal de Fortaleza – PMF, por meio da Secretaria Municipal do Planejamento – SEPOG, é responsável por promover o planejamento, coordenar, articular, gerenciar e controlar as ações de gestão municipal, contribuindo para a qualidade da vida urbana, visando à efetividade e qualidade na prestação dos serviços públicos do Município. Desta forma, em busca de diversos avanços para viabilizar a melhor execução da prestação de serviços tem priorizado a tecnologia da informação.

É fato indiscutível que a Internet tem mudado consideravelmente a forma de se viver em sociedade ao proporcionar, dentre outras coisas, novas formas de interação entre as pessoas. E essa visão impacta positivamente em negócios inovadores e novas formas de pensar a prestação de serviços públicos. Desta forma, priorizando ações que potencializam o Governo Digital no

âmbito da PMF, foi constituído o Decreto nº 15.030 de 10 de Junho de 2021 com o objetivo de dispor princípios, regras e instrumentos para a implantação do Governo Digital e aumento da eficiência da Administração Pública por intermédio do Programa Fortaleza Digital.

Segundo o Decreto supracitado, compõe o Programa Fortaleza Digital:

I - Mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos digitais, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público solicitado;

II – Canais digitais de interlocução com o cidadão composto por:

a) Portal de Serviços Fortaleza Digital, disponível em www.fortaleza.digital.ce.gov.br, sítio eletrônico oficial para a veiculação de informações e o acesso a serviços públicos digitais;

b) Aplicativo de serviços da prefeitura para dispositivos móveis;

III – barramento de integração de dados e serviços que permite a publicação, interoperabilidade e reuso de serviços;

IV – Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos disponibilizados na plataforma digital, com as seguintes características:

a) apresentação e identificação dos serviços públicos e de seus requisitos e etapas;

b) solicitação eletrônica dos serviços;

c) agendamento eletrônico, quando couber;

d) acompanhamento das solicitações por etapas, quando couber;

e) protocolo eletrônico;

V - Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;

VI - Painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

A SEPOG tem a consciência de que um serviço de comunicação integrada eficiente incluindo telefonia Voice over IP (VoIP), teleconferência, chatbot e centrais de interação (Contact Center), com o cidadão é estratégico para facilidade na obtenção de serviços municipais. Em particular, é

essencial uma nova postura governamental no trato da informação pública na Internet (mesmo que em essência, a mudança não se restrinja somente a esses veículos).

A SEPOG analisando o cenário das instituições de governo identificou a necessidade de melhorar o serviço de comunicação integrada da Prefeitura Municipal de Fortaleza, utilizando tecnologias mais avançadas, testadas e aprovadas pelo mercado. Dessa maneira, a SEPOG busca investir em qualidade de serviço, além da alta disponibilidade e confiança. Estará, também, imprimindo redução de custos devido as tarifas mais atrativas do que a de serviços de comunicação convencionais. Assim, podemos elencar os seguintes benefícios:

- Segurança nas Comunicações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Redução de custos e transparência para a Prefeitura Municipal de Fortaleza;
- Controle sobre os gastos com telefonia e contact center: de equipamentos a consumo de minutos;
- Inovação tecnológica:
- Uso de ramais podem ser usados em telefones físicos, softphone (software phones) em computadores e smartphones;
- Novas funcionalidades

Deste modo, faz-se necessário este estudo com foco na contratação de empresa especializada na prestação do serviço supracitado.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO:

(inciso III do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e inciso II do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

3.1. Caracterização da demanda

3.1.1 Definição e Especificação de Requisitos

Modernizar, agilizar e otimizar os serviços de comunicação integrada interna e com o cidadão, utilizando uma tecnologia que preza pela qualidade e privacidade das comunicações, ocasionando, por consequência, maior facilidade e maior qualidade aos serviços prestados aos usuários, fortalecendo a interação entre os Órgãos da Prefeitura Municipal de Fortaleza e a população fortalezense.

Logo, é importante estudar soluções de serviços de comunicação integrada com VoIP, Contact Center, Chatbot, etc considerando as seguintes necessidades e requisitos básicos:

3.1.1.1. **Necessidade 1:** Implementar um Sistema de Central de Controle

3.1.1.1.1. Requisito 1.1: O sistema deve empregar técnicas digitais na comutação e na transmissão;

3.1.1.1.2. Requisito 1.2: O sistema deve permitir ligações DDR (discagem direta a ramal) sem passar pela Telefonista;

3.1.1.1.3. Requisito 1.3: O sistema deve suportar ramais e troncos IP padrão H.323 e SIP, intrinsecamente incorporado ao sistema (integrado);

3.1.1.1.4. Requisito 1.4: O sistema deve realizar a comutação baseada em pacotes para VoIP, sem a necessidade de gateways ou conversões TDM/IP externos nos casos de chamadas entre dispositivos IP de qualquer ponto da rede IP

3.1.1.1.5. Requisito 1.5: A solução de VoIP deve implementar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), atendendo no mínimo às RFCs (Request for Comments da IETF - Internet Engineering Task Force): RFC 3261, 2246, 2617, 2833, 2976, 3262, 3263, 3264, 3265, 3310, 3311, 3326, 3398, 3407, 3428, 3515, 3550, 3580, 3665, 3680, 3711, 3725, 3842, 3891, 3892, 3960, 3986, 4028, 4040, 4235, 4320, 4346, 4497, 4566, 4568, 4733, 4975, 5168, 5626, 5627, 5806, 6337.

3.1.1.1.6. Requisito 1.6: Os servidores utilizados deverão ser preferencialmente virtualizados;

3.1.1.1.7. Requisito 1.7: Todos os ramais e troncos IP devem suportar criptografia de voz e sinalização de no mínimo 128 bits quando se comunicarem entre si, com protocolo SRTP e TLS;

3.1.1.1.8. Requisito 1.8: Deve suportar Topologia de Sistema Multi-Site

3.1.1.2. **Necessidade 2:** Implementar Sistemas de Contact Center

3.1.1.2.1. Requisito 2.1: Deve permitir às posições de atendimento a utilização de diferentes tipos de terminais. Os seguintes dispositivos devem ser suportados: aparelho digitais, aparelho IP, softphones IP, terminais móveis do tipo DECT, terminais móveis que utilizem tecnologia de voz sobre Wifi.

3.1.1.2.2. Requisito 2.2: Os usuários da central de atendimento devem ter “assento livre”, ou seja, o usuário deve poder ocupar qualquer posição de atendimento, e através da realização de registro (logon) no sistema de contact Center, deve poder transferir para a posição de atendimento ocupada todos os seus privilégios pessoais, restrições e perfis de atendimento.

3.1.1.2.3. Requisito 2.3: Deve possuir ferramentas (API, Conectores, etc) para integração com software de atendimento e/ou software CRM.

3.1.1.2.4. Requisito 2.4: Deve suportar o atendimento através dos sistemas de mensagens das redes sociais

3.1.1.2.5. Requisito 2.5: Deve suportar diferentes níveis para uma mesma habilidade, permitindo diferenciar o grau de especialização dos agentes.

3.1.1.2.6. Requisito 2.6: A solução deve oferecer uma ferramenta amigável para a criação de fluxos de chamadas baseada em interface gráfica do tipo “arrastar e soltar” (Drag and Drop), onde os objetos necessários à criação do fluxo possam ser manipulados para a criação do fluxo

3.1.1.2.7. Requisito 2.7: O sistema deve permitir que os agentes participem de campanhas definidas para chamadas de saída.

3.1.1.3. **Necessidade 3:** Implementar um Sistema de Gravação de Chamadas

3.1.1.3.1. Requisito 3.1: A solução deverá ter a capacidade de gravação de chamadas que utilizam o protocolo SIP e/ou H323.

3.1.1.3.2. Requisito 3.2: Deve permitir a pesquisa das gravações a partir dos seguintes critérios: data, hora, duração, tipo, ramal, canal de gravação, por atendente/matricula, por grupo, por operador, número do chamador e número chamado.

3.1.1.3.3. Requisito 3.3: Deve permitir a criação de contas e senhas de acesso por intermédio de privilégios a serem escolhidos pelo administrador.

3.1.1.3.4. Requisito 3.4: As chamadas gravadas devem ser armazenadas em um formato que proporciona alta segurança para recuperar, compartilhar e adicionar anotações às gravações. As gravações poderão ser convertidas para formatos padronizados tais como .WAV ou outros;

3.1.1.3.5. Requisito 3.5: Deve permitir a monitoração de gravações em tempo real, que permita ao supervisor escutar a conversação de um agente enquanto a chamada está em progresso;

3.1.1.3.6. Requisito 3.6: Deve permitir a monitoração de qualidade, que permita aos supervisores acompanharem chamadas em tempo real, visualizando o número de chamador, número chamado, data e hora de início da chamada em andamento, etc. Os supervisores poderão escutar qualquer chamada, pausar, voltar e avançar o áudio da gravação em tempo real. O agente poderá classificar uma chamada em andamento como “Cliente com raiva” por exemplo, e o supervisor imediatamente receberá uma notificação sobre esta chamada e poderá acompanhá-la em tempo real. O supervisor poderá adicionar anotações a qualquer chamada em andamento também;

3.1.1.4. **Necessidade 4:** Implementar um Sistema de Comunicação Unificada e Colaboração

3.1.1.4.1. Requisito 4.1: A solução de Comunicação Unificada e Colaboração deve oferecer, um conjunto de aplicações para comunicação unificada e colaboração.

3.1.1.4.2. Requisito 4.2: Todos os meios de comunicação disponibilizados pela ferramenta de comunicação unificada e colaboração devem ser criptografadas, garantindo o sigilo absoluto nas mídias de voz, vídeo e texto.

3.1.1.4.3. Requisito 4.3: Deve possibilitar conferências de vídeo, utilizando câmeras web de mercado. Deve permitir a participação mista entre participantes com áudio e vídeo e somente áudio. Participantes devem poder escolher entre exibir sua imagem em vídeo ou não.

3.1.1.5. **Necessidade 5:** Implementar um Sistema de Gerenciamento de Qualidade e Analytics

3.1.1.5.1. Requisito 5.1: A aplicação de gerenciamento de qualidade deve permitir uma visão geral dos agentes e seus dados (dados pessoais, sessões, avaliações); e a possibilidade de editar dados e realizar avaliações;

3.1.1.5.2. Requisito 5.2: Deve possuir um módulo de E-learning que possibilite a revisão e a melhoria no nível de conhecimento dos agentes. O módulo deve permitir a compilação e atribuição de conteúdo de aprendizagem, realização de testes na forma de questionários, e incluir pacotes de treinamento

Deve ser possível utilizar parâmetros avançados de busca como palavras-chave, emoções, desvios de processo, etc.

3.1.1.5.3. Requisito 5.3: Permitir a pesquisa nas sessões relevantes com base em palavras-chave e frases previamente definidas.

3.1.1.5.4. Requisito 5.4: Reconhecimento automático de emoções como raiva, por exemplo, para identificar clientes irritados e reagir a situações críticas

3.1.1.5.5. Requisito 5.5: Deve permitir que chamadas gravadas possam ser convertidas em texto escrito que pode então ser usado para pesquisas de texto livre, análises causais e outros métodos analíticos (por exemplo, mineração de dados)

3.1.1.5.6. Requisito 5.6: Deve permitir categorizar as conversas com base na localização de palavras-chave e frases

3.1.1.5.7. Requisito 5.7: Com base no reconhecimento de palavras-chave, alarmes devem ser emitidos em tempo real para reagir rapidamente quando certas palavras são mencionadas em uma conversa (por exemplo, em emergências, quando os clientes ameaçam com o cancelamento, etc.)

3.1.1.6. **Necessidade 6:** Implementar Serviços de Atendimento por Texto

3.1.1.6.1. Requisito 6.1: A Solução deverá permitir atendimento de Chat para interações com o WhatsApp

3.1.1.6.2. Requisito 6.2: A Solução deverá permitir integração com plataforma de envio e recebimento de SMS, com interação na interface do agente

3.1.1.6.3. Requisito 6.3: A Solução deverá suportar servidores de e-mail POP3, IMAP e SMTP

3.1.1.7. **Necessidade 7:** Implementar Serviços de Chatbot

3.1.1.7.1. Requisito 7.1: A solução deverá proporcionar um serviço de atendimento automatizado, operando 24 horas por dia e 7 dias por semana, por meio de um ChatBot Cognitivo acessível tanto pelo computador quanto por dispositivos móveis.

3.1.1.7.2. Requisito 7.2: A solução deverá ser capaz de acessar e processar informações de diversas bases de conhecimento, que incluem dados e informações textuais em variados formatos, sejam estruturados ou não. Isto abrange, mas não se limita a, planilhas, arquivos HTML com ou sem gráficos, imagens e áudios, e outros formatos que detalham os processos de negócio da Prefeitura de Fortaleza.

3.1.1.7.3. Requisito 7.3: A solução deverá incorporar funcionalidades cognitivas baseadas em inteligência artificial e aprendizado por máquina, garantindo um atendimento avançado e contextualizado ao usuário

3.1.1.7.4. Requisito 7.4: É imperativo que a solução promova interações eficientes com os usuários através de Processamento de Linguagem Natural (PLN), possibilitando comunicação tanto por texto, em todas as línguas compatíveis com os modelos cognitivos adotados quanto por voz, em português do Brasil. De acordo com as necessidades da Prefeitura de Fortaleza, a solução deve ser capaz de incorporar funcionalidades de conversão de texto para voz (TTS) e de voz para texto (STT).

3.1.1.7.5. Requisito 7.5: A solução contratada deve ser capaz de se integrar de maneira fluida com os sistemas corporativos já implementados pela Prefeitura de Fortaleza, assegurando a eficácia na troca, acesso e atualização de informações entre os sistemas em tempo real.

3.1.1.7.6. Requisito 7.6: A plataforma deve ser capaz de categorizar e associar as requisições dos usuários com base na semântica das solicitações, identificando e agrupando pedidos de informação que sejam semanticamente similares, iguais ou relacionados. Esse recurso permite um atendimento mais eficiente e uma análise mais aprofundada das demandas recorrentes.

3.1.1.7.7. Requisito 7.7: O chatbot deve ser capaz de responder com conteúdo multimídia, como imagens, vídeos e áudios, enriquecendo a experiência do usuário, de acordo com a sua base de conhecimento.

3.1.1.7.8. Requisito 7.8: O chatbot deve suportar interações tanto por texto quanto por voz, identificando e processando comandos verbais e, nestes casos, fornecendo respostas em áudio, além da resposta textual, proporcionando acessibilidade e versatilidade nas formas de comunicação.

3.1.1.8. **Necessidade 8:** Dispor de serviço técnico especializado para operacionalizar e manter os serviços contratados

3.1.1.8.1. Requisito 8.1: Prover serviço técnico especializado no processo de implantação, operação e sustentação dos serviços contratados;

3.1.1.8.2. Requisito 8.2: A força de trabalho para a prestação dos serviços deverá possuir e demonstrar sua capacidade operacional, por meio de apresentação de certificados de capacitação, emitidos por empresa credenciada, quando couber.

3.1.1.8.3. Requisito 8.3: Configuração, parametrização e operação do sistema.

3.1.1.8.4. Requisito 8.4: Monitorar o desempenho da solução.

3.1.1.8.5. Requisito 8.5: Executar tarefas de operação assistida do sistema.

3.1.1.8.6. Requisito 8.6: Garantir a operação segura e efetiva da solução.

3.1.1.8.7. Requisito 8.7: Executar tarefas orientativas e consultivas;

3.1.1.9. **Necessidade 9:** Abertura de chamados, Manutenção e Suporte Técnico

3.1.1.9.1. Requisito 9.1: As soluções disponibilizadas, quando necessário, deverão possuir suporte técnico com atendimento remoto/presencial para solução de quaisquer problemas que impeçam o funcionamento adequado.

3.1.1.9.2. Requisito 9.2: Deverão ser fornecidas atualizações tecnológicas de correções de erros e/ou de melhorias nas soluções disponibilizadas, quando necessário, além das bases de conhecimento.

3.1.1.9.3. Requisito 9.3: Deverá existir mecanismo adequado para abertura e acompanhamento de chamados de suporte técnico.

3.1.1.10. **Necessidade 10:** Manutenção do Sigilo das Informações

3.1.1.10.1. Requisito 10.1: Os relatórios gerados deverão ser classificados quanto ao sigilo das informações.

3.1.1.10.2. Requisito 10.2: Os servidores/colaboradores que tiverem acesso às informações contidas nos relatórios deverão assinar termo de sigilo, a fim de se evitar exposição de riscos e possíveis vulnerabilidades que possam afetar a autenticidade, integridade, disponibilidade e confidencialidade dos ativos de TI da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

3.1.1.11. Sustentabilidade:

3.1.1.11.1. Nas contratações com os órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF), em observância à promoção do desenvolvimento sustentável, critérios e boas práticas, devem ser atendidos os seguintes requisitos de sustentabilidade:

3.1.1.11.2. Baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

3.1.1.11.3. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

3.1.1.11.4. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

3.1.1.11.5. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

3.1.1.11.6. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

3.1.1.11.7. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;

3.1.1.11.8. Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras; e

3.1.1.11.9. Utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

3.1.1.11.10. Adotaremos, sempre que viáveis critérios plausíveis com os praticados no mercado local e nacional, mas como regra geral o equilíbrio entre os três princípios norteadores da licitação pública: sustentabilidade, economicidade e competitividade.

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO:

(Inciso V do § 1º do art. 18 da Lei Federal 14.133/2021 e inciso III do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023).

4.1. Atendimento da demanda

4.1.1. Soluções de TIC

Considerando os requisitos básicos e os padrões especificados no item anterior, visualiza-se no mercado de TIC as seguintes soluções capazes de atender a necessidade da demanda:

- Solução 1: Contratação de empresa para fornecimento de solução de comunicação integrada usando tecnologia analógica.
- Solução 2: Execução direta pelo órgão.
- Solução 3: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada.

4.1.1.1. Solução 1: Contratação de empresa para fornecimento de solução de comunicação integrada usando tecnologia analógica

Nessa alternativa de solução, a contratação seria pautada na contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema de comunicação integrada utilizando-se tecnologia analógica. A empresa de comunicação proveria aparelhos e redes analógicas. Neste modelo de comunicação tradicional ainda pode-se planejar a integração dos equipamentos e redes analógicas com outras soluções digitais para atender demandas não suportadas por sistemas analógicos.

As entregas desta solução seriam linhas analógicas, equipamentos analógicos, integração com sistemas digitais e licenças e modelos de tarifação para uso tanto dos sistemas analógicos como dos sistemas integrados.

A tecnologia analógica é uma tecnologia já completamente ultrapassada necessitando de equipamentos especializados e de alto custo de manutenção. Além disso a tecnologia analógica não consegue atender nativamente vários dos requisitos listados neste documento, necessitando um alto esforço de integração com outras tecnologias. E, por fim, o uso de várias tecnologias díspares faz com que a confiabilidade e qualidade do sistema final sejam comprometidas. Portanto, a contratação de empresa para fornecimento de solução de comunicação usando tecnologia analógica é inviável.

4.1.1.2. Solução 2: Execução direta pelo órgão.

No presente caso, cabe ressaltar que, em razão das inúmeras súmulas confeccionadas pelo Tribunal de Contas da União – no qual entende que os órgãos e entidades da Administração Pública Federal devem evitar a contratação de services terceirizados inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo cargo e plano de remuneração da entidade -, que a presente solução deverá ser rechaçada, em consonância com a jurisprudência do TCU e nos termos do disposto no acórdão TCU 895/2018 - segunda câmara, senão veja:

[...]

Por esse ângulo, a mera consideração de determinadas atividades como acessórias ou complementares não autorizaria, necessariamente, a sua execução indireta, até porque, se essas atividades integrarem as atribuições próprias de categoria funcional inerente ao plano de cargos do Ibama, deveria prevalecer a regra constitucional do concurso público, além da vedação prevista no art. 1º, § 2º, do Decreto 2.271, de 1997, que aduz:*

[...]

Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

[...]

§ 2º Não poderão ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

Portanto, fica claro o entendimento de que a execução indireta de atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade contratante só é possível mediante a expressa disposição legal ou quando se tratar de cargo extinto, total ou

parcialmente, em sintonia com o disposto legal previsto no inc. IV do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018 e no art. 37, II, da Constituição de 1988.

Entretanto, conforme destacado no art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União, estabelece os serviços considerados 'auxiliares, instrumentais ou acessórios', quando não relacionados ao exercício do poder de polícia, poderão ser objeto de execução indireta – definição alinhada ao Decreto-Lei nº 200/1967.

Nesse contexto, a contratação da prestação de serviços e soluções de comunicação integrada se enquadra na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolve a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem atividades que sejam consideradas estratégicas para o órgão e cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias – assim como não estão relacionadas ao exercício do poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

Cabe ressaltar que no momento desta contratação a equipe de infraestrutura de TI da Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão conta com tão somente 10 colaboradores. Além disso um sistema de comunicação conforme detalhado neste documento necessita de técnicos especializados em várias áreas, que vão desde suporte e manutenção à nova infraestrutura necessária de redes, servidores e sistemas até um conhecimento detalhado da tecnologia SIP. Com o mercado de TI altamente aquecido seria impossível a contratação de especialistas em todas essas áreas.

Por fim, faz-se necessária a gestão dos recursos humanos por parte do órgão de forma que atue dinamicamente e na medida em que possibilita que os servidores possam concentrar sua atuação, atenção e esforços exclusivamente no exercício de suas atribuições gerenciais,

atividades fins e classificando-se a execução direta dos serviços pelos serviços da SEPOG como inviável.

4.1.1.3. Solução 3: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada.

Esse modelo de solução caracteriza-se pela prestação de serviços com plataforma completa, incluindo mão-de-obra, para a prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, englobando implantação, operação e monitoração contínua com fornecimento de todas as licenças necessários para este modelo.

A motivação principal na contratação de um provedor com esse tipo de serviço é a falta de recursos internos, tanto tecnológicos quanto humanos e de conhecimento especializado em várias áreas relacionadas à comunicação integrada de VoIP, Contact Center e Chatbot além das necessidades de gerenciamento, operação e monitoramento constantes.

Nessa solução, o provedor de serviço deve operar os softwares necessários e realizar as operações mandatórias para que a Sepog atenda às necessidades de comunicação por meio de softwares disponibilizados na nuvem ou na infraestrutura da Sepog. Caso a Sepog não possua o (s) software (s) necessário (s), este (s) deve (m) ser fornecido (s), instalado (s), administrado (s), operado (s), gerenciado (s), onde deve ser oferecido suporte técnico e garantia de atualizações pela empresa contratada. Em caso necessário, o (s) software (s) pode (m) ser fornecido (s) pela Sepog e, neste cenário, a gerência e a operação caberá a empresa provedora.

4.2. Análise dos Custos Totais da Demanda

Para análise dos custos totais da demanda, realizou-se pesquisa de preços registrados em contratações similares das diferentes soluções identificadas, os itens a seguir buscam evidenciar a diferença de modelos de contratação entre elas e detalhamento dos valores estimados:

4.2.1. Solução 1: Contratação de empresa para fornecimento de solução de comunicação integrada usando tecnologia analógica

A solução 1 consiste na contratação de empresa para fornecimento de solução de comunicação integrada usando tecnologia analógica.

Conforme detalhado no item 4.1.1.1, a SOLUÇÃO 1 NÃO SE MOSTRA VIÁVEL para atender as necessidades e especificidades da Sepog.

4.2.2. Solução 2: Execução direta pelo órgão.

Conforme detalhado no item 4.1.1.2, a SOLUÇÃO 2 NÃO SE MOSTRA VIÁVEL para atender as necessidades e especificidades da Sepog.

Ressalte-se que um dos principais motivos dessa contratação é a necessidade de haver um provedor para suprir a falta de recursos internos tanto em relação aos recursos humanos – equipe reduzida e insuficiente para atender a demandas – quanto tecnológicos e de conhecimento especializados.

4.2.3. Solução 3: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada.

A solução 3 consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada. Abaixo é apresentado o levantamento de custos obtidos através de cotação de preço solicitadas às empresas por meio dos requisitos necessários a Sepog.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

(Inciso VII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso IV do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023).

5.1. Escolha e Justificativa da Solução

5.1.1. Motivação da Escolha

A Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão mantém em seu parque tecnológico soluções de software para atender às necessidades operacionais da organização nos diversos ambientes de negócio e valorizar a importância estratégica da tecnologia na modernização da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

A Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão preconiza o cumprimento das recomendações dos órgãos de controle e melhores práticas, principalmente de privacidade e segurança e vem adotando medidas para implantar seu relacionamento com o cidadão de uma forma moderna e segura.

A Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) constituiu o Decreto nº 15.030 de 10 de Junho de 2021 com o objetivo de dispor princípios, regras e instrumentos para a implantação do Governo Digital e aumento da eficiência da Administração Pública por intermédio do Programa Fortaleza Digital. O Programa Fortaleza Digital necessita de um sistema de comunicação integrado eficiente, seguro e que se adapte às várias necessidades de interlocução com a população.

Assim sendo, considerando as opções de soluções disponíveis, combinadas com as respectivas demonstrações de viabilidades técnica e financeira no âmbito da Administração Pública, itens 4.1 e 4.2, identifica-se como sendo a **SOLUÇÃO 03** aquela que melhor poderia suprir as necessidades da PMF, com o menor custo e sem perda técnica. Como já referenciado e, de acordo as necessidades listadas no item 3.1.1, atrelada aos custos identificados no item 4.2, descarta-se a **SOLUÇÃO 1**, haja vista que tal solução utilize uma tecnologia ultrapassada e que não consegue atender as necessidades atuais de comunicação integrada. Como também já referenciado, descarta-se a **SOLUÇÃO 2**, haja vista que esta solução traz para a Sepog a necessidade de identificar, contratar e gerenciar recurso humano altamente especializado e de difícil disponibilidade.

Portanto, levando em consideração a necessidade de se adaptar às necessidades de comunicação integrada interna e com o público em geral, faz-se necessária a contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada.

5.2. Descrição da Solução

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada nos termos dos requisitos listados no item 3.1 deste Estudo Preliminar e no Termo de Referência.

5.3. Alinhamento da Solução

A presente contratação encontra consonância com a Estratégia do Programa Fortaleza Digital, instituída por meio do Decreto nº 15.030 de 10 de Junho de 2021, promovendo o aumento da eficiência da Administração Pública, dispondo de:

I - Mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos digitais, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público solicitado;

II – Canais digitais de interlocução com o cidadão composto por:

a) Portal de Serviços Fortaleza Digital, disponível em www.fortaleza.digital.ce.gov.br, sítio eletrônico oficial para a veiculação de informações e o acesso a serviços públicos digitais;

b) Aplicativo de serviços da prefeitura para dispositivos móveis;

III – barramento de integração de dados e serviços que permite a publicação, interoperabilidade e reuso de serviços;

IV – Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos disponibilizados na plataforma digital, com as seguintes características:

a) apresentação e identificação dos serviços públicos e de seus requisitos e etapas;

b) solicitação eletrônica dos serviços;

- c) agendamento eletrônico, quando couber;
- d) acompanhamento das solicitações por etapas, quando couber;
- e) protocolo eletrônico;

V - Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;

VI - Painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

No que diz respeito ao planejamento estratégico, a solução indicada nos Estudos Preliminares está alinhada ao objetivo do Programa Fortaleza Digital.

5.4. Benefícios Esperados

A escolha da contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, visa manter a PMF com os recursos tecnológicos necessários de forma a garantir a evolução e o aprimoramento da prestação de serviços à população. Com isso, os benefícios esperados deverão ser analisados como:

- a) **Eficiência:** A solução escolhida atende a todas as necessidades/requisitos que definem a demanda, sendo necessário um investimento menor, ao mesmo tempo que não são necessários novos treinamentos ou adequações nos processos de trabalho ou na estrutura da Sepog;
- b) **Eficácia:** Mostra-se eficaz por acolher todos os requisitos listados, efetivamente atendendo às necessidades identificadas pela área demandante;
- c) **Economicidade:** A solução mostra-se mais econômica por atender todos os requisitos, sem perda de qualidade, de forma mais barata do que as alternativas e preservando os investimentos realizados anteriormente pela Sepog;

Além disso, a presente demanda pretende, por meio da prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, obter os seguintes resultados e benefícios:

- a) **Segurança nas Comunicações:** confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- b) **Redução de custos e transparência para a PMF;**

- c) Controle sobre os gastos com telefonia VoIP e Contact Center: de equipamentos a consumo de minutos;
- d) Inovação tecnológica;
- e) Uso de ramais podem ser usados em telefones físicos, softphone (software phones) em computadores e smartphones;
- f) Melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- g) Uso de inteligência de negócio (BI) e analytics para avaliar e melhorar o atendimento ao cidadão;
- h) Uso de inteligência artificial para fazer com que a comunicação integrada seja mais natural e assertiva;
- i) Aprimorar o desempenho de aplicações e processamento de dados;
- j) Aprimorar o gerenciamento, governança e gestão da infraestrutura de comunicação integrada;

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS:

(Inciso IV do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso V do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

6.1. Relação entre a Demanda Prevista e a quantidade de bens/services Contratados

A contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, capaz de atender as necessidades/requisitos da Sepog, pertencem a um único objeto e bloco de contratação e envolvem a prestação dos seguintes serviços aqui qualificados:

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

Tabela 1 – Serviço de Disponibilização de Acesso a Comunicação			
Item	Descrição	Unidade	Previsão mensal de serviço
1	Serviço de Acesso Nível 1	Número de Pontos de Acesso	1000
2	Serviço de Acesso com Equipamento DECT	Número de Pontos de Acesso	600
3	Serviço de Acesso sem fio	Número de Pontos de Acesso	120
Tabela 2 – Serviço de Contact Center			
Item	Descrição	Unidade	Previsão mensal de serviço
4	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center	Plataforma Básica	1
5	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação	Plataforma Básica	1
6	Gerência e Operação de Posição de Atendimentos	Posição de Atendimento	30
7	Gerência e Operação de Supervisor	Posição de Supervisor	5
8	Gerência e Operação de Acompanhamento em Tempo Real	Canal de Acompanhamento	15
9	Gerência e Operação de Canal de Atendimento Automático e Mensagens	Canal de Atendimento	25
10	Gerência e Operação de Posição de Gravação	Posição de Gravação	30
11	Gerência e Operação de Qualidade	Posição de Atendimento	30

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

	de Gravação		
12	Gerência e Operação de Detecção de Emoção	Posição de Atendimento	35
13	Gerência e Operação de Tradução para Texto	Posição de Atendimento	35
14	Gerência e Operação de Aprendizagem e Avaliação	Posição de Atendimento	35

Tabela 3 – Serviços de provimento de chatbot

Item	Produto	Unidade	Previsão mensal de serviço
15	Assistente Virtual Cognitivo – Chatbot - em modelo SaaS (Software como Serviço – “ <i>Software as a Service</i> ”), contemplando: • Interface da Solução de ChatBot Portal Web • API de Integração/Acesso • Solução de Gestão do Conhecimento • Solução de Monitoramento da Interação dos Usuários • Ambiente de Testes	Serviço/Mês	1
16	Sustentação e Atualização da Solução de ChatBot Suporte na Gestão do Conhecimento do ChatBot	Serviço/Mês	1

Tabela 4 – Serviços Mensais por demanda

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
17	Operação de acesso externo à rede para telefone fixo para ligações locais	Minutos/Mês	25.000
18	Operação de acesso externo à rede para telefones móveis	Minutos/Mês	50.000
19	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones fixos	Minutos/Mês	15.000

20	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones móveis	Minutos/Mês	250.000
21	Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo	Minutos/Mês	1200
22	Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais	Minutos/Mês	50
23	Serviço de envio de SMS	Mensagem SMS/Mês	50.000

Tabela 4 – Serviços Especializados			
Item	Descrição	Unidade	Quantidade
24	Serviços especializado de comunicação por demanda	UST/ANO	1200

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

(Inciso VI do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso VI do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

A Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, por meio da Célula de Gestão de Logística Corporativa – CELOG, realizou pesquisa mercadológica com o objetivo de aferir estimativa condizente com os valores praticados no mercado, comprovado por meio de pesquisas na internet de fornecedores que atuam no ramo do objeto a ser licitado e consulta a banco de dados de preços praticados no âmbito da Administração Pública (Banco de Preços).

- A pesquisa foi realizada entre os dias 20/02/2024 e 27/02/2024;
- Para definir a exequibilidade dos valores e a homogeneidade das referências em relação ao objeto pretendido, a pesquisa foi limitada geograficamente, ao território nacional;

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

- Para contratações similares de outros entes públicos, a coleta foi inicialmente realizada a partir de pesquisas nas plataformas do “Banco de Preços”, disponível no endereço eletrônico < <https://www.bancodeprecos.com.br> >;
- Foram utilizados, de forma isolada e concomitante, os parâmetros descritos nos itens para todas as pesquisas;
- Foram realizadas pesquisas com possíveis fornecedores do ramo do objeto, que participaram dos Pregões Eletrônicos nº 329/2020 e nº 022/2021, bem como em pesquisa na internet, através de consulta direta ao fornecedor, feita por meio do correio eletrônico, obtendo um rol das seguintes empresas;

Como método estatístico aplicado para a definição do valor estimado, foi utilizada a fórmula da média constante no pacote Office - Excel 2016, a partir da função fx(=MÉDIA), sendo o cálculo realizado sobre um conjunto dos preços, conforme consta do mapa comparativo abaixo:

CATSERV: 27260 COD. PMF: 3593670	GRUPO ÚNICO			
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA	Unidade de Medida	Quant.	Valores	
			Anual	Trienal
	SERVIÇO	1	R\$ 5.244.384,46	R\$ 15.733.153,39

Tabela: Valor Grupo Único (anual e trienal)

Considerando as soluções levantadas, a tabela a seguir consolida a análise de custos totais da demanda que tem como resumo as informações que seguem:

CATSERV: 27260 / COD. PMF: 3593670 - GRUPO ÚNICO: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA					Valor Total Anual (R\$)					
Item	Descrição	Unidade	Previsão o mensal do serviço	Previsão anual do serviço	SEATIC	ABX TELECOM	MOV TECH	CAIS NETWORK	BANCO DE PREÇOS	MÉDIA
1	Serviço de Acesso Nível 1	Número de Pontos de Acesso	1.000	12.000	R\$ 952.056,00	R\$ 985.200,00	R\$ 964.200,00	R\$ 1.070.760,00	R\$ 698.400,00	R\$ 934.123,20
2	Serviço de Acesso com Equipamento DECT	Número de Pontos de Acesso	600	7.200	R\$ 618.912,00	R\$ 730.944,00	R\$ 688.320,00	R\$ 677.520,00	R\$ 851.112,00	R\$ 713.361,60
3	Serviço de Acesso sem fio	Número de Pontos de Acesso	120	1.440	R\$ 106.660,80	R\$ 127.872,00	R\$ 117.216,00	R\$ 117.864,00	R\$ 117.403,20	R\$ 117.403,20
4	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center	Plataforma Básica	1	12	R\$ 86.743,56	R\$ 95.900,88	R\$ 92.404,80	R\$ 106.944,00	R\$ 95.498,31	R\$ 95.498,31
5	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação	Plataforma Básica	1	12	R\$ 78.765,48	R\$ 86.617,92	R\$ 83.646,00	R\$ 90.566,40	R\$ 84.898,95	R\$ 84.898,95
6	Gerência e Operação de Posição de Atendimentos	Posição de Atendimento	30	360	R\$ 85.680,00	R\$ 93.888,00	R\$ 95.616,00	R\$ 98.244,00	R\$ 93.357,00	R\$ 93.357,00
7	Gerência e Operação de Supervisor	Posição de Supervisor	5	60	R\$ 15.960,00	R\$ 17.466,00	R\$ 19.032,00	R\$ 18.366,00	R\$ 17.706,00	R\$ 17.706,00
8	Gerência e Operação de Acompanhamento em Tempo Real	Canal de Acompanhamen to	15	180	R\$ 63.000,00	R\$ 68.580,00	R\$ 75.600,00	R\$ 72.090,00	R\$ 69.817,50	R\$ 69.817,50

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

9	Gerência e Operação de Canal de Atendimento Automático e Mensagens	Canal de Atendimento	25	300	R\$ 28.980,00	R\$ 30.780,00	R\$ 33.276,00	R\$ 33.570,00	R\$ 31.651,50	R\$ 31.651,50
10	Gerência e Operação de Posição de Gravação	Posição de Gravação	30	360	R\$ 13.277,82	R\$ 14.616,00	R\$ 15.336,00	R\$ 15.138,00	R\$ 14.591,96	R\$ 14.591,96
11	Gerência e Operação de Qualidade de Gravação	Posição de Atendimento	30	360	R\$ 87.076,08	R\$ 93.978,00	R\$ 104.580,00	R\$ 99.324,00	R\$ 96.239,52	R\$ 96.239,52
12	Gerência e Operação de Detecção de Emoção	Posição de Atendimento	35	420	R\$ 11.348,40	R\$ 11.684,40	R\$ 13.608,00	R\$ 13.041,00	R\$ 12.420,45	R\$ 12.420,45
13	Gerência e Operação de Tradução para Texto	Posição de Atendimento	35	420	R\$ 3.510,36	R\$ 3.834,60	R\$ 4.200,00	R\$ 4.032,00	R\$ 3.894,24	R\$ 3.894,24
14	Gerência e Operação de Aprendizagem e Avaliação	Posição de Atendimento	35	420	R\$ 11.348,40	R\$ 11.718,00	R\$ 12.768,00	R\$ 13.020,00	R\$ 12.213,60	R\$ 12.213,60
15	Assistente Virtual Cognitivo – Chatbot - em modelo SaaS (Software como Serviço – “Software as a Service”), contemplando: Interface da Solução de ChatBot Portal Web, API de Integração/Acesso, Solução de Gestão do Conhecimento, Solução de Monitoramento da Interação dos Usuários e Ambiente de Testes.	Serviço/Mês	1	12	R\$ 785.471,76	R\$ 836.966,16	R\$ 804.006,84	R\$ 854.097,00	R\$ 1.058.400,00	R\$ 867.788,35
16	Sustentação e Atualização da Solução de ChatBot, Suporte na Gestão do Conhecimento do ChatBot	Serviço/Mês	1	12	R\$ 342.857,04	R\$ 387.428,40	R\$ 341.138,40	R\$ 394.287,60	R\$ 295.920,00	R\$ 352.326,29
17	Operação de acesso externo à rede para telefone fixo para ligações locais	Minutos/Mês	25.000	300.000	R\$ 18.000,00	R\$ 24.000,00	R\$ 21.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 21.600,00
18	Operação de acesso externo à rede para telefones móveis	Minutos/Mês	50.000	600.000	R\$ 420.000,00	R\$ 504.000,00	R\$ 474.000,00	R\$ 480.000,00	R\$ 672.000,00	R\$ 510.000,00

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

19	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones fixos	Minutos/Mês	15.000	180.000	R\$ 18.000,00	R\$ 23.400,00	R\$ 25.200,00	R\$ 27.000,00	R\$ 21.600,00	R\$ 23.040,00
20	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones móveis	Minutos/Mês	250.000	3.000.000	R\$ 630.000,00	R\$ 780.000,00	R\$ 660.000,00	R\$ 720.000,00	R\$ 600.000,00	R\$ 678.000,00
21	Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo	Minutos/Mês	1.200	14.400	R\$ 4.032,00	R\$ 4.752,00	R\$ 4.176,00	R\$ 4.320,00	R\$ 1.584,00	R\$ 3.772,80
22	Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais	Minutos/Mês	50	600	R\$ 2.706,00	R\$ 3.240,00	R\$ 2.946,00	R\$ 3.174,00	R\$ 2.334,00	R\$ 2.880,00
23	Serviço de envio de SMS	Mensagem SMS/Mês	50.000	600.000	R\$ 168.000,00	R\$ 198.000,00	R\$ 222.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 24.000,00	R\$ 164.400,00
24	Serviços especializado de comunicação por demanda	UST	-	1.200	R\$ 300.000,00	R\$ 360.000,00	R\$ 312.000,00	R\$ 321.600,00	R\$ 323.400,00	R\$ 323.400,00
VALORES TOTAIS ANUAIS PREVISTOS					R\$ 4.852.385,70	R\$ 5.494.866,36	R\$ 5.186.270,04	R\$ 5.474.958,00	R\$ 5.213.442,23	R\$ 5.244.384,46
VALORES TOTAIS TRIENAIS PREVISTOS					R\$ 14.557.157,10	R\$ 16.484.599,08	R\$ 15.558.810,12	R\$ 16.424.874,00	R\$ 15.640.326,69	R\$ 15.733.153,39

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

7.1.1.1. MAPA DE PREÇO

	Prefeitura Municipal de Fortaleza Av. Desembargador Moreira 2875 - Dionísio Torres Fortaleza - CE 60.170-002 (85) 3433-3749 Relatório de Mapa de pesquisa de preços
Plano de suprimento: 3284/2024 - SERVICOS DE COMUNICACAO INTEGRADA	
Entidade responsável: 18101 - Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	
Criado por: Mayara Monte Oliveira	
Finalizado por: Mayara Monte Oliveira	
Valor total: 15.733.153,39	
Função de cálculo da pesquisa: Média dos Preços	
Iniciada em: 31/01/2024	
Finalizada em: 28/02/2024	
CLASSE:	SERVIÇO - CAT SERVICOS - SERVIÇOS TECNICOS ESPECIALIZADOS - SERVICOS DE TELEFONIA
ITEM	1 3593670
ESPECIFICAÇÃO:	FIXA, MOVEL, COMUNICACAO E TELECOMUNICACAO
UNIDADE DE MEDIDA: SERVIÇO (SERV)	
ESPECIFICAÇÃO: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA.	
FORNECEDOR	UF PREÇO UNITÁRIO
ABX TELECOM LTDA	PR 16.484.599,08
BANCO DE PRECOS - NP CAPACITACAO E SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA	PR 15.640.326,69
CAIS NETWORK COMERCIO E SERVICOS DE TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA	16.424.874,00
MOVTECH SISTEMAS LTDA	15.558.810,12
SEATIC SOLUCOES ESPECIALIZADAS EM AUTOMACAO EM TIC LTDA	14.557.157,10
QUANTIDADE: 1 VALOR: 15.733.153,39	
TOTAL (QUANTIDADE X VALOR): 15.733.153,39	

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO:

(Inciso VIII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso VII do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

8.1. Natureza do Objeto

O arcabouço de atividades que integram o objeto da solução possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos no Termo de Referência. Portanto, se enquadram como serviços comuns ou usuais de mercado. Conforme prevê o inciso XIII, do artigo 6º, da Lei 14.133/2021:

“Bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado. ”

Adicionalmente, registra-se que a execução do objeto possui natureza continuada, cujo escopo prevê o fornecimento em um período permitido pela Lei.

8.2. Parcelamento do Objeto

No contexto da solução apontada pela equipe de planejamento da contratação e de acordo com as necessidades e requisitos levantados no item 3.1.1 deste Estudo Preliminar, recomenda-se que o objeto seja dividido nos itens a seguir:

Item	Descrição	Unidade
1	Serviço de Acesso Nível 1	Número de Pontos de Acesso
2	Serviço de Acesso com Equipamento DECT	Número de Pontos de Acesso
3	Serviço de Acesso sem fio	Número de Pontos de Acesso
4	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center	Plataforma Básica
5	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação	Plataforma Básica
6	Gerência e Operação de Posição de Atendimentos	Posição de Atendimento
7	Gerência e Operação de Supervisor	Posição de Supervisor
8	Gerência e Operação de Acompanhamento em Tempo Real	Canal de Acompanhamento
9	Gerência e Operação de Canal de Atendimento Automático e Mensagens	Canal de Atendimento
10	Gerência e Operação de Posição de Gravação	Posição de Gravação
11	Gerência e Operação de Qualidade	Posição de Atendimento

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

	de Gravação	
12	Gerência e Operação de Detecção de Emoção	Posição de Atendimento
13	Gerência e Operação de Tradução para Texto	Posição de Atendimento
14	Gerência e Operação de Aprendizagem e Avaliação	Posição de Atendimento
15	Assistente Virtual Cognitivo – Chatbot - em modelo SaaS (Software como Serviço – “Software as a Service”), contemplando: • Interface da Solução de ChatBot Portal Web • API de Integração/Acesso • Solução de Gestão do Conhecimento • Solução de Monitoramento da Interação dos Usuários • Ambiente de Testes	Serviço/Mês
16	Sustentação e Atualização da Solução de ChatBot Suporte na Gestão do Conhecimento do ChatBot	Serviço/Mês
17	Operação de acesso externo à rede para telefone fixo para ligações locais	Minutos/Mês
18	Operação de acesso externo à rede para telefones móveis	Minutos/Mês
19	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones fixos	Minutos/Mês
20	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones móveis	Minutos/Mês

21	Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo	Minutos/Mês
22	Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais	Minutos/Mês
23	Serviço de envio de SMS	Mensagem SMS/Mês
24	Serviços especializado de comunicação por demanda	UST/ANO

8.3. Adjudicação do Objeto

Os itens do objeto ensejador destes estudos deverão ser adjudicados para um único fornecedor, grupo único, uma vez que as atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, que funcionam harmonicamente.

A Sepog opta por agrupar os serviços distintos em grupo único, para fins de licitação, uma vez que as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração desses serviços, que apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência. Assim, fica clara a correspondência dos itens do objeto com as necessidade e requisitos listados no tópico 3.1.1 deste estudo preliminar.

É importante também se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União, que assim se manifestou sobre o tema:

15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, verbis: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço

global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).

16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção. 17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209).

Muito embora a decisão tenha sido proferida sob a égide da Lei Federal n. 8666/93 é perfeitamente aplicável à Lei Federal nº. 14.133/2021, no seu art. 47, pois o parcelamento passou a ser considerado princípio regedor das licitações de serviços.

Pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento além do proposto, sob pena de não se atender o objetivo buscado pela Sepog.

8.4. Modalidade e Tipo de Licitação

Para fins de classificação da modalidade de licitação, o grupo único descrito no “Parcelamento do Objeto” possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos nos requisitos 5.1 e 5.2 do subitem 3.1.1 - Definição e Especificação de Requisitos desse Estudo Preliminar, portanto foram classificados como bens ou serviços comuns.

Dessa forma, a modalidade de licitação mais adequada é o PREGÃO, nos termos do art. 6º, inciso XLI da Lei nº 14.133/2021, sem nenhuma restrição de realização por meios ELETRÔNICOS, desta forma vinculando o tipo de licitação a de “MENOR PREÇO GLOBAL”, conforme art. 7º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:

(Inciso XI do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso VIII do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

Conforme o Art. 18, § 2º, da Lei Federal 14.133/2021, o estudo técnico preliminar deverá conter ao menos os elementos previstos nos incisos I, IV, VI, VIII e XIII do § 1º deste artigo e, quando não contemplar os demais elementos previstos no referido parágrafo, apresentar as devidas justificativas.

Dessa forma, o presente estudo não contempla o inciso IX – contratações correlatas e/ou interdependentes, pois não há resultados de pesquisas para contratações semelhantes ao objeto do referido estudo.

10. DEMONSTRATIVO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL:

(Inciso II do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso VIII do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

10.1. Classificação e Indicação orçamentária

Entende-se que o objeto se insere em despesas correntes de custeio, incluindo prestação de serviços e soluções para a prestação de serviços e soluções de comunicação, por não contribuir para a formação ou aquisição de um bem de capital.

O objeto desde estudo está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, sob a classe: 509 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO APOIO ADMINISTRATIVO.

As despesas decorrentes da contratação da solução serão provenientes dos recursos da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG), consignadas às dotações orçamentárias a seguir discriminadas:

Dotação Orçamentária: 24.722.0153.2140.0001 - Gestão da Telecomunicação Corporativa da PMF Elemento de Despesa: 33.90.40 Fonte de Recurso: 1.500.0000.00.01

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

10.2. Vigência Contratual

Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 36 (trinta e seis) meses, podendo a duração estender-se pelo prazo legal previsto na Lei 14.133/21, nos artigos 106 e 107.

Pode-se justificar tal período de vigência contratual nos seguintes aspectos:

a) A conveniência da celebração de contratos de natureza continuada:

1. Trata-se de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para garantir tanto a comunicação interna quanto a comunicação com o cidadão, constituindo, portanto, em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos da Sepog.
2. O conjunto de serviços que integram os serviços de comunicação integrada são essenciais para o Programa Fortaleza Digital.
3. O Decreto nº 15.030 de 10 de Junho de 2021 tem como objetivo dispor princípios, regras e instrumentos para a implantação do Governo Digital e aumento da eficiência da Administração Pública. O sistema de comunicação integrada e interação com a população é essencial para atingir tal objetivo
4. É importante enfatizar que o contexto da Sepog é extremamente complexo, dada à diversidade de processos e aplicações existentes, sendo o fator flexibilidade, do ponto de vista de parametrização, de extrema relevância na solução que venha a ser adquirida. O propósito em se ter soluções com funcionalidades flexíveis e altamente parametrizáveis pauta-se também no objetivo de gerar maior autonomia para a Sepog e, consequentemente, propiciar maior rapidez no atendimento da sua própria necessidade.
5. Considerando a grande importância que os sistemas e serviços de TI adquiriram para as organizações e a constante diversificação e desenvolvimento de novas tecnologias de comunicação integrada utilizando-se redes sociais e inteligência artificial, um sistema de comunicação integrada como o especificado neste documento é mandatório para promover a transformação digital de uma prefeitura.
6. É responsabilidade do Sepog implantar procedimentos, meios e tecnologias que garantam a interação e comunicação integrada com a população.
7. Portanto, considerando as circunstâncias do objeto a ser contratado, registrando-se o modo como pode interferir nas decisões institucionais, é que se dedica um prazo de vigência de 36

meses, não comprometendo o êxito no alcance dos objetivos estratégicos: “Garantir a infraestrutura apropriada às atividades” e “Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI”.

b) O prazo de vigência atende à sua finalidade, que é a obtenção do melhor preço e das condições mais vantajosas para a administração:

1. É providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que a interrupção dos serviços antes mesmo da absorção total da base de conhecimento pela futura contratada poderá acarretar prejuízo imensurável às atividades finalísticas e administrativas da Sepog.
2. Portanto, com respaldo na Lei nº 14.133/21, é que se entende como razoável o prazo de 36 (trinta e seis) meses para a vigência contratual, pois os serviços serão executados de forma contínua.
3. Ao se prolongar a duração do contrato busca-se combater a alta rotatividade do corpo técnico envolvido na prestação dos serviços, bem como obter preços mais vantajosos uma vez que a empresa a ser contratada terá um lapso temporal maior para fruição dos custos diretos e indiretos envolvidos na prestação dos serviços.
4. No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 36 (trinta e seis) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados.
5. Outro destaque técnico que não pode ser desprezado, é que um sistema de comunicação integral é altamente sensível, posto que as atividades rotineiras implicam no acesso aos ativos utilizados corriqueiramente por servidores e outras autoridades, onde se encontram conteúdos estratégicos da Sepog, dados pessoais sensíveis, dados sensíveis processuais, dados confidenciais e até mesmo de segurança da instituição. Desta forma, não é recomendada uma alta rotatividade

de empresas na prestação dos serviços, por este motivo reforçamos a solicitação na presente instrução que o prazo de vigência do contrato seja de 36 meses.

c) Peculiaridade e/ou complexidade do objeto, considerando os aspectos relacionados a economia, eficiência e eficácia:

1. O contrato de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, guarda especial peculiaridade, como exposto nas linhas precedentes, no que diz respeito a imprescindibilidade e relevância para fruição das atividades fim e meio da Sepog. Como tecnicamente descrito acima nas circunstâncias do objeto a ser contratado é tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a Sepog, considerando os aspectos relacionados à economia, eficiência e eficácia com definição de sua vigência pelo prazo inicial de 36 meses.

2. Essas peculiaridades impactam diretamente nos aspectos relacionados a economia, eficiência e eficácia. Sob o prisma econômico, a racionalização e vantagem econômica vem com a perspectiva de um contrato mais duradouro. Sobre a eficiência, a longevidade contratual, via de regra, proporciona estabilidade financeira a empresa contratada oportunizando a manutenção da força de trabalho, capacitada a atender e garantir a integridade dos recursos e ativos tecnológicos da Sepog. A repercussão dos fatos descritos envereda para eficácia contratual, pois o objetivo pretendido, restauração da operação normal do serviço com o mínimo impacto para a Sepog será cumprido conforme o pretendido, ou mesmo superando as expectativas.

3. Portanto, considerando as peculiaridades dos serviços a serem contratados, é que em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações é que prevê a vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses, podendo a duração estender-se pelo prazo legal previsto na Lei 14.133/21.

10.3. Garantia Contratual

10.3.1. A contratação contará com garantia de execução, nos moldes do art. 96 e 98 da Lei nº 14.133/2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. A mesma deverá ser prestada após assinatura do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias,

ressalvado o disposto no § 3º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

10.3.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a adjudicatária terá o prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para sua apresentação, cuja validade deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que a contratação não pague o prêmio nas datas convencionadas, conforme art. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

10.3.3. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

10.3.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no § 2º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

10.3.5. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, mediante a utilização do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor.

10.3.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

10.3.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

10.4.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

10.4.7.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

10.4.7.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS,

não adimplidas pelo contratado, quando couber; e

10.4.7.4. Verbas rescisórias inadimplidas.

10.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 10.3.7, observada a legislação que rege a matéria.

10.6. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

10.7. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

10.8. No caso de alteração do valor do contrato, e/ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada e/ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

10.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.10. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.10.7. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

10.10.8. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não

caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

10.11. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

10.12. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

10.13. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste estudo.

11. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS:

(Inciso IX do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso X do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

A escolha da contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, visa manter a PMF com os recursos tecnológicos necessários de forma a garantir a evolução e o aprimoramento da prestação de serviços à população. Com isso, os benefícios esperados deverão ser analisados como:

- d) Eficiência: A solução escolhida atende a todas as necessidades/requisitos que definem a demanda, sendo necessário um investimento menor, ao mesmo tempo que não são necessários novos treinamentos ou adequações nos processos de trabalho ou na estrutura da Sepog;
- e) Eficácia: Mostra-se eficaz por acolher todos os requisitos listados, efetivamente atendendo às necessidades identificadas pela área demandante;

f) **Economicidade:** A solução mostra-se mais econômica por atender todos os requisitos, sem perda de qualidade, de forma mais barata do que as alternativas e preservando os investimentos realizados anteriormente pela Sepog;

Além disso, a presente demanda pretende, por meio da prestação de serviços e soluções de comunicação integrada, obter os seguintes resultados e benefícios:

- k) **Segurança nas Comunicações:** confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- l) **Redução de custos e transparência para a PMF;**
- m) **Controle sobre os gastos com telefonia VoIP e Contact Center:** de equipamentos a consumo de minutos;
- n) **Inovação tecnológica;**
- o) **Uso de ramais podem ser usados em telefones físicos, softphone (software phones) em computadores e smartphones;**
- p) **Melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão;**
- q) **Uso de inteligência de negócio (BI) e analytics para avaliar e melhorar o atendimento ao cidadão;**
- r) **Uso de inteligência artificial para fazer com que a comunicação integrada seja mais natural e assertiva;**
- s) **Aprimorar o desempenho de aplicações e processamento de dados;**
- t) **Aprimorar o gerenciamento, governança e gestão da infraestrutura de comunicação integrada;**

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO:

(Inciso X do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso XI do art. 27 do Decreto Municipal 15.595/2023)

12.4. Adequação do Ambiente

Para a execução dos serviços e soluções de comunicação integrada não haverá, a cargo da Sepog, qualquer necessidade de adequação do seu ambiente físico ou lógico. Sobre o aspecto de avaliação do ambiente do Sepog, faz-se as considerações:

- a) Infraestrutura tecnológica: A Sepog dispõe de infraestrutura tecnológica para suportar os serviços a serem contratados. Caso entenda pela conveniência e haja disponibilidade, poderá dispor para a empresa a ser contratada, dos recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, tais como: estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet).
- b) Infraestrutura elétrica: A infraestrutura elétrica do ambiente da Sepog é capaz de suportar os serviços a serem contratados. Qualquer adequação no ambiente da Sepog para suportar os materiais, equipamentos, da empresa contratada deverão ser suportados por ela.
- c) Logística de implantação: Será provido pela Sepog o acesso físico às suas dependências aos diretamente envolvidos na prestação dos serviços. Assim como no caso do acesso físico serão fornecidos o acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução.
- d) Espaço físico: A Sepog disponibilizará, quando necessário, sala com o espaço físico para comportar a equipe de profissionais da empresa.
- e) Mobiliário: A Sepog disponibilizará os materiais, como: mobiliário (cadeiras e mesas de escritório) necessário para comportar a equipe de profissionais da empresa.

f) Impacto ambiental: O ambiente físico e tecnológico da Sepog está aderente às Políticas e Diretrizes ambientais.

12.5. Recursos Materiais e Humanos

Em relação aos recursos materiais a serem utilizados na prestação dos serviços, serão os mesmos comumente utilizados pelos profissionais da Sepog, como microcomputador, impressora, acesso à rede corporativa da Sepog para acesso às consoles administrativas, bem como acesso à Internet. Todos esses materiais e recursos estão disponíveis no ambiente atual da Sepog.

Em relação aos recursos humanos, o objeto a ser contratado não impõe necessidades especiais de pessoal, além dos já disponíveis na Sepog.

Para a execução dos serviços prestados presume-se, sob o enfoque da Sepog, além do acompanhamento da conformidade legal pelo Gestor do Contrato, o acompanhamento técnico da execução das atividades pelos fiscais, o que será realizado por profissional da área de infraestrutura tecnológica do Departamento CELOG.

Sob o enfoque da prestadora de serviços, essa deverá indicar colaborador, pertencente ao seu quadro de funcionários, para exercer a função de Preposto, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais.

Além da indicação do responsável pelo acompanhamento da execução contratual, a empresa a ser contratada deverá dispor de profissionais qualificados e detentores de conhecimento técnico e experiência suficientes para o pleno atendimento da solução conforme item 3.1.1 deste Estudo Preliminar.

12.6. Descontinuidade do Fornecimento

No caso de eventual interrupção contratual, antes da entrega completa do objeto a ser contratado, a solução será a rescisão por inadimplência das obrigações, com aplicação das penalidades cabíveis. E neste caso, será realizada uma nova contratação com fornecedor classificado em posição subsequente no certame ou, ainda, a realização de novo processo de contratação.

12.7. Transição Contratual e encerramento do contrato

O processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a empresa a ser contratada assumir as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a empresa contratada a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções fornecidas. Ao final do contrato de prestação dos serviços, a empresa contratada deverá fornecer, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para a empresa sucessora à prestação dos serviços, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

Para a transição final desta contratação será importante que a nova contratação seja realizada com antecedência ao término do contrato em vigor na Sepog, para, assim, permitir a conclusão do processo de implantação sem riscos de perda do serviço, inclusive para fins de teste operacionais, para com isso, mitigar qualquer inoperabilidade ou comprometimento do serviço. Poderá ser procedida nova contratação, com foco na renovação dos serviços e soluções para a prestação de serviços e soluções de comunicação. A decisão deverá ser tomada, após conclusão de um novo Estudo Preliminar a ser realizado 180 (cento e oitenta) dias antes do fim da vigência do contrato.

12.8. Estratégia de Independência Tecnológica

Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, bases de conhecimento, relatórios, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão conjuntamente a Sepog e a empresa contratada.

A empresa contratada e a Sepog serão detentoras conjuntamente dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, e os modelos de dados. Ressalte-se que os direitos autorais dos fabricantes dos softwares utilizados na solução são resguardados e garantidos por legislação nacional e internacional, não sendo estes cedidos ou transferidos.

13. ANÁLISE DE RISCOS

(Inciso X do art. 18 da Lei 14.133/21 e Capítulo IV do Decreto Municipal 15.595/2023)

13.4. Riscos de Negócio

Identifica-se que os principais riscos de negócio inerentes a Solução de TI, no que tange ao não atendimento da demanda, estão listados abaixo:

RISCO 1	Problemas no processo de licitação para contratação de serviço de TI	
Probabilidade	Alta	
Id	Dano	Impacto
1.	Atraso no processo de contratação.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Cumprimento dos prazos para contratação, revisar e acompanhar as mudanças nos documentos de planejamento da contratação que influenciam no descumprimento do cronograma.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar os documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação

Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Acompanhamento baseado em um cronograma pré-definido.	Equipe de Planejamento da Contratação

RISCO 2	Falha na caracterização do objeto	
Probabilidade	Baixa	
Id	Dano	Impacto
1.	Não atendimento das necessidades da contratação.	Alto
2.	Rescisão contratual	Alto
3.	Descontinuidade dos Serviços	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Definir requisitos técnicos alinhados às necessidades do negócio e aos objetivos da contratação.	Integrante Técnico
2.	Revisar os artefatos de planejamento da contratação para avaliar se atendem às necessidades e aos objetivos propostos.	Integrante Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Corrigir os artefatos de planejamento da contratação para resolver as falhas identificadas.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação detalhando minuciosamente as características do objeto da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação

RISCO 3	Falha na justificativa para escolha da solução	
Probabilidade	Baixa	
Id	Dano	Impacto
1.	Não atendimento ao princípio da motivação dos atos administrativos.	Alto
2.	Impossibilidade de contratação.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Justificar a necessidade dos requisitos técnicos exigidos, alinhando-se às necessidades da contratação, principalmente quando implicarem em	Integrante Técnico

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

	redução da competitividade do processo de seleção do fornecedor.	
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Integrante Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Justificar a necessidade perante órgãos de controle.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, elaborar documento de oficialização da demanda para instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação.	Setor de Elaboração de Licitações
3.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação

RISCO 4	Restrição à competitividade	
Probabilidade	Baixa	
Id	Dano	Impacto
1.	Elevação do preço da contratação.	Alto
2.	Suspensão da contratação.	Alto
3.	Direcionamento indevido do objeto.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Evitar a inclusão de requisitos excessivos e que restringem a competitividade, se atentando apenas aos requisitos estritamente necessários para atender o objetivo da contratação.	Integrante Técnico
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Integrante Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável

1.	Supressão dos critérios restritivos.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação

RISCO 5	Falha na pesquisa de preços	
Probabilidade	Média	
Id	Dano	Impacto
1.	Elevação dos preços ou inexecutabilidade das propostas.	Alto
2.	Impossibilidade de contratação.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Seguir os procedimentos para a realização de pesquisa de preços de acordo com boas práticas do mercado.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Avaliar se os procedimentos adotados estão de acordo com os requisitos normativos.	Integrante Administrativo
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Refazer a pesquisa de preços seguindo os procedimentos de acordo com boas práticas do mercado.	Integrantes Técnico e Administrativo.

RISCO 6	Impugnações ou interposição de recurso	
Probabilidade	Alta	
Id	Dano	Impacto
1.	Atraso no processo de contratação.	Alto
2.	Suspensão da contratação.	Alto
3.	Impossibilidade de contratação.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação de acordo com os normativos vigentes.	Equipe de Planejamento da Contratação

2.	Avaliar e realizar os ajustes recomendados pela Consultoria Jurídica para sanar inconformidades dos documentos de planejamento da contratação com a legislação vigente.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Empenhar-se no atendimento aos pedidos de esclarecimento buscando nos repositórios legais e jurisprudenciais os elementos de sustentação das opções adotadas para a contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, elaborar documento de oficialização da demanda para instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação.	Departamento de TIC
3.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação

13.5. Riscos Técnicos

Do ponto de vista operacional, segue abaixo, os prováveis riscos que poderão comprometer a operação/execução das atividades da Solução:

RISCO 1	Interrupção da execução ou rescisão do contrato	
Probabilidade	Média	
Id	Dano	Impacto
1.	Descontinuidade dos serviços de suporte ao usuário de TI.	Alto
2.	Comprometimento dos serviços prestados pela Sepog	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo criteriosamente se os requisitos estão sendo cumpridos de acordo com a	Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

	qualidade exigida, buscando identificar qualquer problema de execução em sua origem para não permitir maiores impactos no contrato.	
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo as expectativas da contratação.	Fiscal Requisitante
3.	Garantir que o conhecimento seja repassado continuamente para a equipe de fiscalização técnica.	Fiscal Técnico

RISCO 2	Falta de pessoal técnico competente para fiscalização do contrato	
Probabilidade	Alta	
Id	Dano	Impacto
1.	Deficiência na fiscalização do contrato com comprometimento na aferição dos níveis de serviço.	Alto
2.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
3.	Não atendimento das expectativas da contratação.	Alto
4.	Atrasos no pagamento, pagamento indevido e sem o devido desconto das glosas.	Alto
5.	Inexecução parcial ou total do contrato.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Definir indicadores de fácil mensuração e que podem ser monitorados por meio da ferramenta de gestão de serviços de TIC.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar Plano de Fiscalização prevendo como deverá ser realizada a fiscalização dos contratos, incluindo modelos de planilhas de aferição e listas de verificação.	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Identificar se existem servidores com habilidades e competências em TIC adequadas e em quantidade suficiente para a atuação na fiscalização dos serviços contratados e mensuração sistemática dos indicadores e da qualidade dos serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id	Ação de Contingência	Responsável

1.	Primar pela demanda de atividades críticas, que envolvam a disponibilidade do ambiente tecnológico.	Equipe de Gestão Fiscalização
RISCO 3	Instabilidade ou indisponibilidade do software por desatualização de versão ou release	
Probabilidade	Alta	
Id	Dano	Impacto
1.	Travamento de funcionalidade.	Médio
2.	Inoperância do software	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Manter constante verificação e proceder as atualizações disponibilizadas pelo Fabricante	Fiscal Técnico
2.	Monitorar o funcionamento do software, realizar abertura de chamado de garantia técnica e monitorar o cumprimento dos níveis de serviços exigidos.	Fiscal Técnico
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Manter histórico de registro de todas as ocorrências abertas.	Fiscal Técnico
2.	Solicitar ao fornecedor a imediata atualização das licenças.	Fiscal Técnico

13.6. Riscos Administrativos

Seguem abaixo os principais riscos administrativos inerentes a esse processo de contratação em particular:

RISCO 1	Contingenciamento orçamentário	
Probabilidade	Alta	
Id	Dano	Impacto
1.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
2.	Redução da qualidade dos serviços entregues.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Verificar outras possibilidades de orçamento para realizar a contratação.	Integrante Requiritante

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

2.	Demonstrar a necessidade e a relevância do contrato para manutenção e sustentação dos serviços de TIC suportados e custodiados pela Sepog.	Gestor do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Demonstrar claramente à alta gestão a importância da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja extremamente necessário o contingenciamento no contrato, identificar os pontos que causarão menor impacto caso sejam suprimidos.	Gestor do Contrato

RISCO 2	Descumprimento de cláusulas contratuais pela Contratada	
Probabilidade	Alta	
Id	Dano	Impacto
1.	Não entrega dos serviços.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços.	Alto
3.	Baixa qualidade dos serviços entregues.	Alto
4.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
5.	Falta de efetividade da contratação.	Alto
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo se os requisitos exigidos no contrato estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida.	Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo as expectativas da contratação.	Fiscal Requisitante
3.	Dimensionamento adequado do corpo de fiscalização e gestão contratual.	Setor de acompanhamento de contratos
4.	Capacitação de equipe de fiscalização e gestão contratual.	Setor de acompanhamento de contratos
5.	Intensificação no processo de fiscalização e gestão contratual	Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar formalmente a Contratada quando cláusulas do contrato forem descumpridas.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato

3.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços da Sepog, em caso de dificuldade de resolução das inconformidades.	Departamento de TIC
----	--	---------------------

14. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS:

(Inciso XII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso XII do art. 27 do Decreto Municipal 15.595)

A contratação de comunicação integrada de chatbot, contact center e VoIP é uma demanda importante para a PMF, pois visa aprimorar o atendimento ao cidadão e otimizar a comunicação interna. No entanto, é fundamental que essa contratação seja realizada de forma sustentável, em conformidade com a Lei Federal n. 14.133/21, visando minimizar os impactos negativos no meio ambiente e promover o desenvolvimento sustentável.

Pode-se listar os critérios e práticas sustentáveis abaixo para a contratação comunicação integrada de chatbot, contact center e VoIP:

- **Eficiência energética:** A escolha de equipamentos com alta eficiência energética pode reduzir o consumo de energia elétrica e, conseqüentemente, a emissão de gases de efeito estufa.
- **Descarte adequado de resíduos:** A contratação de empresa que possui políticas de descarte adequado de resíduos eletrônicos pode contribuir para a redução do impacto ambiental.
- **Uso de tecnologias limpas:** A utilização de tecnologias limpas, como a virtualização de servidores, pode reduzir o consumo de energia elétrica e, conseqüentemente, a emissão de gases

de efeito estufa.

Além disso, é importante que a contratante considere a promoção do desenvolvimento nacional sustentável como um dos critérios de julgamento das propostas. Dessa forma, empresas que apresentem soluções inovadoras e sustentáveis podem ter vantagem na disputa pela contratação.

Portanto, a contratação da tecnologia de comunicação integrada deverá cumprir com os requisitos e práticas sustentáveis em conformidade com a Lei Federal n. 14.133/21, visando aprimorar o atendimento ao cidadão e otimizar a comunicação interna, sem prejudicar o meio ambiente.

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA:

(Inciso XIII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso XIII do art. 27 do Decreto Municipal 15.595)

O presente estudo conclui que a contratação de serviço de comunicação integrada com o cidadão, incluindo telefonia Voice over IP (VoIP), teleconferência, chatbot e centrais de interação (Contact Center), é estratégico para facilidade na obtenção de serviços municipais.

Os serviços acima elencam diversos benefícios, utilizando das tecnologias mais avançadas, testadas e aprovadas pelo mercado. Dessa maneira, a SEPOG investirá em qualidade de serviço, além da alta disponibilidade e confiança. Estará, também, imprimindo redução de custos devido as tarifas mais atrativas do que a de serviços de comunicação convencionais.

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

Ratifica-se, portando, os seguintes benefícios dos serviços da comunicação integrada:

- Segurança nas Comunicações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Redução de custos e transparência para a PMF;
- Controle sobre os gastos com telefonia e contact center: de equipamentos a consumo de minutos;
- Inovação tecnológica:
- Uso de ramais podem ser usados em telefones físicos, softphone (software phones) em computadores e smartphones;
- Novas funcionalidades

Deste modo, conclui-se, diante deste estudo, que se faz necessária a contratação de empresa especializada na prestação do serviço supracitado, com vistas à obtenção das vantagens e benefícios citados anteriormente.

ANEXO II - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

À

Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza - CLFOR

Att. Sr.(a) Pregoeiro(a).

Ref.: Pregão Eletrônico nº _____

1. A Empresa _____ sediada à (rua, bairro, cidade, telefone, etc.), nº _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, neste ato representado por _____ (nome e dados do representante legal), abaixo assinado, propõe a entrega dos objetos a seguir especificado, conforme Termo de Referência do Edital em epígrafe, nas seguintes condições:

2. Identificação da licitante:

a. Razão Social:

b. CPF/CNPJ e Inscrição Estadual:

c. Endereço completo:

d. Representante Legal (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, domicílio):

e. Telefone, celular, fax, e-mail:

f. Banco Bradesco S/A, agência e nº da conta corrente:

2. Condições Gerais da Proposta:

a. A presente proposta é válida por _____ (_____) dias, contados da data de sua emissão.
(não inferior a 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da sua apresentação.)

3. Formação do Preço:

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

GRUPO	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
	VALOR GLOBAL					
	VALOR POR EXTENSO (_____)					

Declaramos que o objeto cotado atende todas as exigências do Edital, relativas à especificação e características, inclusive técnicas e que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

1. Nos preços estão inclusos todos os custos diretos e indiretos, lucro, encargos trabalhistas e despesas com seguros, frete, mão-de-obra e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto deste Pregão e excluídos da composição dos preços ofertados o imposto de renda pessoa jurídica (IRPF) e a contribuição social sobre o lucro líquido (CSLL).

2. O prazo de entrega do objeto será de (observar o limite máximo do Termo de Referência).

3. O local de entrega do objeto será o indicado no Termo de Referência.

4. Caso nos seja adjudicado o objeto da presente licitação, nos comprometemos assinar a Ata de Registro de Preços, a assinar os contratos e a receber as ordens de fornecimento, nota de empenho no prazo previsto no ato de convocação, indicando para esse fim o Sr. _____, identidade nº _____, CPF nº _____, _____ (cargo), como responsável legal desta empresa.

5. Declaramos que estamos ciente que a validade da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados da data de sua publicação e improrrogável.

Local e data

Assinatura do representante legal

(Nome e cargo)

ANEXO III - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de Registro de Preços nº ____/202__

Pregão Eletrônico nº:

Processo Administrativo nº:

Na sede da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPOG foi lavrada a presente Ata de Registro de Preços, conforme deliberação da Ata do Pregão Eletrônico nº _____ do respectivo resultado homologado, publicado no Diário Oficial do Município em ____/____/20__, às fls ____, do Processo nº. **P006578/2024**, que vai assinada pelo titular da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, gestor(a) do Registro de Preços e pelos representantes legais dos detentores do registro de preços, todos qualificados e relacionados ao final, a qual será regida pelas cláusulas e condições seguintes:

1. DO FUNDAMENTO LEGAL

O presente instrumento fundamenta-se:

I - No Pregão Eletrônico nº _____.

II – Na Constituição Federal, nos Decretos Municipais nº 15.608, de 31 de março de 2023, 15.595, de 22 de março de 2023, 15.604, de 28 de março de 2023, 13.735, de 18 de janeiro de 2016, 12.255, de 06 de setembro de 2007, nº 15.030, de 10 de Junho de 2021, nos Decretos Federais nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, 8.538, de 06 de outubro de 2015, 8.660, de 29 de janeiro de 2016, na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados) na Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, na Lei nº 12.187, de

29 de dezembro de 2009, na Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014, na Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e na Lei Municipal nº 10.350, de 28 de maio de 2015.

2. DO OBJETO

2.1. Constitui objeto da presente Ata o registro de preços visando a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FUTURA E EVENTUAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA, A FIM DE ATENDER AS NECESSIDADES ADMINISTRATIVAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA DE ACORDO COM AS EXIGÊNCIAS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS PREVISTOS NO EDITAL E SEUS ANEXOS**, Pregão Eletrônico Nº _____ que passa a fazer parte desta Ata, juntamente com a(s) proposta(s) de preço(s) apresentada(s) pelo(s) fornecedor(es) classificado(s).

2.2. A Ata de Registro de Preços uma vez lavrada e assinada, não obriga a Administração a firmar as contratações que dela poderão advir, ficando-lhe facultada a utilização de procedimento de licitação, sendo assegurada ao detentor do registro de preços a preferência em igualdade de condições.

3. DA ASSINATURA, FORMALIZAÇÃO, VALIDADE DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

3.1 Este instrumento será assinado pelo titular da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, gestor (a) do Registro de Preços e pelos representantes legais dos detentores do registro de preços, na forma do art. 17 do Decreto Municipal n.º 15.608, de 31 de março de 2023.

3.2. A publicação da Ata do Registro de Preços será realizada no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP pelo órgão ou entidade gerenciadora do registro de preço.

3.3. O prazo de vigência da presente Ata é de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data da sua publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, podendo ser prorrogada uma vez por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

3.3. Durante a vigência da Ata de Registro de Preços, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública de Fortaleza, na condição de órgão Interessado, mediante consulta prévia ao Órgão Gestor do Registro de Preços e concordância do fornecedor, conforme disciplina o art. 30 a 32 do Decreto Municipal 15.608, de 31 de março de 2023.

3.4. Será incluído nesta ata, na forma de anexo, o registro do(s) fornecedor(es) que aceitarem cotar bens e serviços com preços iguais ao do(s) licitante(s) vencedor(es) na sequência da classificação do certame e os que mantiverem sua proposta original.

4. DA GERÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Caberá à **SECRETARIA MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO - SEPOG** o gerenciamento deste instrumento, no seu aspecto operacional e nas questões legais, principalmente quanto às atribuições previstas no art. 7º do Decreto Municipal 15.608, de 31 de março de 2023.

5. DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES:

SEQ.	ÓRGÃO/ENTIDADE	ENDEREÇO
1	SEPOG	Av. Desembargador Moreira, 2875 – Dionísio Torres. CEP: 60.170-002.

5.1. O órgão ou entidade participante da Ata de Registro de Preço deverá observar o art. 8º do Decreto nº 15.608, de 31 de março de 2023;

5.2. Fica vedada a participação do órgão ou entidade em mais de uma ata de registro de preços com o mesmo objeto no prazo de validade daquela de que já tiver participado, salvo na

ocorrência de ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto neste instrumento;

6. DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS PELOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

6.1. Durante o prazo de validade desta Ata, os órgãos e entidades participantes poderão contratar (firmar contratos) com os fornecedores com preços registrados de acordo com os quantitativos e especificações previstos, devendo comunicar ao órgão gestor, a recusa do detentor de Registro de Preços em fornecer os serviços no prazo estabelecido pelo mesmo.

6.2. A contratação com os fornecedores registrados poderá ser realizada por intermédio de instrumento contratual ou outro instrumento hábil, conforme art. 95 da Lei nº 14.133/2021 e art. 33 do Decreto Municipal nº 15.608/2023.

6.3. O fornecedor terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da convocação, para a assinatura do Contrato. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período, desde que solicitado durante o seu transcurso e, ainda assim, se devidamente justificado e aceito pela administração.

6.4. Para realização da contratação, os órgãos ou entidades participantes deverão abrir processo numerado e instruído contendo obrigatoriamente: solicitação da compra ou contratação; dotação orçamentária; comprovação de vigência da ata de registro de preços; ordem de compra ou de serviço.

6.5. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no Anexo I – Termo de Referência do edital nº 9642 ou aviso de contratação, observado o disposto no art. 105 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021. (Art. 35 do Decreto Municipal nº 15.608/2023).

6.6. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. (Art. 34 do Decreto Municipal nº 15.608/2023).

6.7. Na assinatura do Contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação exigidas no Edital, as quais deverão ser mantidas pela contratada durante todo o período da contratação.

6.8. As quantidades previstas para os itens com preços registrados poderão ser remanejadas pelo órgão gerenciador entre os órgãos participantes do procedimento licitatório para registro de preços, cabendo ao órgão gerenciador autorizar o remanejamento solicitado, mediante procedimento administrativo, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão participante, desde que haja prévia anuência do órgão que vier a sofrer redução dos quantitativos informados.

6.9. O remanejamento somente poderá ser feito de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante ou de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante devendo, neste último caso, ser observados os limites previstos no art. 31 do Decreto nº 15.608, de 31 de março de 2023.

7. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

7.1. Durante o prazo de validade da ata, qualquer órgão ou entidade da Administração Pública de Fortaleza que não tenha participado do certame licitatório poderá aderir à ata de registro de preços na condição de não participante, desde que justificada a vantagem da adesão e demonstrado que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado.

7.2. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o órgão gerenciador para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

7.3. Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

7.4. As aquisições ou contratações adicionais por adesão não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

7.5. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

7.6. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.

7.7. Compete ao órgão não participante os atos relativos à cobrança do cumprimento, pelo fornecedor, das obrigações contratualmente assumidas e à aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

7.8. O quantitativo reservado para aquisição pelo órgão gerenciador, órgãos participantes e não participantes constam em documento anexo parte integrante desta Ata.

7.9. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos previstos no art. 30 do Decreto Municipal nº 15.608, de 31 de março de 2023.

8. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

8.1. Os signatários desta Ata de Registro de Preços assumem as obrigações e responsabilidades constantes no Decreto Municipal nº 15.608, de 31 de março de 2023.

8.2. Caberá ao órgão participante, as atribuições que lhe são conferidas nos termos do art. 8º do Decreto Municipal nº 15.608, de 31 de março de 2023.

8.3. O detentor do registro de preços, durante o prazo de validade desta Ata, fica obrigado a:

8.3.1 Atender aos pedidos efetuados pelos órgãos ou entidades participantes do Sistema de Registro de Preços, bem como aqueles decorrentes de remanejamento de quantitativos registrados nesta Ata, durante a sua vigência.

8.3.2. Fornecer os serviços ofertados por preço unitário registrado nas quantidades indicadas pelos órgãos ou entidades participantes do Sistema de Registro de Preços e nos prazos a serem definidos no instrumento contratual.

8.3.3. Responder no prazo de até 05 (cinco) dias a consultas do órgão gestor de Registro de Preços sobre a pretensão de órgão/entidade não participante (carona).

8.3.4. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta de preços, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

8.3.5. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante.

9. DOS PREÇOS REGISTRADOS E SUAS REVISÕES

9.1. Os preços registrados na Ata de Registro de Preços serão aqueles ofertados nas propostas de preços da(s) licitante(s) vencedora(s), bem como consta no Anexo A desta Ata, listagem com o cadastro de reserva dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preços iguais ao(s) do(s) licitante(s) vencedor(es), na sequência da classificação do certame, conforme permissivo legal do art. 16, inciso II do Decreto 15.608, de 31 de março de 2023 ou a informação expressa de que não houve licitante que aceitasse cotar o objeto com preços iguais à da licitante vencedora.

9.2. As quantidades previstas no Anexo I – Termo de Referência do edital nº 9642 são estimativas máximas para o período de validade da Ata de Registro de Preços, reservando-se a Administração

Municipal, através do órgão ou entidade participante, o direito de adquirir o quantitativo que julgar necessário ou mesmo abster-se de adquirir o item especificado.

9.3. Os preços registrados poderão ser revistos a qualquer tempo em decorrência da redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve os custos dos itens registrados, obedecendo aos parâmetros constantes nos arts. 24 a 26 do Decreto nº 15.608, de 31 de março de 2023.

9.4. O órgão ou entidade gerenciador convocará o fornecedor para negociar o preço registrado e adequado ao preço de mercado, sempre que verificar que o preço registrado está acima do preço de mercado. Caso seja frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido.

9.5. Havendo a liberação do fornecedor, o órgão gerenciador deverá convocar os demais fornecedores classificados, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado, e não havendo êxito nas negociações, deverá proceder ao cancelamento do item ou da Ata de Registro de Preços.

9.6. Caso haja redução do preço registrado, o órgão ou entidade gerenciador deverá comunicar aos órgãos e entidades que tiverem formalizado contrato ou instrumento equivalentes, para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciar em negociação com vistas à alteração contratual.

9.7. As alterações dos preços registrados, oriundas de suas revisões, serão divulgadas no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e disponibilizadas durante a vigência da ata de registro de preço.

10. DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

10.1. O detentor de preços registrados terá o seu registro cancelado quando:

10.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

10.1.2. Não retirar a nota de empenho ou o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

10.1.3. Não aceitar reduzir os preços registrados quando estes se tornarem superiores aos de mercado;

10.1.4. For declarado inidôneo ou impedido para licitar e contratar com a Administração Pública;

10.1.5. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados e justificados, e por razão de interesse público.

10.2. O cancelamento do registro de preço será formalizado por despacho do órgão ou entidade gerenciadora, assegurado o contraditório e ampla defesa.

11. DOS PRAZOS DE ENTREGA E DO PAGAMENTO

11.1. As condições gerais de execução do objeto desta Ata, tais como recebimento, prazo de entrega, obrigações da Administração e do fornecedor registrado, pagamento e demais condições da contratação encontram-se definidos no Anexo I - Termo de Referência do Edital nº 9642.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. A aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta Ata de Registro de Preço será de competência do órgão gerenciador; nas hipóteses em que o descumprimento ocorrer nas contratações realizados pelos órgãos participantes e não participantes caberá ao respectivo órgão a aplicação da penalidade.

12.2. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o fornecedor com preço registrado que praticar ato ilícito na forma do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ou quando deixar de cumprir parcial ou totalmente com as regras dispostas nesta Ata de Registro de Preço.

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

12.3. Nos processos para apuração e aplicação de sanções previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, serão observados os procedimentos previstos no Decreto Municipal nº 15.604, de 28 de março de 2023.

12.4. O fornecedor com preço registrado que praticar ato ilícito na forma do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estará sujeito, garantido o direito prévio ao contraditório e à ampla defesa, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às respectivas penalidades, de acordo com o Decreto Municipal nº 15.604, de 31 de março de 2023.

13. DO FORO

Fica eleito o foro do Município de Fortaleza do Estado do Ceará, para conhecer das questões relacionadas com a presente Ata que não possam ser resolvidas pelos meios administrativos. Assinam esta Ata, os signatários relacionados e qualificados a seguir, os quais firmam o compromisso de zelar pelo fiel cumprimento das suas cláusulas e condições.

Signatários:

Órgão Gerenciador	Nome do Titular	Cargo	CPF	RG	Assinatura

Detentores do Reg. de Preços	Nome do Representante	Cargo	CPF	RG	Assinatura

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

ANEXO A - DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº ____/20__
QUANTITATIVOS RESERVADOS

Este documento é parte da Ata de Registro de Preços acima referenciada, celebrada entre a Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, os órgãos participantes e os fornecedores, cujos preços estão a seguir registrados, em face da realização do Pregão Eletrônico nº _____.

GRUPO	CÓD ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO ITEM	FORNECEDORES	QUANTIDADE	PREÇO REGISTRADO

FORNECEDOR _____

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

ANEXO B – DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº ____/20__

DAS LICITANTES QUE ACEITARAM COTAR O MESMO PREÇO DA LICITANTE VENCEDORA

Conforme previsto no art. 16, inciso II, do Decreto 15.608, de 31 de março de 2023 o registro das licitantes que aceitarem cotar os serviços com preços iguais ao da licitante vencedora, na sequência da classificação do certame é o seguinte:

ITEM	CLASSIFICAÇÃO	RAZÃO SOCIAL/ CNPJ	ESPECIFICAÇÃO	MARCA / FABRICANTE	APRES.	QNT.	VALOR UNITÁR. DO ITEM R\$	VALOR TOTAL DO ITEM R\$
VALOR TOTAL R\$								

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO

Contrato nº ____ / 20__ –

Processo nº

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE
FORTALEZA, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DA
_____ E A (O) CONTRATADA**

ABAIXO QUALIFICADOS, PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA.

O MUNICÍPIO DE FORTALEZA pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio do(a) (órgão contratante), ..., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º XXXX, com sede nesta Capital, na XXXX – CEP XXXX, neste ato representado(a) pelo(a) (*cargo e nome*), portador da Matrícula Funcional nº (ou nomeado pelo ato/portaria n.), doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº _____ e em observância às disposições da Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº _____, mediante as cláusulas e condições a seguir anunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1. O presente contrato tem como fundamento o Edital do Pregão Eletrônico nº _____ e seus anexos, os preceitos do Direito Público, na Constituição

Federal, nos Decretos Municipais nº 15.608, de 31 de março de 2023, 15.595, de 22 de março de 2023, 15.604, de 28 de março de 2023, 13.735, de 18 de janeiro de 2016, 12.255, de 06 de setembro de 2007, nº 15.030, de 10 de Junho de 2021, nos Decretos Federais nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, 8.538, de 06 de outubro de 2015, 8.660, de 29 de janeiro de 2016, na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados) na Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, na Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, na Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014, na Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e na Lei Municipal nº 10.350, de 28 de maio de 2015.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FUTURA E EVENTUAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA, A FIM DE ATENDER AS NECESSIDADES ADMINISTRATIVAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA**, nas condições estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência do Edital nº 9642.

2.2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

2.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

2.3.1. O Termo de Referência;

2.3.2. O Edital de Licitação;

2.3.3. A Proposta do contratado;

2.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E EXECUÇÃO DO CONTRATO

3.1. O prazo de vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses, contado a partir da sua assinatura, devendo ser publicado na forma do art. 91, da Lei nº 14.133/2021.

3.2. Deverão ser observadas, no momento da contratação e a cada exercício financeiro, a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro, observado o disposto no art. 105 da Lei 14.133/2021.

3.3. O prazo de execução do objeto contratual será contado a partir da emissão da Ordem de Serviço, a ser emitida pelo CONTRATANTE.

3.4. Nos casos em que o documento for assinado digitalmente, a data de assinatura a ser considerada será aquela da última assinatura digital.

3.5. O prazo de vigência e de execução poderão ser prorrogados nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por ser considerado pelo contratante serviço de natureza contínua.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

4.1. O valor total da contratação é de R\$ _____ (_____).

4.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento ao contratado e as demais condições a ele referentes encontram-se definidos no **Anexo I - Termo de Referência do Edital nº 9642.**

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

6.1. A periodicidade de reajuste do valor deste contrato será anual, contado da data do orçamento estimado, mediante aplicação do índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta a que essa se referir.

6.1.1. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

6.1.2. O reajuste será concedido mediante simples apostila, conforme dispõe o art. 136 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

6.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.3. Não serão admitidos apostilamentos com efeitos financeiros retroativos à data da sua assinatura.

6.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REGIME DE EXECUÇÃO E FORNECIMENTO DO OBJETO

7.1. O regime de execução contratual, assim como os prazos e condições de conclusão, local e forma/meio de entrega, regras de aceitação, recebimento provisório e definitivo, do objeto constam no **Anexo I - Termo de Referência do Edital nº 9642.**

CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos orçamentários previstos no orçamento da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG a seguir discriminada:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	PROJETO/ATIVIDADE	ELEMENTO DE DESPESA	FONTE DE RECURSOS
18.101	24.722.0153.2140.0001	33.90.40	0.1500000000001

8.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 e 98 da Lei nº 14.133/2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. A mesma deverá ser prestada após assinatura do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, ressalvado o disposto no § 3º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

9.1.1. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a adjudicatária terá o prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para sua apresentação, cuja validade deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratação não pague o prêmio nas datas convencionadas, conforme art. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

9.1.2. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

9.1.3. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 9.1.5 deste contrato.

9.1.4. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

9.1.5. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

9.1.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

9.1.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

9.1.6.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

9.1.6.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

9.1.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 9.1.6., observada a legislação que rege a matéria.

9.1.8. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

9.1.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

9.1.10. No caso de alteração do valor do contrato, e/ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada e/ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

9.1.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

9.1.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

9.1.12.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

9.1.12.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

9.1.13. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

9.1.14. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

9.1.15. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Executar o objeto em conformidade com as condições do edital e seus anexos.

10.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

10.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitadas ao estabelecido no art. 125, da Lei Federal nº 14.133/2021, tomando-se por base o valor contratual.

10.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros,

decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

10.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual.

10.6. Prestar, improrrogavelmente, em até 8 (oito) horas, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

10.7. Refazer o objeto que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da sua notificação

10.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

10.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante.

10.10. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos à segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

10.11. Discriminar na nota fiscal as especificações do serviço de modo idêntico àquele apresentado na proposta.

10.12. Manter-se, durante todo o período de vigência do Contrato a ser firmado, um preposto aceito pela Contratante, para representação do licitante vencedor sempre que for necessário e comunicando, por escrito, à Contratante qualquer mudança de endereço ou telefone contato.

10.13. Acatar as orientações da Contratante, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

10.14. É de responsabilidade da CONTRATADA, estar em conformidade com os fundamentos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que tratar-se da manipulação dos dados da CONTRATANTE e de terceiros, em sua criptografia, armazenamento e demais tratativas resguardando os dados utilizados.

10.15. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações, dados, contidos em quaisquer mídias e documentos que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à CONTRATANTE, respondendo pelos danos causados que eventual uso indevido, ou vazamento de informações, decorrentes de ação danosa ou culposa, nas formas de negligência, imprudência ou imperícia, venha a ocasionar à CONTRATANTE.

10.16. Com exceção do que dispõe o art. 4º da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 que trata da proteção dos dados pessoais, a CONTRATADA se obriga a dar ciência prévia à CONTRATANTE quando fizer uso dos dados privados, sempre zelando pelos princípios da minimização da coleta, necessidade de exposição específica da finalidade, sem prejuízo da mera correção dos dados.

10.17. Fica vedado o tratamento de dados pessoais sensíveis por parte da CONTRATADA com objetivo de obter vantagem econômica de qualquer espécie, com exceção daquelas hipóteses previstas no parágrafo 4º do art. 11 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

10.18. A CONTRATADA se compromete a zelar pelo tratamento dos dados pessoais dos titulares, pessoas naturais vinculadas à CONTRATANTE, sem prejuízo de qualquer responsabilidade, admitindo-se o tratamento nas hipóteses de consentimento específico e destacado por termo de

compromisso e ou nas hipóteses previstas nos incisos II a X do art. 7º da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

11.3. Solicitar a execução do objeto à CONTRATADA através da emissão de Ordem de Serviço.

11.4. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.

11.5. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

11.6. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

11.7. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste Contrato.

11.8. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

11.9. A CONTRATANTE observará, no que couber, as regras previstas para tratamento de dados postas na Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO

12.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela Comissão de Recebimento e Fiscalização, formada por meio da **Portaria nº 0393/2023** da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, publicada dia 20 de dezembro de 2023 no Diário Oficial do Município – DOM.

12.2. O modelo de gestão e fiscalização do contrato seguirão as regras constantes do Anexo

I - Termo de Referência do Edital nº 9642.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Será admitida a subcontratação do Objeto pela licitante Contratada até o limite de 20% (vinte por cento) do objeto a ser licitado, com base na planilha de quantitativo contida no tópico 2 deste Termo de Referência, observado o disposto no artigo 122 da Lei 14.133/21.

13.2. A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá subcontratar a totalidade dos serviços.

13.3. A CONTRATADA deverá obter autorização prévia e por escrito, da Comissão de Recebimento e Fiscalização, formada por meio da Portaria nº 393/2023 da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, publicada no dia 20 de dezembro de 2023 no Diário Oficial do Município – DOM, para subcontratar qualquer parte dos serviços. A substituição de qualquer subcontratada sujeitar-se-á igualmente à prévia aprovação.

13.4. A subcontratação de que trata esta cláusula não exclui a responsabilidade do contratado perante a PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA quanto à qualidade técnica do serviço executado.

13.5. A aceitação de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma do Contrato, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante a Prefeitura Municipal de Fortaleza pelos serviços executados pelas suas subcontratadas.

13.6. É vedada a subcontratação de empresa que tenha participado do procedimento licitatório. A CONTRATADA deverá dar preferência à micro e pequenas empresas, quando da subcontratação deste objeto.

13.7. Nenhum encargo trabalhista, inclusive de acidente de trabalho, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil de qualquer natureza, decorrente da subcontratação, será imputada ou se comunicará à Prefeitura de Fortaleza.

13.8. Na hipótese de subcontratação, a CONTRATADA deverá entregar os documentos da subcontratada que comprovem estar ela regular em termos de obrigações fiscais, trabalhistas

e outras comprovações que sejam exigidas pela Comissão de Recebimento e Fiscalização do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. O contratado que incorra em infrações previstas nos termos do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, apuradas em regular processo administrativo de responsabilização, sujeita-se às respectivas sanções, nos termos do art. 156 da referida legislação, bem como as infrações administrativas praticadas contra a Administração Pública municipal direta e indireta do Município de Fortaleza previstas no Decreto nº 15.604 de 28 de março de 2023.

14.1.1. O contratado que praticar ato ilícito estará sujeito, garantindo o devido processo legal, assegurada a observância do prévio contraditório e da ampla defesa, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civis e criminais, às penalidades previstas no Decreto Municipal nº 15.604, de 28 de março de 2023, que dispõe sobre os procedimentos para aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, aos licitantes e contratados pelas infrações administrativas praticadas contra a Administração Pública municipal direta e indireta do Município de Fortaleza.

14.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas, as seguintes sanções:

I - Advertência

II - Multa

III - Impedimento de licitar e contratar

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

14.2.1. As sanções previstas nos incisos I, III e IV, poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II.

14.3. A sanção de advertência será aplicada nas seguintes hipóteses:

I - Descumprimento de obrigação legal ou infração à lei, quando não se justificar uma aplicação de sanção mais grave; ou

II - Inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória quando, a critério da Administração, não se justificar uma aplicação de sanção mais grave.

Parágrafo único. Para os fins deste item, considera-se descumprimento ou inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória aquelas que não impactam objetivamente no prosseguimento da execução contratual e desde que não causem prejuízos à Administração Pública municipal direta, autárquica e fundacional.

14.4. A sanção de multa será aplicada ao infrator por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório, no contrato ou em outro instrumento obrigacional, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I - de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor contratado, para aquele que:

- a) Der causa à inexecução parcial do contrato, que supere a gravidade daquela prevista no parágrafo único do subitem 14.3.
- b) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- c) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

II - De 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor contratado ou adjudicado, para aquele que:

- a) Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- b) Não celebrar o contrato, ou instrumento equivalente, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

c) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor contratado ou do valor de referência para a licitação, para aquele que:

- a) Der causa à inexecução total do contrato;
- b) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- c) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- e) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- f) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§ 1º Na hipótese de o infrator entregar o objeto contratual em desacordo com as especificações, condições e qualidade contratadas e/ou com vício, irregularidade ou defeito oculto que o tornem impróprio para o fim a que se destina, aplica-se a penalidade prevista no inciso I deste item.

§ 2º Nos contratos que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o caput e seus incisos para cálculo da multa incidirá sobre o valor estimado da contratação.

§ 3º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, de pagamentos decorrentes de outros contratos firmados com o contratado ou será cobrada judicialmente.

§ 4º Na aplicação da sanção prevista no caput do art. 13 do Decreto Municipal nº 15.604/2023, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

§ 5º Se a recusa em assinar o contrato ou instrumento equivalente for motivada por fato impeditivo relevante, devidamente comprovado e superveniente à apresentação da proposta, a

autoridade competente para a contratação poderá, mediante ato motivado, deixar de aplicar a multa.

§ 6º O atraso, para efeito de cálculo da multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação.

§ 7º Quando da aplicação da penalidade de multa, deverão ser observadas as atenuantes e excludentes de sua aplicação, tais como as hipóteses de força maior ou caso fortuito, quando devidamente comprovadas pelo infrator.

§ 8º Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa indicados no § 3º deste item, o imputado será notificado para recolher a importância devida, por meio de Documento de Arrecadação Municipal (DAM), no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial.

§ 9º Decorrido o prazo previsto no §8º deste item, o órgão ou entidade sancionador encaminhará a multa à Procuradoria Geral do Município para que seja inscrita na Dívida Ativa do Município.

14.4.1. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o infrator à multa de mora, de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso na entrega de material ou execução de serviços, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), equivalente a até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, excluída, quando for o caso, a parcela referente aos impostos destacados no documento fiscal.

Parágrafo único. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração Pública municipal direta, autárquica e fundacional a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no Termo de Referência.

14.5. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, quando não se justificar a imposição de outra mais grave, àquele que:

I - der causa à inexecução parcial do contrato, que supere a gravidade daquela prevista na alínea a, inciso I do art. 13 do Decreto Municipal nº 15.604/2023, ou que cause grave dano à Administração Pública Municipal Direta, Autárquica e Fundacional, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - Der causa à inexecução total do contrato;

III - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

V - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ou

VI - Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

Parágrafo único. A sanção prevista neste item impedirá o imputado de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Fortaleza, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.6. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas seguintes infrações administrativas:

I - Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

II - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV - Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; ou

V - Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§ 1º A sanção de declaração de inidoneidade prevista neste item também será aplicada nas infrações administrativas do artigo 15 do Decreto Municipal nº 15.604/2023 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

§ 2º A sanção prevista neste item impedirá o imputado de licitar ou contratar com Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

§ 3º A aplicação da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com Administração Pública direta e indireta deverá ser precedida de análise jurídica e será de competência exclusiva da autoridade superior.

14.7. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do CONTRATO, na hipótese de descumprimento da obrigação de zelo no tratamento dos dados pessoais da pessoa natural vinculada ao CONTRATANTE, ou em caso de tratamento de dados sem o consentimento específico e destacado por termo de compromisso, ou outra irregularidade havida no cumprimento do CONTRATO, por culpa da **CONTRATADA**, quando for o caso.

14.8. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do CONTRATO, na hipótese de tratamento de dados pessoais sensíveis com o objetivo de obter vantagem econômica, ou outra irregularidade havida no cumprimento do CONTRATO, por culpa da **CONTRATADA**, quando for o caso.

14.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159, da Lei nº 14.133, de 2021).

14.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que

utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

14.11. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal e no Portal ComprasFOR do Município de Fortaleza.

14.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

15.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes, salvo quando houver previsibilidade de prorrogação.

15.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

15.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

15.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2

(dois) meses da data da comunicação.

15.3. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

15.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

15.3.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

15.3.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

15.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

15.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

15.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

15.4.3. Indenizações e multas.

15.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

15.6. Poderá ocorrer a extinção do contrato caso se constate que o contratado mantém vínculo com dirigente ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou na fiscalização do contrato, nos termos do art. 14, IV, da Lei Federal n. 14.133, de 1 de abril de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais e municipais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

17.1. As licitantes devem observar e a contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

17.2. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

17.2.1. “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

17.2.2. “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

17.2.3. “prática colusiva”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

17.2.4. “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;

17.2.5. “prática obstrutiva”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista, deste Edital; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

17.3. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas,

fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

17.4. Considerando os propósitos das cláusulas acima, a licitante vencedora, como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos art. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

18.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18.3. Qualquer alteração contratual deverá ser realizada mediante termo aditivo ao presente contrato, inclusive com instrução, pareceres, avaliação do impacto orçamentário e decisão motivada, excetuando-se as hipóteses previstas no art. 132 da Lei nº 14.133/2021.

18.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

19.1. A eficácia do contrato fica condicionada à publicação e divulgação integral no PNCP - Portal Nacional de Compras Públicas, nos moldes e prazos estabelecidos nos artigos 91, caput, 94 e 174

da Lei nº 14.133/2021, podendo ainda ser realizada a devida publicação no Diário Oficial do Município – DOM.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. A CONTRATANTE analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito, de força maior ou omissos.

20.1.1. Para os casos previstos no “caput” desta cláusula, a CONTRATANTE poderá atribuir a uma comissão, por este designada por portaria, a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos que se fundamentem naqueles motivos.

20.1.2. As exceções aqui referenciadas serão sempre tratadas com máxima cautela, zelo profissional, senso de responsabilidade e ponderação, para que ato de mera e excepcional concessão da CONTRATANTE, cujo objetivo final é o de atender tão-somente ao interesse público, não seja interpretado como regra contratual.

20.1.3. Para assegurar rápida solução às questões geradas em face da perfeita execução do presente contrato, fica desde já compelida a CONTRATADA a avisar, por escrito e de imediato, qualquer alteração no endereço ou no telefone da empresa.

20.1.4. Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras. Salvo os acréscimos ou supressões contratuais, determinadas unilateralmente pela administração pública, poderão ser de até 25% do valor inicial do contrato de serviços, sem que isso incorra em custos adicionais. **(ITEM 18.2)**

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DO FORO

21.1. Fica eleito o Foro do Município de Fortaleza do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

administrativa ou por meio da conciliação e mediação, nos moldes do art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente contrato, que está visado pela Assessoria Jurídica da CONTRATANTE, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelos representantes das partes baixo.

Fortaleza, ... de de

**CONTRATANTE
CONTRATADA**

Visto:

Nome do(a) Coordenador(a) Jurídico(a)

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

ANEXO V - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇOS Nº /20__

Nº CONTRATO	CONTRATADA	CNPJ
OBJETO DO CONTRATO:		
ESCOPO DA ORDEM DE SERVIÇOS: Descrição do objeto, conforme descrito abaixo:		
Grupo	Especificação do item	Qtd Vr Unitário R\$ Vr Total R\$
1		
TOTAL		R\$
LOCAL DE ENTREGA:		
VALOR DA ORDEM DE SERVIÇOS:		
VALOR GLOBAL DO CONTRATO: R\$		
PRAZO DE ENTREGA: até 30 dias, contado da data de recebimento da Nota de Empenho ou instrumento equivalente.		

Pela presente ORDEM DE SERVIÇO fica a empresa, autorizada a fornecer o produto objeto do contrato nº /20__, processo nº /20__ discriminado nesta OF.

Fortaleza, de de 20__

Matrícula nº
Coordenador Administrativo-Financeiro
ÓRGÃO / ENTIDADE

EMPRESA
CONTRATADA

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONDUTA ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO
MODELO MERAMENTE SUGESTIVO DE DECLARAÇÃO DE CONDUTA ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO

(NOME DA LICITANTE), declara para os devidos fins que como licitante observará e, eventualmente contratado observará e fará observar pelos fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, a prática do mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

Para os propósitos desta declaração, definem-se as seguintes práticas:

- a) **“prática corrupta”**: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) **“prática fraudulenta”**: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) **“prática colusiva”**: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) **“prática coercitiva”**: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;
- e) **“prática obstrutiva”**: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista, deste Edital; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

II - Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

pessoa física, inclusive declarando-a inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

III - Considerando os propósitos das cláusulas acima, a licitante vencedora, como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

.....
(NOME: Representante legal da empresa)

**ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE
CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

(PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE)

Local e data

À

Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza - CLFOR

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº _____/2024.

(nome /razão social) _____, inscrita
no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a)
Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade
nº _____ e CPF nº _____, DECLARA, que cumpre as exigências
de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social,
previstas em lei e em outras normas específicas.

.....
(NOME: Representante legal da empresa)

**ANEXO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE SUAS PROPOSTAS ECONÔMICAS
COMPREENDEM A INTEGRALIDADE DOS CUSTOS PARA ATENDIMENTO DOS DIREITOS
TRABALHISTAS**

(PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE)

Local e data

À

Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza - CLFOR

Ref.: PREGÃO ELETRONICO Nº _____/2024.

(nome /razão social) _____, inscrita
no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a)
Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade
nº _____ e CPF nº _____, DECLARA, que suas propostas
econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas
assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas
convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de
entrega das propostas.

.....
(NOME: Representante legal da empresa)

ANEXO IX – RELAÇÃO DOS CÓDIGOS DO CATSER UTILIZADOS NO TERMO DE REFERÊNCIA

CATSERV: 27260 /COD. PMF: 3593670		GRUPO ÚNICO: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA		
Item	Descrição	Unidade	Previsão mensal do serviço	Previsão anual do serviço
1	Serviço de Acesso Nível 1	Número de Pontos de Acesso	1000	12000
2	Serviço de Acesso com Equipamento DECT	Número de Pontos de Acesso	600	7200
3	Serviço de Acesso sem fio	Número de Pontos de Acesso	120	1440
4	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Contact Center	Plataforma Básica	1	12
5	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação	Plataforma Básica	1	12
6	Gerência e Operação de Posição de Atendimentos	Posição de Atendimento	30	360
7	Gerência e Operação de Supervisor	Posição de Supervisor	5	60
8	Gerência e Operação de Acompanhamento em Tempo Real	Canal de Acompanhamento	15	180
9	Gerência e Operação de Canal de Atendimento Automático e Mensagens	Canal de Atendimento	25	300
10	Gerência e Operação de Posição de Gravação	Posição de Gravação	30	360
11	Gerência e Operação de Qualidade de Gravação	Posição de Atendimento	30	360
12	Gerência e Operação de Detecção de Emoção	Posição de Atendimento	35	420
13	Gerência e Operação de Tradução para Texto	Posição de Atendimento	35	420

14	Gerência e Operação de Aprendizagem e Avaliação	Posição de Atendimento	35	420
15	Assistente Virtual Cognitivo – Chatbot - em modelo SaaS (Software como Serviço – “ <i>Software as a Service</i> ”), contemplando: • Interface da Solução de ChatBot Portal Web • API de Integração/Acesso • Solução de Gestão do Conhecimento • Solução de Monitoramento da Interação dos Usuários • Ambiente de Testes	Serviço/Mês	1	12
16	Sustentação e Atualização da Solução de ChatBot Suporte na Gestão do Conhecimento do ChatBot	Serviço/Mês	1	12
17	Operação de acesso externo à rede para telefone fixo para ligações locais	Minutos/Mês	25.000	300.000
18	Operação de acesso externo à rede para telefones móveis	Minutos/Mês	50.000	600.000
19	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones fixos	Minutos/Mês	15.000	180.000
20	Operação de acesso para recebimento de ligações 0800 de telefones móveis	Minutos/Mês	250.000	3.000.000
21	Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo	Minutos/Mês	1200	14.400
22	Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais	Minutos/Mês	50	600
23	Serviço de envio de SMS	Mensagem SMS/Mês	50.000	600.000
24	Serviços especializado de comunicação	UST		1200

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

	por demanda			
--	-------------	--	--	--

Havendo divergência entre a especificação dos códigos catalogados no COMPRASNET e o disposto nas especificações do Edital e no Termo de Referência, prevalecerão as disposições do Edital e seu Termo de Referência.

**ANEXO X - RELAÇÃO DOS CÓDIGOS DO CATÁLOGO DA PMF UTILIZADOS NO TERMO DE
REFERÊNCIA**

Código	Descrição item	Unidade
COD. PMF: 3593670	SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA	SERVIÇO

Havendo divergência entre a especificação dos códigos catalogados no COMPRASNET e o disposto nas especificações do Edital e no Termo de Referência, prevalecerão as disposições do Edital e seu Termo de Referência.

ANEXO XI - JUSTIFICATIVA DA NÃO PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E COOPERATIVA

Trata-se de justificativa referente à vedação à participação de empresas enquadradas nas modalidades de consórcio e cooperativa, para **o registro de preços visando a contratação de empresa para futura e eventual prestação de serviços de comunicação integrada, de acordo com as especificações e quantitativos previstos neste Termo de Referência.**

Acerca dos consórcios, cumpre ressaltar que a admissão ou veto de formação de consórcio em certame licitatório, foi conferido ao ente administrativo, permitir ou não tal condição no instrumento convocatório, por força do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

Tal decisão é resultado de um processo de avaliação da realidade do mercado em razão do objeto a ser licitado, sendo verificado, por exemplo, a pluralidade de sujeitos associados para a execução do objeto, visando o atendimento ao interesse público.

No caso em apreço, a ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, pois o objetivo da constituição de consórcios é a união de esforços de mais de uma empresa para realizar determinada empreitada, impregnada de questões de alta complexidade ou de relevante vulto. Para a presente aquisição é patente a variedade no mercado de empresas de diversos portes que atendem o serviço em tela. Corroborando esta tese, o prof. Marçal Justen Filho, in comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 13, ed; 2009, pág. 47 e 477, leciona que:

[...] Em regra, o consórcio não é favorecido ou incentivado pelo nosso Direito. Como instrumento de atuação empresarial, o consórcio pode conduzir a resultados indesejáveis. A formação de consórcios acarreta riscos da dominação do mercado, através de pactos de eliminação de competição entre empresários. No campo de licitações, a formação de consórcios poderia reduzir o universo da disputa. O consórcio poderia retratar uma composição entre eventuais interessados, em vez de estabelecerem disputa entre si, formalizariam acordo para eliminar a competição.

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

Mas o consórcio também pode prestar-se a resultados positivos e compatíveis com a ordem jurídica. Há hipóteses em que as circunstâncias de mercado e (ou) complexidade do objeto tornam problemática a competição. Isso se passa quando grande quantidade de empresas, isoladamente não dispuserem de condições para participar de licitações. Nesse caso, o instituto do consórcio é a via adequada para propiciar ampliação do universo de participantes.

É usual que a Administração Pública apenas autorize a participação de empresas em consórcios quando as dimensões ou a complexidade do objeto ou das circunstâncias concretas exijam a associação entre os particulares. São as hipóteses em que apenas umas poucas empresas estariam aptas a preencher as condições especiais exigidas para a licitação.

Ainda sobre o tema, a jurisprudência do TCU em assentado que fica a cargo da discricionariedade do gestor, a decisão de admitir ou não a participação de empresas organizadas em consórcios na licitação, vejamos:

[...] abstenha-se de prever em cláusulas editalícias tão somente a participação única, exclusiva e obrigatória de empresas em consórcio, pois pode prejudicar a competitividade da licitação, em desacordo com o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, e com o art. 3º, § 1º, inciso I, da Lei 8.666/1993[...] **Acórdão 1711/2017 Plenário, Representação, Relator Ministro Vital do Rêgo.**

Acerca das Cooperativas por sua vez atestamos que permitir a participação das mesmas representaria desrespeitar o Princípio Constitucional da Eficiência, previsto no Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, considerando que todo e qualquer procedimento referente ao contrato, aos aditivos e pagamentos necessitariam obrigatoriamente da assinatura, e consequente anuência, de todos os cooperados dificultando, ou até impossibilitando, a célere execução do objeto pretendido.

**ANEXO XII - JUSTIFICATIVA DA NÃO DESTINAÇÃO DE EXCLUSIVIDADE E COTA RESERVADA
PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

A Prefeitura Municipal de Fortaleza, através da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, vem apresentar justificativa acerca da não destinação de itens/grupos exclusivos para cota reservada referente as Microempreendedores Individual – MEI, Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP na presente licitação cujo objeto é **o registro de preços visando a contratação de empresa para futuras e eventuais prestações de serviços de comunicação integrada, de acordo com as especificações e quantitativos previstos neste Termo de Referência.**

Visando boas ações municipais de gestão e a promoção do desenvolvimento econômico e social, através da ampliação da participação de MEI, ME e EPP em licitações, bem como regulamentar o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para estas, fixado na Lei Complementar nº 123/2006, o Município de Fortaleza editou a Lei nº 10.350/2015 – Estatuto do Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de pequeno porte, na qual dispõe:

Art. 30 - A Administração Pública Municipal deverá realizar processo licitatório destinado exclusivamente à participação de microempreendedores individual, microempresas e empresas de pequeno porte, nas contratações cujo valor seja de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

[...]

Art. 33 - A Administração Pública Municipal deverá estabelecer, em certames para a aquisição de bens e serviços de NATUREZA DIVISÍVEL, cota de até 25% (vinte e cinco por cento) do objeto para

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

a contratação de microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte.

Assim, nas contratações cujo valor não exceda a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) deverá ser realizado um processo licitatório com PARTICIPAÇÃO EXCLUSIVA de MEI/ME/EPP, sendo-lhes destinado ainda uma COTA RESERVADA de até 25% (vinte e cinco por cento) nas demais contratações.

Esclareça-se que somente será destinada COTA RESERVADA para MEI/ME/EPP em certames para aquisição de bens e serviços de NATUREZA DIVISÍVEL, assim considerados aqueles que podem ser adquiridos separadamente sem prejuízo do resultado ou qualidade final do serviço. De outra sorte, bens e serviços de natureza não divisível são aqueles que obrigam sua aquisição por itens ou por preço global, determinando aos licitantes que ofereçam suas propostas para a totalidade do objeto; se comprados separadamente prejudicarão o resultado esperado pela Administração.

No caso, a Administração tenciona contratar empresa especializada para as prestações de serviços de comunicação integrada, de singular relevância para a Administração. Por tais motivos, eventual fracionamento do objeto, decerto, prejudicaria a execução do serviço.

Os itens do objeto ensejador deverão ser adjudicados para um único fornecedor, grupo único, uma vez que as atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, que funcionam harmonicamente.

A Sepog opta por agrupar os serviços distintos em grupo único, para fins de licitação, uma vez que as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração desses serviços, que apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

É importante também se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União, que assim se manifestou sobre o tema:

15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, verbis: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).

16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.

17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209).

Muito embora a decisão tenha sido proferida sob a égide da Lei Federal nº 8.666/93 é perfeitamente aplicável à Lei Federal nº. 14.133/2021, no seu art. 47, pois o parcelamento passou a ser considerado princípio regedor das licitações de serviços.

Pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento além do proposto, sob pena de não se atender o objetivo buscado pela Sepog.

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

Em assim sendo, neste certame não são destinadas cotas exclusivas para microempreendedores individual, microempresas e empresas de pequeno porte, mantendo-se, porém, os demais benefícios instituídos na LC nº 123/2006, LC nº 147/14, Lei Municipal nº 10.350/2015 e Decreto Municipal 13.735/2016.

ANEXO XIII – JUSTIFICATIVA DO ORÇAMENTO SIGILOSO

O Município de Fortaleza, por meio da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPOG, abriu o processo administrativo nº P006578/2024 com vistas à contratação de serviços de comunicação integrada, através de Sistema de Registro de Preços, a fim de modernizar, agilizar e otimizar os serviços de comunicação interna e externa (com o cidadão), utilizando uma tecnologia que preza pela qualidade e privacidade das comunicações, ocasionando, por consequência, maior facilidade e maior qualidade aos serviços prestados aos usuários, fortalecendo a interação entre os órgãos da Prefeitura Municipal de Fortaleza e a população fortalezense.

Em consonância com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – “Art. 24. desde que justificado, o orçamento estimado da contratação poderá ter caráter sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas...”, cita-se Zymler e Dios (2014, p. 1 1 7):

A não divulgação do orçamento tem por objetivo evitar que as propostas/lances gravitem em torno do orçamento fixado pela administração. Essa medida deve se mostrar particularmente eficaz quando houver a ocorrência de lances fechados, pois, sem as balizas dos outros licitantes e do orçamento da administração, o competidor deve, já nessa etapa, oferecer um preço realmente competitivo e dentro do limite de sua capacidade de executar a avença com uma lucratividade adequada. Caso assim não proceda, esse competidor corre o risco de ser desclassificado sem a possibilidade de apresentar outra proposta mais competitiva, de acordo com os critérios que regem a apresentação de lances fechados. Amplia-se assim, a competitividade do certame e propicia-se melhores propostas para administração. Não se ouvida que determinados agentes do mercado participam de licitações e elaboram suas propostas sem analisar sua capacidade de honrá-la. Esses agentes, seja por não disporem de meios para tanto, seja por não estarem dispostos a arcar com as despesas daí decorrentes, simplesmente se baseiam no orçamento efetuado pela administração. Esse procedimento,

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

contudo, é temerário porque as propostas podem não refletir a realidade econômica do licitante, redundando em dificuldades posteriores na execução contratual. Desta feita, a não divulgação do orçamento obriga os licitantes a efetivamente analisarem sua estrutura de custos para daí elaborarem suas propostas. Espera-se, pois, a apresentação de propostas mais realistas economicamente.

Ainda segundo Zymler e Dios (2014):

Em relação a eventual violação do princípio da publicidade, explicitado no caput do art. 37 da Constituição Federal, deve-se lembrar o entendimento de que nenhum princípio constitucional é absoluto de forma que se deve buscar harmonizá-los na hipótese de eventual antagonismo entre dois princípios — no caso o da publicidade em contraposição aos da eficiência e da economicidade. Nesse contexto de ponderação de princípios, entende-se estar justificada a ausência temporária da divulgação do orçamento, pois amparada no princípio da busca da melhor proposta pela administração. Logo as principais razões do princípio da publicidade estarão atendidas, pois será garantida a transparência do procedimento licitatório com a divulgação do orçamento ao final do certame.

Assim sendo, busca-se através do orçamento sigiloso a majoração da assertividade pela Administração, na escolha da contratada que sabendo dos riscos e complexidade dos serviços, apresente proposta dentro da sua realidade para que tenha capacidade de honrar os compromissos assumidos na fase licitatória.

Em complemento, Egon Bockmann Moreira e Fernando Vernalha Guimarães lembram que:

“[...] o orçamento sigiloso, além de ultrapassar a proteção contra conluíus, garante a obtenção de propostas mais vantajosas, mesmo em um procedimento sem corrupção, dificultando a prévia coordenação entre os concorrentes. Segundo os autores, a veiculação precedente do orçamento

EDITAL Nº 9642 | PROCESSO ADM. Nº P006578/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90022/2024 | UASG: 927744

pode inibir a prática de descontos mais significativos, eis que os interessados têm incentivos para oferecer preços mais aproximados àquele que a Administração já estimou para a contratação.” (Moreira; Guimarães, 2012, p. 158) Veja mais em <https://portal.sollicita.com.br/Noticia/20091> - Copyright © 2024, Sollicita. Todos os direitos reservados.

Conforme ficou demonstrado, as vantagens do orçamento sigiloso são inúmeras, dentre elas pontuamos as seguintes: (i) busca diminuir a assimetria de informações entre a administração e o licitante e, dentre podemos citar: (ii) estimula os licitantes a apresentarem propostas reais de preços, de acordo com os seus custos efetivos; (iii) dificulta a participação de empresas sem expertise, com menor capacidade de planejamento ou responsabilidade técnica na confecção das propostas; busca fazer com que os licitantes apresentem suas melhores propostas; (iv) fomenta a negociação; (v) busca evitar o conluio nas licitações, ou seja, tem por escopo principal selecionar a proposta mais vantajosa para a administração.

Desta forma e por todo justificado anteriormente, esta Secretaria informa que o ORÇAMENTO PREVIAMENTE ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO SERÁ TORNADO PÚBLICO APENAS E IMEDIATAMENTE APÓS O ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO, tornando público apenas divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência.



Este documento é cópia do original e assinado digitalmente sob o número 61PZCMJ6

Para conferir o original, acesse o site <https://assineja.sepog.fortaleza.ce.gov.br/validar/documento>, informe o malote 3183990 e código 61PZCMJ6

ASSINADO POR:

Assinado por: ALIPIO RODRIGUES DE OLIVEIRA FILHO:34683356368 em 03/04/2024 Assinado por: JOAO MARCOS MAIA:06096468349 em 03/04/2024