

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada visando o fornecimento de software de comunicação integrado IPBX baseado em plataforma Open soucer, com capacidade mínima de 200(duzentos) ramais IPs, 120(cento e vinte) tronco SIP, para até 5 Operadoras SIP, serviços de URA (unidade de resposta audível com 20 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação (sem licença de uso), WEBRTC (Softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais ips, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada (com 15 campanhas), filas de atendimento (15 filas), posição de atendimento (30 PAS), relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração do servidor de IPBX, com fornecimento de 100.000 minutos de ligações mensais, e com 200 números DDR, centralizado na sede da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu para ligações oriundas das diversas secretarias municipais separadas geograficamente, interligadas pela rede de Fibra óptica de dados, e pelo cabeamento estruturado de voz, com locação dos equipamentos de operação..

A instalação do Software de IPBX deverá ser executado nas dependências da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, conforme condições, quantidades exigidas e estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

Anexo I – Descrição dos itens;

Anexo II - Especificações Técnicas;

Anexo III - Requisitos mínimos para o treinamento;

Anexo IV - Requisitos mínimos de suporte técnico;

Anexo V - características do serviço de voz sobre IP via internet para as chamadas;

Anexo VI - Declaração de visita técnica;

Anexo VII – Julgamento das propostas;

Anexo VIII – modelo de declaração de que não emprega menor;

Anexo IX – modelo de declaração de ciência e concordância com o termo de referência.

2. PREÂMBULO

Instalação e Testes: Ficará por conta da CONTRATADA a instalação do software com licenças de todos os aplicativos necessário, bem como o fornecimento e a integração com a operadora utilizada pela Prefeitura Municipal de Baixo Guandu. Deverá ser instalado de modo que o software de IPBX esteja com sua capacidade inicial disponível para uso imediato. O serviço deverá ser realizado por técnicos próprios da empresa vencedora da dispensa de licitação. Os testes finais deverão ser realizados na presença de representantes do contrato para aceite dos serviços executados. O licitante deverá fornecer treinamento para utilização do sistema para até 08 participantes do núcleo de tecnologia da informação, a ser ministrados nas dependências da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu,

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- Esta contratação se faz necessária em função do crescimento da demanda e das exigências de um serviço com maior qualidade, capacidade, disponibilidade e flexibilidade de comunicação entre esta Administração Municipal e os

Municípios, busca garantir a atualização tecnológica dos sistemas que compõem a solução de telefonia, inclusive em observância de planejamento que permita a inclusão de módulos específicos customizados que expandam o sistema de atendimento da prefeitura ao munícipe com uma arquitetura aberta e modular que possibilitem novas tecnologias exigidas pelos órgãos públicos. Outro fator que torna imprescindível a aquisição do presente objeto está em substituir os equipamentos atuais descontinuados desgastados e os aplicativos com defasagem tecnológica dificultando sua manutenção. Somando-se aos novos padrões de mercado, aos quais exigem dos gestores públicos a tomada de medidas de renovação tecnológica que garantam a continuidade da prestação de serviços de comunicação, da manutenção dos serviços públicos e da prestação de informações de forma eficaz aos seus contribuintes.

- **Considerando** a prestação do serviço é essencial para o gerenciamento e atendimento através do canal de telefonia fixa aos contribuintes da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, desta forma o serviço deve ser executado de forma contínua em Telefonia IP, tendo em vista que a falta dele pode ocasionar a paralisação ou retardo do atendimento aos contribuintes, prejudicando todo o trabalho da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, não sendo possível dar continuidade às atividades que necessitam do contato de telefonia.
- **Considerando** a continuidade dos serviços é um dos atributos principais para minimizar a interrupção da prestação de serviços de uso do sistema de comunicação. Portanto, faz-se necessário contar com uma solução de comunicação integrada a central de tecnologia da informação (TI) da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, o que reduz eventuais situações que importem em descontinuidade e interrupção aos serviços oferecidos aos munícipes.
- **Considerando** a contratação de empresa para fornecimento de solução para telefonia IP substituirá a solução atual do ente, visando pela confiabilidade, expansividade, gerenciamento/controle de usuários e chamadas de atendimento, além de suporte técnico adequado às necessidades da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, pois o atual vem apresentando inconstâncias de funcionamento, ocasionando interrupções no atendimento aos munícipes.

4. DA VISITA TÉCNICA

Será obrigatória a visita técnica às instalações, para conhecimento da infraestrutura disponível na Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, emitido pela Administração.

4.1. Para um correto dimensionamento dos materiais, do serviço, e software é recomendado que o profissional responsável técnico pela execução do projeto, faça uma visita ao local com objetivo de fazer uma ampla avaliação técnica do ambiente, e da estrutura TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu se faz necessária a declaração emitida pela Licitante, atestando que:

- a) está ciente das condições desta dispensa de licitação, que tem pleno conhecimento do ambiente tecnológico, que fornecerá quaisquer informações complementares solicitadas pelo Município e que assume responsabilidade pela autenticidade e veracidade de todos os documentos apresentados, sujeitando-se às penalidades legais e à sumária desclassificação da dispensa de licitação.

b) executará os serviços de acordo com as especificações deste termo e demais Normas e Instruções do Município e que tomará todas as medidas para assegurar um controle adequado da qualidade;

4.2 As Empresas poderão visitar os locais onde serão realizados os serviços deste projeto, e se inteirar, sob sua exclusiva responsabilidade, das condições do local, distância, avaliando problemas futuros, de modo que os custos propostos cubram quaisquer dificuldades decorrentes de sua execução, e obter todas as informações que possam ser necessárias para a elaboração da proposta e execução do contrato;

4.3 É de inteira responsabilidade das Empresas a verificação “*in loco*” das dificuldades e dimensionamento dos dados necessários à apresentação da Proposta. A não verificação destas dificuldades não poderá ser invocada no desenrolar dos trabalhos como fonte de alteração dos termos contratuais que venham a ser estabelecidos;

4.4 Os custos de deslocamento ao(s) local(is) de visita correrão por exclusiva conta das Empresas.

4.5 O não comparecimento a vistoria técnica no período estipulado neste termo, será motivo de desclassificação.

4.6 O formulário comprobatório da visita técnica presencial está contido no **Anexo V**.

5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

A fim de garantir a qualificação técnica da empresa a ser contratada, será exigido neste termo além da documentação prevista na Lei Geral de Licitações e Contratações Públicas, a seguinte documentação:

5.1 A licitante deverá comprovar acervo técnico em seu nome compatível com o objeto deste Termo, sendo aceito somente acervo emitido pelo CREA, conforme anexo II da resolução 1010 de 2005 do Confea, acompanhado da respectiva certidão de Acervo Técnico – CAT, que comprove ter capacidade técnica para a prestação dos serviços, tendo este executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, que não o próprio licitante (CNPJ diferente), os serviços devendo ser pertinente e compatível com o objeto licitado contendo as seguintes especialidades:

- A. Apresentação de Acervo Técnico em locação de equipamentos de telecomunicações;
- B. Apresentação de Acervo técnico em solução integrada em gestão de telefonia IP;

5.2 Certidão de registro e quitação da empresa no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia/CREA-ES, com indicação do respectivo responsável técnico devidamente habilitado para o desempenho dos serviços ora licitado.

5.3. Comprovar em seu quadro técnico, responsável técnico (Se empregado: através de cópia do registro na Carteira de Trabalho ou através de Contrato de prestação de serviços registrado em cartório; se sócio através de cópia do contrato social registrado na junta comercial).

5.4 O profissional, responsável técnico pela empresa licitante, deverá apresentar certidão de registro e quitação, com Atribuições no Artigo 8º e 9º do CREA (pois será

necessária emissão de ART para serviços de telecomunicações), comprovando estar regular com o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do ES, com indicação do vínculo junto a empresa licitante.

5.5 Apresentação da Certidão de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), de Cargo ou Função de vínculo entre o profissional responsável técnico e a empresa licitante.

5.6 No caso de 02 (dois) ou mais licitantes indicarem um mesmo profissional como responsável técnico, todas serão inabilitadas;

5.7 Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos [incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei Federal nº. 14.133/2021](#) em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.

5.8 A licitante deverá comprovar acervo deste(s) profissionais compatível com o objeto deste termo, sendo aceito somente acervo emitido pelo CREA, conforme anexo II da resolução 1010 de 2005 do Confea, acompanhado da respectiva certidão de Acervo Técnico – CAT, que comprove ter o profissional capacidade técnica para a prestação dos serviços, tendo este executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, que não o próprio licitante (CNPJ diferente), os serviços devendo ser pertinente e compatível com o objeto licitado contendo as seguintes especialidades:

- A. Apresentação de acervo técnico em rede de telecomunicações, que contenha no mínimo instalação, supervisão, e gerenciamento técnico da atividade.
- B. Apresentação de Acervo Técnico em Cabeamento Estruturado, que contenha no mínimo execução e certificação, apurando desta forma ter conhecimento para manuseio e ativação da estrutura existente.
- C. Apresentação de Acervo Técnico em cabeamento Estruturado Óptico, que contenha no mínimo itens de montagem e distribuição, para comprovação de conhecimento técnico no manuseio seguro da ativação do sistema de voz, sem apresentar possíveis problemas na estrutura de fibra Óptica existente na Prefeitura.
- D. Certidão de quitação de registro do licitante, com indicação de seu respectivo responsável técnico no conselho regional de administração (CRA-ES).
- E. Certidão de quitação de registro do responsável técnico da licitante no Conselho Regional de Administração (CRA-ES). Poderá(ão) ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, seu vínculo com a licitante, através de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), ou contrato

de prestação de serviços, ou contrato social, conforme o caso. Obrigatoriamente a comprovação do atestado deverá estar validada pelo Conselho regional de administração (CRA-ES), através da autenticidade da chave de acesso.

- F. Comprovar através de diplomas e certificações oficiais, reconhecidas por instituição autorizada, que os profissionais que irão prestar os serviços a contratante estão devidamente habilitados para a execução dos trabalhos dentro das normas estabelecidas para aplicação das práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI, não sendo aceitos treinamentos de capacitação.
- G. Certificado de NR 06 (norma técnica) para uso de equipamentos de Proteção Individual.
- H. Certificado de NR 10 (norma técnica) para autorização de trabalho com equipamentos elétricos ligados.
- I. Apresentação de profissional com diploma em sistema de telecomunicações.
- J. Apresentação de profissional com certificação de técnico em tecnologia da informação.
- K. Certificado de desenvolvedor open soucer Asterix professional.

5.7.1 A comprovação do vínculo com o profissional dar-se-á das seguintes formas:

- a) Quando empregado: através de cópia do registro Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- b) Quando prestador de serviços, através de Contrato de prestação de serviços com firma reconhecida e registro em cartório;
- c) Quando sócio da empresa, através de cópia do contrato social registrado na junta comercial.

5.8 A licitante deverá apresentar o registro de autorização para exploração de serviços de telecomunicação, fornecido pela Anatel. A OUTORGA em Telecomunicações, conforme as normativas específicas para Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

5.9 O serviço deverá ser homologado pelas entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL, Ministério das comunicações) e padrões reconhecidos internacionalmente (ITU-T, ISO, EIA-TIA, IEEE, etc.), quando aplicável. A licitante deverá realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu.

6. DEMAIS DECLARAÇÕES OBRIGATORIAS.

Garantindo o cumprimento da legalidade, e certificando que o fornecimento de software, serviços e equipamentos cumprem as exigências dos órgãos de regulamentação, será exigido neste termo as declarações que seguem. A exigência de profissionais com as qualificações técnicas propostas é indispensável à garantia do cumprimento das

obrigações, pois demandam perícia, elevada carga de responsabilidades e habilidades avançadas no uso da tecnologia. É exigido também por manusear equipamentos de alto custo e críticos, pois uma falha por imperícia poderá não só danificar os equipamentos da CONTRATANTE ou da CONTRATADA como também pode comprometer a disponibilidade de uma cadeia imensa dos serviços oferecidos à população.

A apresentação de profissionais comprovadamente certificados aptos a prestar um serviço de qualidade, mantendo a arquitetura do ambiente de rede dentro dos padrões exigidos pela normativas:

- a) EIA/TIA 568-B;
- b) EIA/TIA 569-B;
- c) EIA/TIA 606;
- d) EIA/TIA 607;
- e) NBR 14565

A não apresentação dos documentos abaixo será considerado como motivo de inabilitação.

6.1 Os Gateways fornecidos devem ser homologados pela ANATEL. Apresentação do Certificado de homologação da Anatel para os equipamentos que serão locados pela licitante em atendimento a resolução 242 da Anatel, onde as características técnicas exigidas neste termo deverão ser comprovadas mediante a apresentação do certificado dessa homologação.

6.2 Apresentar o atestado de confirmação da vistoria técnica, assinada e datada pelo responsável pela gestão do projeto.

6.3 Apresentação do Certificado de destinação de resíduos eletrônicos expedido por instituição pública ou privada devidamente autorizada conforme Licenças Ambientais IEMA nº 316/2015 – Processo nº 70677115 e IEMA nº 117/2016 - Processo nº 74978900 e IEMA nº 117/2015 – Processo 71387153 e SEMAM LMO – DLA/SLA/053/2013.

6.4 Apresentação de declaração de conformidade com a LGPD, acompanhada de documentação comprobatória, abaixo:

- a) Política de Privacidade: Documento que descreve como a empresa coleta, utiliza, armazena e protege os dados pessoais dos titulares de dados.
- b) Documentos de Treinamento e Conscientização: Provas de treinamentos e programas de conscientização em relação à LGPD para funcionários e colaboradores.
- c) Procedimentos Internos: Documentação que descreve os procedimentos internos adotados para garantir a segurança dos dados e a conformidade com a LGPD, incluindo a nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO).

7. CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).

7.1 A CONTRATADA deverá cumprir integralmente com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais regulamentações aplicáveis na execução dos serviços de telefonia e dados objeto desta dispensa de licitação.

7.3 A CONTRATADA se obriga a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a garantir a segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados tratados, em conformidade com a LGPD. Conforme exigências que segue:

- a) Termos e Condições de Uso: Documento que estabelece os termos e condições sob os quais os usuários interagem com a empresa, especialmente em sites e aplicativos. Deve incluir informações sobre a coleta de dados.
- b) Registro das Atividades de Tratamento de Dados: Registro detalhado das atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pela empresa, conforme exigido pelo artigo 37 da LGPD.
- c) Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD): Em casos específicos de tratamento de dados de alto risco, poderá ser necessário a implantação do RIPD para avaliar e mitigar os riscos à privacidade.
- d) Contratos de Tratamento de Dados (DPA): Contratos estabelecidos entre o controlador de dados e os operadores de tratamento de dados para definir as responsabilidades de cada parte em relação à LGPD.
- e) Autorizações e Consentimentos: Evidências de que a empresa obtém o consentimento apropriado para o tratamento de dados pessoais quando necessário.

7.4 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, sem demora injustificada, sobre qualquer violação de dados pessoais que possa acarretar risco ou danos aos titulares dos dados.

7.5 O descumprimento das obrigações relativas à LGPD pelo CONTRATADO poderá acarretar as seguintes sanções, sem prejuízo das demais previstas neste termo:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária;
- d) Declaração de inidoneidade.

As disposições contidas nesta seção fazem parte integrante do contrato a ser firmado e vinculam as partes ao seu fiel cumprimento.

8. DA HABILITAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA.

8.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

8.2 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;

8.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;

8.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da Licitante;

8.4 Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

8.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), da sede da licitante, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 01/05/1943, e instituída pela Lei nº 12.440, de 07/07/2011;

8.6 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Municipal* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.7 Declaração, conforme modelo em cumprimento à Lei Federal 9.854/99, de que não emprega mão de obra de menores, ou empregando-a, cumpre a disposição expressada no inciso I § 3º do Artigo 227, com observância na norma estatuída no inciso XXXIII do Artigo 7º, tudo na Constituição Federal;

8.8 Alvará Municipal de licença para localização e funcionamento, relativo ao domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta dispensa de licitação.

8.9 Alvará de licença para funcionamento emitida pelo CBMES (Corpo de Bombeiros Militar).

9. DA HABILITAÇÃO JÚRIDICA E OUTROS:

9.1 Cédula de Identidade ou outro documento equivalente, que por força de lei, tenha validade para fins de identificação, do(s) sócio(s);

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

9.3 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;

9.4 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 nº 77, de 18 de março de 2020](#);

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

9.6 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;

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

10. DA HABILITAÇÃO RELATIVA À QUALIFICAÇÃO-ECONÔMICO FINANCEIRA:

10.1 Certidão negativa de falência expedida nos últimos 60 dias pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

10.2 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, obedecendo aos critérios estabelecidos pelo CFC- Conselho Federal de Contabilidade através da Resolução nº 1.418/2012, que aprovou a Instrução Técnica Geral 1000 = ITG 1000; Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e 10.2 Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor;

10.3 As empresas criadas no exercício financeiro da dispensa de licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

11. DA MODALIDADE DO PROCEDIMENTO

O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços especializados, de que trata a Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado, portanto, sugere -se ser licitado por meio da modalidade Dispensa de licitação, conforme disciplina o Art. 75, inciso II da Lei 14.133/2021.

12. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento adotado é o do Menor preço global. Não há, nessa escolha, afronta aos princípios da economicidade e competitividade, uma vez que se pretende obter uma maior eficiência administrativa no gerenciamento de contratos e uniformidade na entrega dos serviços oriundos do objeto.

13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa ocorrerá por conta da dotação orçamentaria:

Exercício 2026

Secretaria Municipal de Administração – SEMAD

Subsecretaria Municipal de Tecnologia da Informação - 33904000000 - Serviços de tecnologia da informação comunicação – PJ – 150000009999 – Elemento de despesa – Ficha 186.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se o licitante desistir de sua proposta ou não a mantiver o valor proposto ou deixar de entregar ou apresentar documentação falsa no certame, comportarem-se de modo inidôneo, fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal, poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Administração Pública Municipal.

14.1 Advertência - nos casos de:

Desistência parcial da proposta, devidamente justificada;

Cotação errônea parcial ou total da proposta, devidamente justificada;

14.2 Multa - nos seguintes casos e percentuais:

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento até 30 (trinta) dias: 0,25% (zero virgula vinte e cinco por cento) ao dia sobre o valor total contratado;

b) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento, superior a 40 (quarenta) dias: 15% (quinze por cento) sobre o valor global contratado, com possibilidade de cancelamento da Nota de Empenho ou rescisão contratual;

c) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;

d) Recusa do adjudicatário em receber o contrato/ordem de fornecimento, dentro de 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação: 10% (dez por cento) sobre o valor global da proposta;

e) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Fornecimento: 15% (quinze por cento) sobre o valor total da proposta ou sobre a parcela não executada, respectivamente.

14.3 As multas serão descontadas, de imediato, do pagamento devido ou cobradas judicialmente, se for o caso.

14.4 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração:

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento superior a 31 (trinta e um) dias: até 03 (três) meses;

b) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: até 01 (um) ano;

- c) Por recusa do adjudicatário em assinar/receber o Contrato/Ordem de Fornecimento, dentro de até 05 (cinco) dias úteis da data da convocação: até 01 (um) ano;
- d) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Compras: até 02 (dois) anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser concedida sempre que o licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.
- f) A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida.
- g) A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida e serão aplicadas pelo Prefeito Municipal, as demais sanções pelo Gestor/Fiscal do Contrato.
- h) A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- i) Da aplicação das penalidades definidas caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da intimação.
- j) O recurso será dirigido à autoridade competente que poderá rever a sua decisão em 5 (cinco) dias úteis.
- l) Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá pedido de reconsideração, apresentado a autoridade competente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da intimação do ato.
- m) A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.

15. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Dos locais para instalação e configuração dos serviços:

O objeto desta dispensa deverá ser entregue na Subsecretaria Municipal de Tecnologia da Informação, localizada na Sede da Prefeitura Municipal, no horário de 07h00min as 10h00min e de 13h00min as 16h00min de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

16. DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

16.1 Os serviços de instalação, configuração e testes e disponibilização dos equipamentos deverão ser entregues em até 15(quinze) dias corridos, contados da data do recebimento da Ordem de Fornecimento que será emitida pela Secretaria Municipal de Administração.

16.2 O treinamento deverá ser executado somente após a instalação, configuração e testes conforme disposto no item 16.1 deste termo em até 05(cinco) dias corridos.

16.3 Os serviços de licenciamento, suporte técnico e manutenção mensal referente ao

disposto neste termo, será prazo de vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato, podendo, ser prorrogado, conforme art. 107 da Lei Federal nº. 14.133/2021.

16.4 Todas as despesas relativas a execução do objeto será por conta da CONTRATADA.

16.5 O serviço será considerado como realizado mediante a aceitação pela Fiscalização do fiscal titular ou substituto do a qual se concretizará mediante aceite na Nota Fiscal correspondente ao serviço executado.

17. PROVA DE CONCEITO (TESTES E AMOSTRA)

17.1 A Licitante classificada em primeiro lugar e considerada habilitada será convocada para realizar Prova de Conceito, no prazo de 05(cinco) dias.

17.2 Na Prova de Conceito, sob pena de desclassificação, a Licitante convocada deverá demonstrar que os serviços, e software que são objeto da dispensa de licitação, em especial no que diz respeito à sua qualidade, durabilidade, desempenho e funcionalidade, são efetivamente compatíveis com os requisitos e as especificações contidas no Anexo VII – Prova de Conceito.

17.3 A Prova de Conceito deverá ser realizada na sede da “Prefeitura Municipal de Baixo Guandu”, situado no endereço supramencionado, mediante convocação.

17.4 Durante a Prova de Conceito, a Licitante poderá ser questionada acerca do funcionamento dos sistemas, bem como da sua compatibilidade com as especificações contidas neste termo, assim como seus anexos.

17.5 Uma vez entregues os sistemas, estes não poderão ser substituídos nem sofrer manipulações.

17.6 Constatada a funcionalidade dos sistemas e a compatibilidade dos equipamentos, produtos e serviços com as especificações constantes - Termo de Referência, mediante a lavratura de relatório pela Comissão instituída especificamente para este fim, será divulgado o resultado da Prova de Conceito, abrindo-se o prazo para recursos, salvo renúncia expressa do direito de recorrer por parte de todos os Licitantes na própria sessão, e respeitado o prazo para recurso, será declarada a Proponente vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto deste instrumento pela Comissão.

17.7 Se a Proponente classificada em primeiro lugar não atender às exigências habilitatórias, a Comissão convocará a Licitante classificada em segundo lugar para realizar a Prova de Conceito.

18. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

18.1 A solução e licenças serão recebidas:

- a) provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação.
- b) definitivamente, após a verificação de exame quantitativo e qualitativo;

18.2 Por ocasião da entrega, caso seja detectado que o objeto não atende as especificações técnicas constantes neste termo de referência, poderá o fiscal do contrato, rejeitá-lo no todo ou em parte, obrigando-a LICITANTE VENCEDORA a substituição do objeto não aceito no prazo máximo de 10(dez) dias corridos.

19. GARANTIA

19.1 A proponente deverá realizar todas manutenções pelo período vigente do contrato. Esta garantia deverá ser validada com o fornecimento da **Anotação de Responsabilidade Técnica (ART)** devidamente registrada no CREA na assinatura do contrato.

20. DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES

20.1 A CONTRATANTE, além do cumprimento das obrigações constantes neste Termo de Referência, obriga-se a:

20.2 Promover, através de seu representante, o acompanhamento e a fiscalização do objeto deste contrato, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas por parte daquela;

20.3 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e o prazo estabelecido;

20.4 Acompanhar a execução do objeto, observando a sua conformidade;

20.5 Certificar a execução do objeto nos documentos de pagamento.

20.6 Fornecer à contratada, todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que estes venham a solicitar para o desempenho dos serviços contratados;

20.7 Deverá ser responsável pelo armazenamento das gravações e protocolos gerados pelo sistema de IPBX.

20.8 A Prefeitura Municipal de Baixo Guandu poderá rescindir o contrato a ser celebrado entre as partes, nos termos dos artigos 156 a 163 da Lei Federal nº. 14.133/2021, caso a empresa deixe de cumprir quaisquer cláusulas deste termo de referência.

21. A Contratada, além do cumprimento das obrigações constantes da especificação do objeto, obriga-se a:

21.1 Arcar com qualquer tipo de despesa ou obstáculo que venha onerar o contrato, como por exemplo: equipamentos, materiais, pagamento de pedágios e deslocamentos para execução do serviço em outro endereço que não seja a da CONTRATADA.

21.2 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto adjudicado.

21.3 Fornecer o objeto cotado em estrita conformidade com as especificações exigidas no termo, dentro do prazo proposto;

21.4 Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões no objeto da dispensa de Licitação que se fizerem necessárias até 25% do valor da adjudicação, conforme estabelecido no art. 125 da Lei Federal nº. 14.133/2021 e suas alterações.

21.5 Prestar os serviços objeto deste termo e seus Anexos responsabilizando-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal.

21.6 Ao término do contrato, a Contratada prestará todo o apoio necessário à transição contratual, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados.

21.7 Responder e responsabilizar-se pelos danos causados diretamente Prefeitura Municipal de Baixo Guandu ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento da CONTRATANTE.

21.8 Exercer constante fiscalização de seus empregados, orientando-os no sentido de observar todas as técnicas necessárias para melhoria da prestação dos serviços;

21.9 Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o pagamento dos empregados utilizados na prestação dos serviços, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste instrumento;

21.10 Registrar as ocorrências havidas durante a execução deste Contrato, de tudo dando ciência à CONTRATANTE, respondendo integralmente por sua omissão;

21.11 Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados pela CONTRATADA, seus empregados, ou prepostos à contratante ou a terceiros.

21.12 Entregar do objeto com todos os componentes necessários para o pleno funcionamento sem custos adicionais a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu.

21.13 - Nos casos de instalação, configuração, testes, treinamento e suporte técnico, todas as despesas relativas a prestação dos serviços tais como: alimentação, estadia, material, transporte, serão por conta da CONTRATADA.

22. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento dos preços pactuados será realizado da seguinte forma:

22.1 O pagamento será efetuado MENSALMENTE, será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos a partir da entrega e aceite definitivo e mediante a apresentação da NOTA FISCAL que serão devidamente comprovadas e atestadas pelo Órgão Gestor do Objeto desta dispensa de licitação.

22.2 Nota Explicativa: Deverá ser indicado pelo contratado os dados bancários discriminando na nota fiscal ou equivalente o banco, agência e a conta corrente.

22.3 Para o efetivo pagamento a contratada apresentará à CONTRATANTE as certidões de quitação referente às contribuições da Previdência Social – CND/INSS, CND/FGTS e CNDT e demais documentos exigidos no contrato, não havendo em hipótese alguma, pagamento antecipado.

22.4 Nas Notas Fiscais deverão conter o número da conta corrente, agência e banco, na qual, após ser certificado o recebimento, será autorizado o pagamento. As Notas Fiscais deverão observar os preços da proposta aceita e, depois de conferidas e visadas, serão encaminhadas para processamento e posterior pagamento após aceitação dos SERVIÇOS pela CONTRATANTE.

22.5 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, elas serão devolvidas à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implique em postergação da data do pagamento, por igual número de dias, sem que disto gere encargos financeiros para a CONTRATANTE.

22.6 É vedada expressamente a realização de cobrança de forma diversa da estipulada neste Termo de referência, em especial a cobrança bancária, mediante boleto ou mesmo o protesto de título, sob pena de aplicação das sanções previstas no termo de referência e indenização pelos danos decorrentes.

23. REVISÃO DE PREÇOS

23.1 O preço do que trata do contrato de locação, suporte e manutenção mensal, poderá ser reajustado após 12 (doze) meses e levará em consideração o Índice IGPM-FGV, ou outro índice que vier a substituí-lo.

23.2 O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei 10.192/2001.

23.3 Compete à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo Contratante, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

23.4 A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

23.5 No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

24. VIGÊNCIA DO CONTRATO

24.1 O prazo de vigência contratual, terá início a contar da data da assinatura do Contrato e terá duração de 12 (doze) meses e poderão ser prorrogados nos termos do

art. 107 da Lei 14.133/2021 e suas alterações.

24.2. No caso de prorrogação, o contrato poderá ser reajustado com base no IGPM/FGV a contar dos últimos 12 (doze) meses de contrato.

25. DA RETIRADA DA ORDEM DE FORNECIMENTO

25.1 Será convocado o vencedor da dispensa de licitação para, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação, retirar a Ordem de Fornecimento, sob pena de decair o seu direito, podendo, ainda, sujeitar-se às penalidades estabelecidas na legislação em vigor.

26. SUBCONTRATAÇÃO

26.1 É vedada a subcontratação completa ou parcial do contrato.

27. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

27.1 A fiscalização do contrato será feita pelo CONTRATANTE, através de seus representantes, por meio de portaria interna, de forma a fazer cumprir rigorosamente as condições deste termo de referência, do termo de referência e demais disposições do contrato.

27.2 A fiscalização verificará o cumprimento das especificações, prazos e aplicações, bem como a quantidade, qualidade e aceitabilidade dos serviços.

27.3 A fiscalização poderá a qualquer tempo, solicitar a substituição de elementos da equipe contratada, mediante justificativa, devendo o atendimento ser feito no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos.

28. DISPOSIÇÕES FINAIS

28.1 As PROPONENTES são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase deste processo.

28.2 O não cumprimento das condições estipuladas neste Termo de Referência e no Contrato a ser firmado entre o proponente e a esta Secretaria implica na adoção das medidas e penalidades prevista em lei.

28.3 Não serão aceitos materiais ou serviços em desacordo com as especificações constantes do presente Termo de Referência e seus anexos.

28.4 É obrigatoriedade que as soluções ofertadas sejam do mesmo licitante para resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções descritas neste termo.

28.5 Os preços de que trata dos serviços de instalação, configuração, testes de software para solução de IPBX, treinamento básico para operação, contrato suporte técnico, manutenção mensal, serão fixos e irrevogáveis, não cabendo a revisão deles.



28.6 Não será permitido que o sistema de call-center, pesquisa de satisfação, tarifação, Discador com AMD, seja feito por sistema separados, ou adaptados ao servidor de comunicação integrado.

28.7 A licitante deverá ser responsável pelo fornecimento do hardware necessário para o perfeito funcionamento do sistema de IPBX previsto neste termo.

ANEXO I- DESCRIÇÃO DOS ITENS**1. DOS QUANTITATIVOS E ESPECIFICAÇÕES E VALOR MÉDIO ESTIMADO**

Os itens deste Termo de Referência estão distribuídos da seguinte forma:

ITEM	SERVIÇO	QTD.	MES
001	Contratação de solução integrada de comunicação, compreendendo a locação de software de comunicação integrado IPBX, baseado em plataforma Open Source, com capacidade mínima de 200 (duzentos) ramais IP, 90 (noventa) troncos SIP, para atendimento de até 4 (quatro) operadoras SIP, serviços de URA (Unidade de Resposta Audível) com 10 (dez) níveis de atendimento, bilhetagem e tarifação, sem licença de uso, WEBRTC (softphone integrado ao navegador de internet), recursos de segurança, gravação de ligações para todos os ramais IP, pesquisa de satisfação, discador de chamadas com 5 (cinco) campanhas, filas de atendimento com 20 (vinte) filas, 40 (quarenta) PAS (Posições de Atendimento), relatórios gerenciais e dashboard de monitoramento, gestão e administração do servidor de IPBX; incluindo o fornecimento de 1 (uma) rota secundária SIP com 30 (trinta) canais, com franquia de 80.000 (oitenta mil) minutos para ligações para telefones fixos e móveis no Brasil. A solução deverá incluir, ainda, instalação, configuração, treinamento dos usuários, consultoria técnica para novas aplicações, manutenção preventiva e corretiva dos serviços prestados, bem como software e hardware necessários ao funcionamento da solução, todos fornecidos pela contratada; treinamento do sistema em nível básico para 50 (cinquenta) usuários e treinamento do sistema em nível administrador para 8 (oito) usuários; fornecimento de 2 (dois) Gateways 2E1, 1 (um) Gateway GSM de 16 canais, 20 (vinte) Gateways FXS, 50 (cinquenta) Headsets USB e 1 (um) servidor com processador de 4 núcleos e 3,1 GHz, memória RAM de 16 GB, duas placas de rede 10/100/1000 e capacidade de armazenamento em disco de 8 TB. Compreende também serviço de telefonia Trunk SIP via internet, com 120 (cento e vinte) canais SIP de entrada e 200 (duzentos) DDRs (Discagem Direta a Ramal), incluindo franquia de 100.000 (cem mil) minutos para ligações fixo local, fixo DDD, celular local e celular DDD, para qualquer operadora do Brasil; bem como módulo de discador integrado ao sistema IPBX, com envio por mês, Power Dialer, discagem preditiva e auto provisionamento.	01	12
VALOR MÉDIO TOTAL ESTIMADO		R\$ 60.891,00	

ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Características mínimas da plataforma IPBX:

O sistema de telefonia IPBX baseado em software deverá estar disponível em versão de Asterisk 18 ou superior e usar compressão de voz baseada nos padrões G.729A/B, G.723.1, GSM e G.711, possuindo sistema de monitoramento de chamadas online (modulo supervisor) sistema de discador automática, modulo Call Center com classificação de chamadas para até 30 agentes e 12 filas de atendimento, gravação de ligações, pesquisa de satisfação e relatórios gerenciais com possibilidade de integração de protocolo, deverá ser possível a ativação de qualquer dispositivo com protocolo SIP.

1.1 O hardware que compõem central de IPBX deverá suportar inicialmente 500 (trezentos) ramais SIP com expansão de 20%, e as demais facilidades presentes neste termo.

1.2 O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas 1.2 facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação etc.

1.4 Todos os equipamentos e aparelhos deverão estar em suas versões mais atualizadas.

1.5. Deverá possuir ferramenta para gerenciamento da plataforma, permitindo configurar recursos de qualquer usuário ou ramal do sistema, de forma centralizada e via web browser.

1.6 Todos os hardwares devem ser novos (de primeiro uso), sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.

1.7 Todas as aplicações que suportam a plataforma devem ser mantidas pela licitante durante a vigência do contrato de suporte, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades. No caso de aplicativos para dispositivos móveis, estes devem estar disponíveis nas lojas correspondentes aos sistemas operacionais (Play store e App store).

1.8 Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de IPBX físico, virtualizado ou em nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP, PJSIP e IAX.

1.9 O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

1.11. Permitir a conexão de ramais IPS, gateway, softphone sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.

1.12 Serviço telefônico IP deverá compreender toda área oriunda e de forma itinerante em que estão compreendidas as unidades da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, permitindo a comunicação entre as secretarias que estão separadas geograficamente do prédio principal da Prefeitura.

1.13 O software de operação que compreende: ramal, telefonista e agente ambos via WEB deverá suportar instalação no sistema Windows, MAC ou Linux para computador.

1.14. Deverá suportar *codecs* de áudio G.711, OPUS G.729 e G.722, além de codecs de vídeo H.264.

1.15. Deverá oferecer suporte SIP/TLS com algoritmo de criptografia AES-256.

1.16 O software de ramal móvel deverá suportar instalação no sistema mobile Android e IOS.

1.17. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.

1.18 O sistema de IPBX deverá permitir o uso de softphone compatível com as funcionalidades do sistema de IPBX com suporte para os sistemas operacionais Windows, MAC ou Linux.

1.19. Possuir conferência de através de salas pré-definidas dos participantes internos e tendo como limite externo a quantidade de canais analógicos ou digitais.

1.20 O Software IPBX deverá aceitar música de espera com áudio wave ou mp3, podendo ser aplicado na fila de espera.

1.21 O grupo de chamada poderá ter de 1 até 10 participantes, classificado por um número específico de entrada, permitindo a configurar:

- a) Tipo de espera (4 nível e default);
- b) Duração de toque individual;
- c) Duração de toque total;
- d) Tempo de retenção;
- e) Gravação;
- f) Tipo de distribuição (simultâneo ou sequencial);
- g) Desvio se ocupado ou não atendido.

1.22 O Sistema de IPBX deve estar preparado para configuração de encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância de forma automática (Rota de menor custo).

1.23 O Sistema de IPBX deverá permitir rota de interconexão por meio de equipamento de telefonia móvel e possibilitar o encaminhamento de chamadas para sistema do serviço móvel pessoal automaticamente.

1.24. Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário.

1.25. Possibilitar o uso de rotas analógicas, GSM e TDM. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio.

1.26 O Sistema de IPBX deverá identificar a origem das chamadas (internas e externas);

1.27 O Sistema de IPBX deverá permitir a ligação entre ramais internos sem tarifação;

1.28. Deverá possuir documentação de ajuda, explicando sobre a configuração de parâmetros do sistema via WEB;

- 1.29. Deverá possibilitar o envio de notificações em caso de alarme, ao menos via Interface WEB e/ou e-mail ao gestor do sistema;
- 1.30 A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS;
- 1.31. Deverá possibilitar o monitoramento a performance do sistema via WEB (CPU, MEMORIA, REDE, período de funcionamento, etc.);
- 1.32 O Sistema de IPBX deverá permitir Chamada de retorno automático – rechamada para ligações entre ramais;
- 1.33. Deverá ser possível a criação de ramais IPS e configuração do mesmo através do painel do gestor;
- 1.34. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas e ainda a transferência de ligação quando essa for atendida para o dispositivo móvel pessoal ou outro ramal da empresa;
- 1.35 O Sistema de IPBX deverá possibilitar desvio de chamadas em caso de não atendimento;
- 1.36 O sistema de IPBX deverá possibilitar facilidade de “siga-me” quando ocupado e quando não atendido;
- 1.37. Permitir a criação de uma ou várias Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o autoatendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, com direcionamento para Fila, grupo, ramal, ramal celular, integração, etc., através de um menu com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (*Dual-Tone Multifrequency*), e reconhecimento por comando de voz por inteligência artificial;
- 1.38 O Sistema de IPBX deverá possibilitar criar Conta e senha para uso em ramais predefinidos;
- 1.39 O sistema de IPBX deverá oferecer alta desempenho no controle e distribuição das chamadas permitindo a distribuição automática através de menus e sub-menus com ambientes customizados para cada setor, podendo estar geograficamente separados possibilitando a criação de centrais virtuais integralizadas em um único ponto central;
- 1.40. Possibilitar o gerenciamento, monitoramento e configuração através de interface WEB para o supervisor;
- 1.41 O sistema de IPBX deverá possuir um firewall embarcado no próprio sistema;
- 1.42 O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não;
- 1.43. Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para efetuar (backup) das informações de configuração críticas de forma rápida e acessível através da WEB do próprio sistema;
- 1.44 O sistema de IPBX deve possuir nível autorização para acesso a interface WEB, permitindo ou não acesso a determinadas funções sendo para o acesso as gravações e a bilhetagem imprescindíveis a todos os níveis;

1.45 O sistema de IPBX deverá fornecer o relatório da bilhetagem tanto para ligações recebidas ou efetuadas contendo:

- a) Número do assinante chamador (entrante ou sainte);
- b) Data do Registro da Chamada (Entrantes ou saintes);
- c) Hora e minuto da chamada (Entrante ou Sainte);
- d) Canal ou Linha tronco ocupada (Entrante ou sainte);
- e) Número Telefônico (Entrantes ou saintes),
- f) Tempo da chamada (Entrantes ou saintes);
- g) Relatório de Ligações por usuário;
- h) Relatório de Ligações por Departamento;
- i) Relatório de Ligações por Linha tronco.

1.46. Possibilitar ao usuário o uso de interface web de ramal contendo:

- a) Login;
- b) Visualização dos ramais;
- c) Status dos ramais;
- d) Agenda telefonia;
- e) Histórico das chamadas de entrada;
- f) Saída e retorno de chamadas.

1.47. Possibilitar a telefonista uma interface Web contendo:

- a) Login,
- b) Visualização dos ramais,
- c) Status dos ramais,
- d) Ordenador os ramais por nome, número ou ambos,
- e) Agenda telefonia,
- f) Histórico das chamadas de entrada e saída;
- g) Visualização do número de entrada da ligação e visualização das chamadas entrantes da fila;
- h) Possibilidade de mensagem gravada e/ou música em espera na transferência;
- i) Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal ou grupo;
- j) Permitir a reserva de ramal quando ocupado;
- k) Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema;
- l) Realizar ligações externas através do zero ou código pessoal;
- m) Realizar ligações entre ramais internos e externos;
- n) Realizar transferência cega e transferência assistida;
- o) Possibilitar encaminhamento incondicional;
- p) Possibilitar a geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;
- q) Possibilitar a reprodução de áudios específicos;
- r) Permitir o envio da ligação para URA;
- s) Permitir direcionar a ligação diretamente para o ramal específico;
- t) Permitir que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma nova chamada quando o número de destino estiver livre para receber atendimento, mediante a digitação de um código;
- u) Permitir retorno de chamada automático quando ocupado ou não atendido;
- v) Deverá permitir salas de conferência com até 10 participantes simultaneamente;
- w) Deve permitir a exportação dos relatórios através de arquivo no formato CSV, PDF, EXCEL.

- x) Deve permitir configurar a distribuição das ligações de entrada em função de diferentes horários;
- y) Permitir aplicação de ramal celular;
- z) Possibilitar a captura de chamada em fila com o modulo telefonista.

1.48 O Sistema de IPBX deverá possuir sistema de exportação das gravações, de forma automática e configurável através do próprio sistema de IPBX, via WEB.

1.49 Os telefones IP e softphones IP deverão se registrar ao sistema, quando aplicável, através de identificação de usuário e senha.

1.50 Permitir gravação manual no momento que se desejar.

1.51 Deverá possibilitar a categorização de ramais para acesso à rede pública, com no mínimo as seguintes categorias:

- a) Ramal restrito: O usuário não tem acesso a ligações externas, sejam elas de entrada ou saída;
- b) Ramal semi-restrito: O Usuário pode receber ligações externas, mas as de saída somente podem ser realizadas através de telefonista ou senha;
- c) Ramal semi-privilegiado: O usuário terá restrições para fora do local, ou da área o Estado, ou da área do país;
- d) Ramal privilegiado: Sem restrições de uso.

1.52 Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), oriunda da operado local, recurso habilitado no sistema de IPBX;

1.53 O sistema de IPBX deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;

1.54 O sistema de bilhetagem e tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todos os sistemas telefônicos fornecidos, de forma simultânea, e deverá ser via web sem a necessidade de instalação de microcomputador para coletar os bilhetes;

1.55 O sistema de IPBX deverá possibilitar a configuração de rotas de entrada com base no número discado, número chamador, dia e hora, para grupos ou ramais específicos;

1.56 Permitir a distribuição automática das chamadas entrantes para os grupos de ramais e sistemas de autoatendimento;

1.57 Deverá permitir a seleção da rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, de acordo com os custos. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia;

1.58 Suporte de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia por troncos SIP (Session Initiation Protocol);

1.59 Oferecer estrutura dentro das necessidades apresentadas nos gráficos à seguir:



Figura 1 – ESTRUTURA DE URA INICIAL – SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA



Figura 2 - DISTRIBUIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES



Figura 3 - MODO DE INTERAÇÃO ATIVA E RECEPTIVA/SERVIÇOS AO CIDADÃO



Figura 4 - ESCOPO INICIAL DE CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

2.Características de monitoramento e gerência:

2.1 O software de monitoramento e gerenciamento deverá ser integrado dentro do próprio servidor de IPBX, e deverá permitir as seguintes facilidades:

- a) Criação de ramal;
- b) Configuração e alteração da categoria de ramal;
- c) Criação de rotas de saída (SIP e TDM);
- d) Ativar e desativar código de operadora (LCR) rota de menor custo;
- e) Ativar e desativar filas;
- f) Ativar e desativar grupos;
- g) Ativar e desativar agentes;
- h) Ativar e desativar pausas;
- i) Ativar e desativar gravação;
- j) Informação de monitoramento dos ramais;
- k) Informação de ramais SIP registrados;
- l) Informação de Bilhetagem;
- m) Informação de tempos do sistema;
- n) Informações de serviços ativos no servidor;
- o) Informações de ramais logados;
- p) Informações sobre consumo da Placa de rede TCP IP de entrada no servidor (em gráfico) e serviço de diagnóstico da rede;
- q) Ativar e desativar serviços de rede e aplicações;
- r) Informações de log;
- s) Definição das mensagens de espera;
- t) Realizar Backup do sistema de forma automática e fazer o backup das gravações para exportação automática para um determinado diretório;
- u) Configurações dos parâmetros de rede e dos serviços do servidor;
- v) Monitoramento e gerenciamento do modulo do discador;
- w) Monitoramento e gerenciamento do modulo Call Center;
- x) Monitoramento das filas de atendimento;
- y) Configurações dos parâmetros da Lista negra;
- z) Configurações de Agenda;

- aa) Supervisão dos relatórios;
- bb) Bilhetagem e tarifação;
- cc) Ligações transferidas e ligações capturadas;
- dd) Opções da Ura com: registros, gráficos e comparativo com informação dos percentuais de opções mais acessadas.
- ee) Pesquisa de Satisfação com: registros, gráficos e comparativo com informação do agente, avaliações, nota média, estrela de pontuação.

2.2 Supervisão das Filas e Agentes:

- a) Atendidas;
- b) Abandonadas;
- c) Originadas;
- d) Retornadas.
- e) Agentes logados;
- f) Agentes-Pausas;
- g) Ativação e desativação do zabbix.
- h) Dimensionador de canais informando a taxa de ocupação dos canais (Sip ou TDM).
- i) Entradas.
- j) Diagnostico.
- k) Painel de visualização dos ramais.
- l) Painel de visualização das Filas.

2.3. Deverá prover o monitoramento on-line dos terminais IPs (endpoint) logado na plataforma.

2.4 A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS.

2.5. Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora.

2.6. Deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados.

2.7. Deverá permitir o bloqueio programável para várias categorias de chamada e recebimento como chamadas a cobrar, ligações para celular, interurbanos nacionais e internacionais.

2.8. Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o teletendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços.

2.9 A Unidade de Resposta Audível – URA realizará o atendimento eletrônico de chamadas, com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (Dual-Tone Multifrequency) teclados, proveniente de qualquer aparelho conectado à rede pública de telefonia tradicional ou VoIP, permitindo operações de respostas por voz digitalizada numa mesma ligação para a melhoria dos serviços de atendimento telefônico. Esta melhoria é alcançada através da customização e automação do atendimento, conforme os processos da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu definidos nesse termo.

2.9 A plataforma de IPBX deverá fornecer o modulo DISCADOR que deverá ser partir integrando do sistema de IPBX. O modulo discador, será utilizado para veicular comunicados e serviços aos munícipes. Inclui ao modulo os seguintes recursos:

a) Power dialer: O sistema realiza as discagens sempre que um atendente ou tronco está disponível.

b) Preditivo: O sistema deverá permitir ter a capacidade de parametrizações dos índices de discagem antes que transferir uma chamada para Fila.

c) Auto-Provisionamento:

- 1) Recurso que permite que seus usuários finais provisionem suas próprias campanhas.
- 2) Permitir configurar o Modulo AMD possibilitando:
- 3) Nível de agressividade;
- 4) Marcar agente ocioso;
- 5) Permanência das informações após a discagem;
- 6) Nível de média de ruído para silêncio;
- 7) Duração do silêncio antes da saudação;
- 8) Silêncio após detectar uma saudação;
- 9) Comprimento máximo de uma saudação;
- 10) Comprimento máximo de uma saudação;
- 11) Duração mínima para considerar uma palavra;
- 12) Duração mínima do silêncio após uma palavra;
- 13) Número máximo de palavras em uma saudação;
- 14) Permitir configurar as campanhas mínimo de 10;
- 15) Painel de monitoramento das campanhas;
- 16) Painel de monitoramento das discagens;
- 17) Permitir Gerenciamento das campanhas;
- 18) Permitir configurar quatro (4) níveis de operação, saudação e desvio para fila;
- 19) Agradecimento;
- 20) Pesquisa de satisfação (índice de 1 a 5);
- 21) Informativo e comunicado a comunidade;
- 22) Permitir a importação dos contatos;
- 23) Permitir regra de horários;
- 24) Apresentar lista de resultados;
- 25) Permitir configurar números bloqueados;
- 26) Permitir configurar motivos de bloqueios;
- 27) Permitir configurar lista de feriados;
- 28) Permitir importação de gravação (mp3 ou outro formato);
- 29) Permitir programação agendamento das campanhas.

2.10 A plataforma de IPBX deverá permitir acesso a gravação manual através do painel do ramal no formato mp3;

2.11 A plataforma de IPBX deverá permitir regra de horário para transferência ou anúncio do horário de funcionamento.

2.12 Para o pleno funcionamento da URA, o menu e sub-menus de opções que serão utilizados, serão decididos entre pela Prefeitura Municipal de Baixo Guandu e a Licitante. Este deverá ser configurado de forma a atender as necessidades, e estar em conformidade com a legislação.

2.13 A Ura Deverá possuir opção de transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e com encaminhamento para ramal, grupo de ramais, fila de atendimento e aplicação personalizada.

2.14 A Prefeitura Municipal de Baixo Guandu fornecerá todas as informações necessárias de dados para permitir a configuração dos serviços de URA.

2.15 A Licitante é responsável pelo fornecimento das mensagens da URA.

2.16 O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

2.17 Deverá possibilitar URA (unidade de resposta audível) com atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub-menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal).

2.18 A plataforma de IPBX deverá permitir que o gerenciamento de suas portas IP seja por intermédio do mesmo software.

2.19 O sistema de virtualizada deverá ser empregado aquele que melhor se adaptar ao sistema da Licitante.

2.20. Deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados.

2.21 O sistema deve permitir gravação de ramais e canal de forma gerenciada pelo administrador do sistema via WEB.

2.22 A plataforma de IPBX deverá possibilitar a visualização das gravações.

2.23 A plataforma de IPBX deverá permitir o gerenciamento de usuários por nível (administrador, supervisor, operador, etc.).

2.24 A plataforma de IPBX deverá possibilitar que executar aplicações de chamada telefônica e operações de ramal, telefonia e agente sejam acessados diretamente no browser do navegador através da tecnologia WEBRTC.

2.25 A CONTRATADA deverá fornecer software Tarifador: Sem limites de ramais, Bilhetagem e com centros de custos; Cadastros; Relatórios e demais recursos.

2.26 Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.

2.27 O sistema deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas entre as unidades da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu de forma a possibilitar o limite de chamadas entre as regionais.

2.28 Permitir a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.

2.29 O sistema de gerenciamento será acessado remotamente através de uma conexão segura SSH através de ferramentas disponíveis no Protocolo TCP/IP.

2.30 O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não.

2.31 Verificação de disponibilidade em tempo real de acessos de usuários acessados.

2.32 Os acessos a plataforma devem ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais IP e clientes baseados em software.

- 2.33 A plataforma deverá ser instalada de forma virtualizada com no mínimo 1 (um) servidor virtuais, de forma a garantir a transição da imagem do disco.
- 2.34 A solução apresentada deverá permitir gravação de das ligações interna e externas sobre demanda com gerenciamento e administração via WEB.
- 2.35. Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.
- 2.36. Possibilitar o monitoramento sobre os parâmetros dos serviços de rede.
- 2.37. Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos IP's, e a plataforma de IPBX.
- 2.38 Deverá Permitir a criação de liberação de IP, para interligação com os outros nós da rede com interface IP de padrão Ethernet.
- 2.39. Deverá utilizar o protocolo TLS para sinalização segura.
- 2.40. Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.
- 2.42 A Central deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261.
- 2.43. Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para compatibilizar com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.
- 2.44. Deverá utilizar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729(A ou AB) e Opus.
- 2.45. As chamadas de Vídeo ponto a ponto devem trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.
- 2.46. Deverá oferecer mecanismos de segurança embarcado para proteção contra autenticação inválida, bloqueios de IPs indesejados.
- 2.47 Deverá oferecer código de acesso pessoal, de modo que o usuário possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo em outros ramais.
- 2.48 Disponibilizar painéis de desempenho pré-definidos para monitorar as tendências de métricas de desempenho, tais como utilização de CPU e memória.
- 2.49 Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão.
- 2.50 Deverá suportar IPv4.
- 2.51 Deverá suportar sessões para configuração de IPS bloqueados e liberados.
- 2.52 Deve permitir que os ramais IP sinalizem ocupação de outros ramais via BLF.
- 2.53 Permitir a criação de grupos de buscas de ramais de forma simultânea ou sequencial, podendo definir o número de toques antes de encaminhar a chamada ao próximo integrante do grupo.

2.54 As filas de atendimento devem seguir a prioridade adotada pela contratante que deverá ser configurável.

2.55 O sistema de IPBX deverá permitir que os agentes possam ser deslogados de forma automática definindo um período de trabalho para cada agente.

2.56 Em relação ao painel de visualização e operação via WEBRTC, destinado para telefonista, ramal e agente, serão exigidas as seguintes especificações mínimas:

2.56.1 Painel da Telefonista:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;
- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- d) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- e) Deve permitir captura de chamada em fila.

2.56.2 Deve permitir visualizar as chamadas em fila contendo:

- a) Posição da chamada;
- b) Número chamador;
- c) Tempo de espera da chamada;
- d) Prioridade da chamada dentro da fila;
- e) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- f) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- g) Deve permitir atendimento automático;
- h) Deve permitir operação em sistema operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- i) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- j) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- k) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- l) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);
- m) Deve permitir desvio de chamada;
- n) Deve apresentar uma lista de ramaís;
- o) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- p) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- q) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- r) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- s) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- t) Deve permitir siga-me (ativa e desativa);
- u) Deve permitir Captura de ramal ou grupo;
- v) Deve permitir Pausar o Ramal.

2.56.3 Painel do Ramal:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;

- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- d) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- e) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- f) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- g) Deve permitir atendimento automático;
- h) Deve permitir retorno de chamadas até 25 números;
- i) Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- j) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- k) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- l) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- m) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);
- n) Deve apresentar uma lista de ramais;
- o) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- p) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- q) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- r) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- s) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- t) Deve permitir ativar e desativar o desvio de chamada quando ausente;
- u) Deve permitir Captura de ramal ou grupo;
- v) Deve permitir Pausar o Ramal.

2.56.4 Painel do Agente:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;
- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Deve permitir Logar e Deslogar da Fila.
- d) Deve permitir a seleção manual dos ramais que se deseja usar
- e) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- f) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- g) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- h) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- i) Deve permitir atendimento automático;
- j) Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- k) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- l) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- m) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;

- n) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos;
- o) Deve apresentar uma lista de ramais;
- p) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- q) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- r) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- s) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- t) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- u) Deve permitir selecionar o motivo das pausas do agente.

3. Características do módulo de Call Center - Pesquisa de satisfação:

A plataforma deverá disponibilizar Sistema Call Center ao qual deverá suportar no mínimo 40 PAs, com 12 filas de atendimento e supervisão, monitoramento, configuração, pesquisa de satisfação, integrado ao próprio sistema de IPBX, via WEB. A mesma deverá atender as seguintes características mínimas:

- a) As filas deverão ser configuradas para recebimento de chamadas, efetuar chamadas ou mistas.
- b) Identificar causas Desconexão.
- c) Identificar chamadas atendidas por fila.
- d) Identificar chamadas não atendidas por fila.
- e) Identificar chamadas abandonadas por fila.
- f) Detalhadamente das chamadas.
- g) Distribuição automática de chamadas de entrada.
- h) Identificação Caller ID origem.

3.1 Permitir supervisão das filas e agentes, sendo disponibilizado via painel de monitoramento as seguintes informações:

- a) Chamadas na fila;
- b) Chamadas recebidas;
- c) Chamadas atendidas;
- d) Chamadas abandonadas;
- e) Chamadas originadas;
- f) Taxa de Abandono das chamadas;
- g) Média de espera;
- h) Média de duração das chamadas
- i) Agente logado;
- j) Ramal associado;
- k) Pausa;
- l) Período de duração da pausa.
- m) Permitir supervisão dos agentes.

3.2 Gerenciar agentes:

- a) Pausar;
- b) Despausar;
- c) Deslogar;
- d) Intercalar;
- e) Liberar.

3.3 Permitir acesso ao arquivo de áudio por nível de segurança.

3.3.1 Permitir configuração:

- a) Das Filas;
- b) Dos agentes;
- c) Das pausas;
- d) Permitir login/logoff do agente de forma manual tanto pelo operador, quanto pelo do supervisor via sistema.

3.4 Possibilitar o acesso em tempo real a todas as ligações desistentes com número do assinante chamador, podendo inclusive retornar à ligação.

3.5 O supervisor deverá ter permissão para ingressar em uma chamada em andamento.

3.6 Possibilitar botões de ação para: login, logoff, vai fazer uma pausa (com código de pausa).

3.7 O modulo de pesquisa de satisfação deverá estar integrado com URA e fornecer opções para nota do atendimento por agente.

3.8 A pesquisa de satisfação deverá ser iniciada após a finalização do atendimento do agente.

3.9 Para pesquisa de satisfação deverá existir um modulo de relatórios com gráficos onde cada chamada terá sua nota para acompanhamento da qualidade do atendimento.

3.10 A pesquisa de satisfação deverá ser baseada da escala de Likert.

3.11 Para operação do serviço do Call Center:

- a) Atendimento receptivo e ativo via modulo Call Center das demandas encaminhadas pelos cidadãos.
- b) Caso o atendimento seja relativo à demanda por serviço, deverá possibilitar a utilizar o registro da solicitação, por meio de protocolo encaminhado por resposta audível.
- c) Disponibilizar o relatório de protocolo de atendimento.
- d) Disponibilização de software (PA) para atendimento das chamadas possibilitando os atendimentos das chamadas das filas receptivas, login, logoff, paradas.
- e) Permitir configuração das paradas de agente.
- f) Disponibilização de software de monitoramento e acompanhamento das filas de atendimento.
- g) Monitoramento em tempo real das chamadas de entrada em andamento.
- h) Possibilidade de investigações por áudio em situações que poderiam oferecer risco à gestão.
- i) Possibilitar a integração com o CRM (Customer Relationship Management), ferramenta que permite uma interrelação com o cidadão, dando a possibilidade de ligações ativas quando necessário.
- j) Permitir o uso de pesquisas formadas pelas secretarias e operacionalizadas pelo call center.

4. Características do modulo de bilhetagem e tarifação:

4.2 O sistema de bilhetagem e tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todo o sistema telefonia IP

fornecidos, de forma simultânea, e deverá ser via web sem a necessidade de instalação de microcomputador para coletar os bilhetes.

4.3 Deverá ter a capacidade para bilhetagem e tarifação de todos os ramais IPS do sistema IPBX.

4.4 O sistema para bilhetagem e tarifação deve ser compatível com os browsers Chrome, Microsoft Edge.

4.5 O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de entrada e de saída.

4.6 Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tantas legendas como conteúdo.

4.7 O sistema de tarifação deverá informar o custo de cada ligação.

4.8 O sistema de tarifação deverá permitir definir os valores de minutagem.

4.9 O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de entrada e efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais ou rota de saída SIP ou TDM com emissão de relatórios do tipo:

- a) Número do assinante chamador (entrantes ou saintes);
- b) Data do Registro da chamada (entrantes ou saintes);
- c) Hora e minuto da chamada (entrantes ou saintes);
- d) Origem da chamada (entrantes ou saintes);
- e) Destino da chamada (entrantes ou saintes);
- f) Número Telefônico (entrantes ou saintes);
- g) Tempo da chamada (entrantes ou saintes);
- h) Relatório de Ligações por ramal;
- i) Relatório de Ligações por Departamento;
- j) Relatório de Ligações por origem ou destino;
- k) Relatório de ligação por filtro de data e Hora.
- l) Custo de cada chamada.

5. Integração de recursos

- a) Permitir entroncamento SIP;
- b) Serviços DID;
- c) Aplicação em nuvem;
- d) Integração com Bilhetagem Inteligente;
- e) Flexibilidade e compartilhamento de recursos para integração do sistema entre filiais;
- f) Integração (ERP, CRM, BD), sem necessidade de recursos extras. Está aplicação deve ser disponibilizado pela LICINTANTE através da solicitação da API, com formato de troca de dados entre sistemas via Json para desenvolvimento e integração a ser realizada pela contratada e pela equipe de TI da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu.

6. Da capacidade de automação das operações

- a) A ura deverá ser customizada de acordo com a necessidade;
- b) PA = Ponto de atendimento – corresponde ao usuário do sistema; Sistema permite importação dos seus contatos; Painel de visualização em tempo real das métricas do sistema.

7. Os serviços prestados que devem estar disponíveis no sistema

- 7.1 Acesso a plataforma Web;
- 7.2 Atualizações constantes e ilimitadas;
- 7.3 Treinamento e Capacitação do contratante.

8. Implantação do projeto

8.1 Todo o escopo descrito neste termo deve ser implantado imediatamente após o tramite regulatório de autorização. Haverá reuniões de análise do fluxograma para autorização e implantação.

8.2 O sistema deve dispor de integrações e desenvolvimento de recursos, facilidades, integrações com outros sistemas (CRM, ERP ou Banco de Dados), cuja deverá estar aberto para desenvolvimento da própria equipe da contratante, com API aberta e documentação disponível dentro da solução.

9. Das características dos equipamentos e requisitos mínimos para fornecimento;

9.1 Hardware do servidor de telefonia IP:

- a) Trusted Platform Module (TPM) 2.0 V3.
- b) Chassi de 3.5" para até 4 discos rígidos (SAS/SATA).
- c) Intel® Xeon® E-2324G (3.1 GHz, 8M Cache, 4 núcleos/4 threads, Turbo 65W, 3200 MT/s).
- d) Heatsink for 80W or less CPU.
- e) Performance otimizada.
- f) 3200MT/s UDIMM.
- g) 16GB DDR4 3200MHz (1X16GB, ECC, UDIMM, BCC).
- h) C1, sem RAID em HDDs/SSDs (combinação de tipos de unidades permitida).
- i) PERC H355 Adapter FH.
- j) HD de 8TB SATA 6Gbps 7.2K 512n 3.5" Cabled.
- k) Configuração do BIOS de performance.
- l) Modo de boot do BIOS UEFI com partição GPT de 2m NBR 14136 2P + T a C13, 250V, 10ª.
- m) IDRAC 9 Básico 15G.
- n) On-Board Broadcom 5720 Dual Port 1Gb LOM.
- o) IDRAC, senha gerada de fábrica.
- p) IDRAC Group Manager, desativado.

10. Rede:

- a) Físico: Ethernet de 10/100/1000M Mbps, porta de ponte dupla para desvio de PC
- b) Modo IP: IPv4 / IPv6 / IPv4 & IPv6
- c) Configuração de IP: IP estático / DHCP / PPPoE
- d) Controle de acesso à rede: 802.1x
- e) VPN: L2TP / OpenVPN
- f) VLAN
- g) LLDP

- h) QoS
- i) RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035)

11. Protocolos:

- a) SIP 2.0 sobre UDP / TCP / TLS
- b) RTP / RTCP / SRTP
- c) STUN
- d) DHCP
- e) LLDP
- f) PPPoE
- g) 802.1x
- h) L2TP
- i) OpenVPN
- j) SNTP
- k) FTP / TFTP
- l) HTTP / HTTPS
- m) TR-069

12. Implantação e gerenciamento:

- a) Provisionamento automático via FTP / TFTP / HTTP / HTTPS / DHCP OPT66 / SIP.
- b) PNP / TR-069.
- c) Portal de Gerenciamento da Web.
- d) Despejo de pacotes baseado na Web.
- e) Configuração Exportar / Importar.
- f) Importação / Exportação de Agenda.
- g) Atualização de firmware.
- a) Syslog.

13. Instalação:

- a) Suporte de mesa.
- b) Montagem na parede (necessidade de peças adicionais para pendurar na parede).
- c) Cor preta.

14. Dimensões do dispositivo:

- a) Suporte de mesa (ângulo 1): 169x186.3x174.5 mm.
- b) Suporte de mesa (ângulo 2): 169x177.6x183.7 mm.
- c) Fixado na parede: 169x115.6x212.5 mm.

15. Headset usb - especificações

- a) Sensibilidade de entrada: -62 dBV / μ bar, -42 dBV / Pa + / - 3 dB.
- b) Comprimento do cabo: 8 pés.
- c) Conexões: USB compatível (1.1 e 2.0).

16. Resposta de frequência:

- a) Headset: 20 Hz-20 kHz.
- b) Microfone: 100 Hz-10 kHz.

17. Requisitos do Sistema:

- a) Mac OS X (10.2.8 ou posterior).
- b) WINDOWS 11 e anteriores.
- c) Porta USB.

18. Gateway GSM - características

- a) GSM/ 3G 16 canais - Penta Band (850/900/1800/1900/2100 MHz).
- b) Instalação em rack 19".
- c) Fonte de alimentação interna » Roteamento automático de saída.
- d) Duração de chamadas programável.
- e) Blacklist e Whitelist para 400 números.
- f) Ocultação de ID.
- g) Bloqueio de chamadas sem ID.
- h) Bloqueio de chamadas em roaming.
- i) Envio em massa e recebimento de SMS.
- j) Consulta à portabilidade numérica.
- k) Fidelização de Código de Seleção de Prestadora (CSP).
- l) LEDs Indicativos de status.
- m) 1 porta Ethernet RJ45 10/100 10BASE-T/100BASE-TX Padrão: IEEE802.3.
- n) 8 portas GSM/3G (4 na base e 4 na expansão) Frequências de operação: 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz 2 conectores para antena (1 na base 1 na expansão) Impedância da antena: 50 Ω.
- o) Fonte de alimentação Entrada: 90-240 Vac / 50-60 Hz Potência máxima: 15 W.

19. Gateway 2E1- Características

- a) 2 E1.
- b) 60 canais VoIP.
- c) Suporte às sinalizações R2, ISDN e SIP.
- d) Suporte para até 10 contas SIP.
- e) Protocolo de PABX: EL7, Line Side, LC e QSIG (SSCT e CT).
- f) Compatível com G.711 (A-law e µ-law), G.729A e T.38 (fax).

20. Monitoração, configuração, diagnóstico e administração

- a) Suporte a SNMP;
- b) Roteamento de chamadas por prefixo;
- c) Fidelização por operadora;
- d) Bilhetagem por CDR personalizável (CDR – Call Detail Record);
- e) Geração de Logs para diagnóstico;
- f) Status do Link E1;
- g) Diagnóstico detalhado do link E1;
- h) Interface para configuração;
- i) Failover de rotas – recurso Keep Alive;
- j) ZeroTouch Provisioning – para provisionamento automático.

21. Hardware

- a) Conector para E1: BNC Coaxial ou RJ45;

- b) Conector de Rede Gigabit: Porta de rede 100/1000 Base-T;
- c) Fonte de Energia – Entrada: 100-240V 50/60 Hz, Saída 12V/3.5ª;
- d) Dimensões: 4,5cm x 16,5cm x 11,5cm;
- e) Leds de status do equipamento e interface E1;
- f) Botão de Reset/Restore.

22. Gateway FXS (A quantidade de porta definida no ANEXO I)

22.1 Portas SIP: Suporta 2 perfis SIP por meio de 2 portas FXS e portas Gigabit Dual; Inclui um roteador NAT interno que pode lidar com velocidades de roteamento de até 100MBps; Interface de rede: Duas (2) portas RJ45 de 10/100/1000 Mbps; Indicador de Led; Power (energia), LAN (rede local), WAN (rede re-mota); Botão para redefinição de fábrica; Recursos de telefonia; Exibição ou bloqueio do identificador de chamadas, chamada em espera, flash, transferência assistida ou cega, encaminhamento, retenção, não perturbe, conferência de três vias; Codecs de Voz; G.711 com anexo I (PLC) e anexo II (VAD/CNG), G.723.1, G.729A/B, G.726, iLBC, OPUS, buffer de tremulação dinâmico, neutralização avançada de eco de linha; Fax por IP; Relé de fax compatível com T.38 Grupo 3 de até 14,4 kbps e comutação automática para G.711 para passagem de fax; Carga de toque curto/ longo alcance; 3 REN, até 1 km com linhas de 24 AWG; Identificador de chamadas; Bellcore tipo 1 e 2, CID baseado em ETSI, BT, NTT e DTMF; Métodos de desconexão; Tom de ocupado, inversão/troca de polaridade, corrente do circuito Protocolos de rede TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, NTP, TFTP, TELNET, STUN, SIP (RFC3261), SIP over TCP/TLS, SRTP, TR-069; Qualidade de serviço: Camada 2 (802.1Q VLAN, SIP/RTP 802.1p) e Camada 3 (ToS, Diffserv, MPLS) Método DTMF Em áudio, RFC2833 e/ou SIP INFO; Criptografia; TLS e SRTP tecnologia de criptografia de segurança para proteger chamadas e contas; Provisionamento; As opções de provisionamento automatizado incluem TR-069 e arquivos de configuração XML; Conferência de voz; Suporta conferência de voz de 3 vias; SIP; O servidor SIP de failover alterna automaticamente para o servidor secundário se o servidor principal perder a conexão; Fax; Suporta T.38 Fax para criação de fax sobre IP; ID de Chamadas; Suporta uma ampla gama de formatos de ID de chamada; Método DTMF Em áudio, RFC2833 e/ou SIP INFO; Segurança Mídia SRTP; Exibição ou bloqueio do identificador de chamadas, chamada em espera, flash, transferência assistida ou cega, encaminhamento, retenção, não perturbe, conferência de três vias; Carga de toque de curto/longo alcance 2 REN, até 1 km com linhas de 24 AWG; Interfaces para telefone Quatro (4) portas FXS RJ11; Codecs de voz G.711 com anexo I (PLC) e anexo II (VAD/CNG), G.723.1, G.729A/B, G.726, iLBC, OPUS, buffer de tremulação dinâmico, neutralização avançada de eco de linha; Botão para redefinição de fábrica: Sim; Fax por IP Relé de fax compatível com T.38 Grupo 3 de até 14,4 kbps e comutação automática para G.711 para passagem de fax; Interfaces de rede Duas (2) portas RJ45 de 10/100/1000 Mbps; Identificador de chamadas Bellcore tipo 1 e 2, CID baseado em ETSI, BT, NTT e DTMF; Indicadores de LED POWER (energia), LAN (rede local), WAN (rede remota), PHONE1 (telefone1), PHONE2 (telefone 2), PHONE3 (telefone 3), PHONE4 (telefone 4); Protocolos de rede TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, NTP, TFTP, TELNET, STUN, SIP (RFC3261), SIP over TCP/TLS, SRTP, TR-069; Métodos de desconexão Tom de ocupado, inversão/troca de polaridade, corrente do circuito; Qualidade de serviço Camada 2 (802.1Q VLAN, SIP/RTP 802.1p) e Camada 3 (ToS, Diffserv, MPLS); Provisionamento e controle HTTP, HTTPS, TELNET, TFTP, TR-069 , provisionamento seguro e automatizado usando a criptografia AES, syslog.

ANEXO III - REQUISITOS MÍNIMOS PARA O TREINAMENTO

1. REQUISITOS MÍNIMOS

A Licitante vencedora deverá prover treinamento aos servidores da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu e indicados pela administração, respeitando aspectos técnico-pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do curso, os treinados estejam aptos a operacionalizar o funcionamento do Software;

1.1 A programação, grade horária deverá ser apresentada para aprovação prévia da administração, com no mínimo 02 (dois) dias úteis de antecedência do início do treinamento;

1.2 O treinamento deverá ter foco no funcionamento e operacionalização da plataforma de comunicação unificada, com utilização do software idêntico aos que será fornecido e base de teste que permita a visualização e análise de todas suas funcionalidades;

1.3 A contratada será responsável pelo fornecimento da base de testes e software necessário ao treinamento;

1.4 Os treinamentos serão executados na sede da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, sendo que os custos com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação do (s) instrutor (es) correrão por conta da Licitante;

1.5 Treinamento (presencial na sede da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu do uso da respectiva solução para até 50 (cinquenta) colaboradores nível básico, no prazo mínimo de 20 (vinte) dias, contados da assinatura do contrato;

1.6 Treinamento (presencial na sede da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu do uso da respectiva solução para até 08 (oito) colaboradores nível administrador, no prazo mínimo de 20 (vinte) dias, contados da assinatura do contrato;

2. O CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO TREINAMENTO DEVERÁ ASSEGURAR, NO MÍNIMO, AS SEGUINTE INFORMAÇÕES E REQUISITOS:

2.1. Capacitar os usuários quanto ao uso da plataforma IPBX e das rotinas da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu;

2.2. Capacitar os usuários para manipular as informações ou dados gerados pela plataforma IPBX para os servidores da Subsecretaria Municipal de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu.

ANEXO IV - REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

1. REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

1.1 A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte a completa solução ofertada (inclusa manutenção do servidor e integração ao banco de dados), durante o período de vigência do contrato, desse modo, por manutenção, entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

1.2 Prestar suporte técnico de manutenção, dará o direito ao atendimento por meio de visita periódica mensal, de um técnico, ou através da disponibilidade dos canais de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Telefone) em horário das 07:00 as 16:00hs, com a finalidade de solucionar os problemas com os sistemas, bem como esclarecer e solucionar dúvidas e problemas de operação do Software.

1.3 Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu.

1.4 Em caso de problemas de hardware ou do sistema operacional que inviabilize as atividades do servidor de IPBX, será necessário atendimento presencial, se não houver outro meio para restabelecer o serviço.

1.5 Para efeito de acompanhamento do tempo de atendimento e solução dos problemas, os atendimentos deverão ser registrados desde a hora de sua abertura até a conclusão do problema no sistema de abertura de chamados ou outro sistema semelhante, fornecido pela CONTRATADA, devendo ainda fornecer mensalmente o Relatório de Acompanhamentos de Chamados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

1.6 Garantir os níveis de serviço de atendimento do suporte técnico (meta), seja emergencial ou não emergencial, de segunda a sexta-feira, compreendendo o período entre 7h00 às 16h00, durante todo o período de vigência do contrato conforme detalhamento abaixo:

- a) Tempo de atendimento ao chamado – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de início do atendimento técnico até 02 (duas) horas corridas;
- b) Tempo de solução do problema – período compreendido entre o início do atendimento do técnico até o término da solução do problema, deixando o software em condições normais de operação até 04 (quatro) horas corridas para atendimento ON-SITE;
- c) O tempo máximo de paralisação tolerável, após o início do atendimento técnico ao software de IPBX será de até **08 (oito)** horas corridas;

- d) O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;
- e) Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;
- f) Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;
- a) Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, independente da fase deste contrato/projeto.
- b) Tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada por escrito, e/ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram), de algum problema constatado no sistema (software) ou hardware;
- c) Manter total sigilo das informações constantes dos arquivos da CONTRATANTE, caso, eventualmente seja necessária esta disponibilizá-lo para a solução das pendências e/ou problemas verificados.
- d) Permitir que a CONTRATANTE efetue a execução de cópia dos arquivos fornecidos nos meios magnéticos originais do produto contratado, para fins de segurança ("backup"), com a finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda de seus arquivos.
- e) Fornecer ao CONTRATANTE as novas implementações e as correções dos eventuais erros existentes no produto licenciado, entre os quais se definem as incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação dos mesmos e a sua operação ou seja, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.
- f) Manter em seu quadro de funcionários, técnicos aptos a efetuar a assistência técnica adequada ao CONTRATANTE, usuário das versões implantadas e liberadas.
- g) Responsabilizar-se, única e exclusivamente, por todo e qualquer pagamento de ordem trabalhista, previdenciária e encargos sociais, decorrente dos seus técnicos na prestação dos serviços, nas dependências do estabelecimento do CONTRATANTE.
- h) Prestar assistência ao CONTRATANTE, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do sistema. Essa assistência poderá ser por escrito, Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram e vista na própria sede desta Prefeitura 02(duas) vezes por mês.
- i) Qualquer atualização à legislação nacional, das variáveis para com a plataforma IPBX licenciada, fica condicionada, única e exclusivamente, às condições estabelecidas para a atualização à contratada, através do presente instrumento.
- j) Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção, compromete-se o CONTRATANTE a disponibilizar à CONTRATADA, os equipamentos com as devidas configurações exigidas, programas e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.
- k) Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção na sede do Prefeitura



Municipal de Baixo Guandu, todos os custos relacionados com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação correrão por conta da Licitante.

ANEXO V

1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO TELEFÔNICO VIA INTERNET

1.1 Da descrição e especificação das atividades:

- a) Para prestação dos serviços de telefonia fixa a licitante deverá fornecer e conectar, sem custos de instalação, um trunk SIP, com 120 (cento e vinte) canais Sip, que se caracteriza como um serviço de telefonia através da internet pública, independente do provedor de internet.
- b) O licitante deverá fornecer o serviço voz sobre internet compatível com protocolo SIP, Porta UDP 5060, Codec G 711 e G 729.
- c) O licitante deverá fornecer 200 (duzentos) DDR (discagem direta a ramal) sendo de origem local da região de origem da localidade área (27) pertencente a localizada da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu
- d) O licitante deverá fornecer Plano de minutagem, com 100.000 (cem mil) minutos por MÊS, não acumulativos, permitindo realizar até 120 (cento e vinte) chamadas simultâneas seja para:
- e) Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área.
- f) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área.
- g) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área.
- h) Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área local e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- i) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- j) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- k) O prazo de ativação do serviço é de no máximo 20 (vinte) dias contados da assinatura do Contrato.
- l) O serviço de telefonia que tange as chamadas de saída e entrada será efetuado utilizando-se o Serviço de internet.
- m) O serviço de Trunk sip não poderá efetuar ligações para códigos de serviços especiais, emergenciais, não poderá fazer e receber chamadas a cobrar, bem como envio e recepção de fax e serviços de transmissão de dados.
- n) As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à LICITANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- o) A licitante deverá prestar suporte técnico conforme preste neste termo.
- p) Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela licitante, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais.

- q) O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes quaisquer circuitos de voz de via trunk Sip. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação.
- r) Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 12 (doze) horas para as unidades localizadas no interior e região urbana.
- s) Considerando as diretrizes da Anatel sobre a utilização eficiente da numeração, a licitante deverá realizar intermediação e gerenciando os números novos através de Operadoras cadastradas.
- t) A licitante declarada vencedora no ato deste contrato deverá repassar a numeração para a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, após o término do mesmo.
- u) A licitante deverá atuar de forma a garantir o perfeito funcionamento de todo sistema de Telefonia IP trunk sip, que deverá funcionar de forma ininterrupta, inclusive nos finais de semana e nos feriados.
- v) Os técnicos da licitante deverão se apresentar para a realização dos serviços portando documento de identificação, uniforme da empresa, ferramentas para executar diagnósticos, reparos e equipamentos de reposição quando for o caso.
- w) A licitante deverá fornecer relatório sempre que solicitado por parte da CONTRATANTE de todo o serviço executado no período, informando as condições de funcionamento, bem como todas as intervenções realizadas nesse período.

2. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

2.1 Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.

2.2 Colocar à disposição da LICITANTE, local para a guarda dos materiais, equipamentos e ferramentas utilizados na execução do objeto contratado.

2.3 Fornecer à LICITANTE todo tipo de informação interna essencial à realização dos serviços.

2.4 Realizar pagamentos no prazo previsto.

2.5 Fornecer o meio de transmissão (internet) para o pleno funcionamento dos canais SIP, sendo disponibilizado o requerido de 100 Kbps (upload e download) por cada canal/chamada conectada (exemplo: 10 canais em chamadas simultâneas requerem 1 Mbps), a fim de garantir qualidade e nitidez nas chamadas efetuadas ou recebidas.

2.6 Fornecer toda infraestrutura de rede interna (LAN) e externa (WAN).

2.7 Manter os Firewalls, switches e roteadores devidamente configurados para suportar o tráfego de voz requerido.

2.8 Fornecer internet com perda de pacotes menor de 1% e latência e menor do que 20 ms entre o **CONTRATANTE** e a plataforma da **LICITANTE**, dentre outras características necessárias.

2.9 Realizar liberação de portas e IPs, para utilizadas e funcionamento dos canais de voz.



2.10 Tomar as devidas cautelas necessárias para que sua rede possa estar constantemente segura, bem como os aparelhos empregados na mesma devem estar adequadamente configurados e com senhas devidamente atribuídas e atualizadas, evitando invasões e usos inadequados.

ANEXO VI

DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

O Município de Baixo Guandu/ES, através da Subsecretaria Municipal de Tecnologia da Informação para os fins do disposto neste termo de referência, vem por meio desta Declaração de Visita Técnica, declarar que a empresa, CNPJ Nº enviou representante credenciado, a fim de inspecionar o local onde será executado o objeto do referente Termo, a fim de coletar informações de todos os dados e elementos que possam vir a ter influência no valor da proposta a ser apresentada.

A Empresa CNPJ Nº declara expressamente que efetuou todo o levantamento necessário para execução dos serviços do referido CONVITE.

_____, XXX de XXX de xxxxx.

DE ACORDO:

PELO XXX:

PELA EMPRESA:

ANEXO VII

1. Julgamento das propostas (POC)

Os proponentes serão encorajados a fornecer informações detalhadas e relevantes em relação a cada um dos parâmetros técnicos. A proposta que oferecer a melhor combinação de alta qualidade técnica e preço competitivo será considerada a mais vantajosa e, portanto, receberá a maior pontuação final.

O processo de seleção das propostas será conduzido com base em critério de avaliação que considera tanto a qualidade técnica da proposta quanto o preço. Os critérios específicos de avaliação são detalhados da seguinte forma:

1.1 Melhor técnica - peso: 70%: Este grupo de parâmetros avalia a qualidade técnica, tecnologia, segurança da comunicação, suporte técnico, da solução proposta com base nos seguintes atributos:

1.1.1 WebRTC,. Este parâmetro avaliará a compatibilidade da solução proposta com o protocolo WebRTC.

1.1.2 Compatibilidade com OPUS. Avaliação da compatibilidade da solução proposta com o codec de áudio OPUS

1.1.3 Dupla Autenticação por Extensão de Ramal. Este atributo avalia se a proposta inclui um sistema de autenticação por extensão de ramal em duas etapas.

1.1.4 Experiência Técnica. Este parâmetro avaliará a experiência técnica do proponente na implementação de tecnologias semelhantes.

1.1.5 TLS. Avaliação da utilização do protocolo TLS.

1.1.6 SRTP. Avaliação da implementação do protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) na solução proposta.

1.1.7 Padrão E164. Avaliação da conformidade da solução com o padrão E164 para numeração telefônica.

1.1.8 Diagnóstico de Rede. Avaliação da capacidade da solução de realizar diagnósticos de rede.

1.1.9 Avaliação do suporte do AMD (Answering Machine Detection) para automatizar o processamento de chamadas e melhorar a eficiência dos sistemas de comunicação baseados na tecnologia Voip permitindo que os sistemas automatizados detectem se uma chamada foi atendida por um ser humano ou por uma máquina, proporcionando maior eficácia das operações de telefonia, para fins de roteamento de chamadas e controle de fluxo no centro de atendimento ou do sistema de resposta automatizada.

Cada um desses critérios será pontuado individualmente com base em sua eficácia e atendimento aos requisitos, obedecendo a escala de 1 a 3, na qual 1 = Não atende; 2 = Atende parcialmente e 3 = Atende totalmente.

1.2 Melhor preço - peso: 30%: Este critério avalia o custo total da proposta. A proposta mais econômica receberá a pontuação máxima, enquanto as outras propostas serão

pontuadas proporcionalmente com base no preço em relação à proposta mais econômica.

2. Da desclassificação sumária

Com intuito de resguardar o poder público, garantindo a eficiência e eficácia da prestação de serviços, considerar-se-á desclassificado sumariamente o licitante que:

- a) Não atender às exigências da Lei geral de proteção de dados;
- b) Não atender ao item 1.7 - Avaliação da conformidade da solução com o padrão E164 para numeração telefônica;
- c) Apresentar menos que 50% da pontuação dos critérios dos critérios da MELHOR TÉCNICA

3. Critérios de desempate

Em caso de empate na disputa, será considerado o critério de desempate previsto no decreto DECRETO FEDERAL Nº 11.430, DE 8 DE MARÇO DE 2023, o qual Regulamenta a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre a exigência, em contratações públicas, de percentual mínimo de mão de obra constituída por mulheres vítimas de violência doméstica e sobre a utilização do desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho como critério de desempate em licitações:

I - Medidas de inserção, de participação e de ascensão profissional igualitária entre mulheres e homens, incluída a proporção de mulheres em cargos de direção do licitante;

II - Ações de promoção da igualdade de oportunidades e de tratamento entre mulheres e homens em matéria de emprego e ocupação;

III - igualdade de remuneração e paridade salarial entre mulheres e homens;

IV - Práticas de prevenção e de enfrentamento do assédio moral e sexual;

V - Programas destinados à equidade de gênero e de raça; e

VI - Ações em saúde e segurança do trabalho que considerem as diferenças entre os gêneros.

4. Do cálculo da pontuação final

4.1 Definição das variáveis

4.1.1 Melhor técnica 70% = somatório da escala de 1 a 3 de cada atributo

4.1.2 melhor preço 30% = pontuação proporcionalmente com base no preço em relação à proposta mais econômica, em ordem crescente de 1 para a menos econômica e “(n+1)” para a mais econômica.

4.2 Da pontuação final

4.3.1 Pontuação final = (Melhor técnica x 70%) + (melhor preço x 30%).

ANEXO VIII

MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NÃO EMPREGA MENOR

A empresa _____ pessoa jurídica de direito privado, inscrita no
CNPJ/MF nº _____ representada pelo (a) Sr. (a)
_____, DECLARA, para fins do disposto no inciso VI do
art. 68 da Lei n.º 14.133, de 01 de Abril de 2021, c/c pela Lei n.º 9.854, de 27 de outubro
de 1.999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou
insalubre, bem como não possui nenhum funcionário menor de **16 (dezesesseis) anos**,
salvo na condição de aprendiz, a partir de **14 (quatorze) anos**.

Município(estado), ____ de _____ de 2026.

Nome do Representante Legal: _____

CPF Nº: _____

Razão Social: _____

CNPJ Nº: _____

Assinatura do representante legal e Carimbo da empresa

ANEXO IX

MODELO

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA COM O TERMO DE REFERÊNCIA (Dispensa de Licitação por Valor - Art. 75, Inciso I ou II, Lei nº 14.133/2021)

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, DECLARA, para os devidos fins, que tem plena ciência, conhecimento e concordância com todas as cláusulas, condições, especificações técnicas, exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência, que integra o Processo Administrativo nº _____, referente à Dispensa de Licitação por Valor, realizada nos termos do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme a natureza do objeto.

Declara, ainda, que analisou integralmente o Termo de Referência e que está plenamente apta a cumprir fielmente todas as condições nele previstas, responsabilizando-se pela execução do objeto, observados os prazos, padrões de qualidade, especificações técnicas e demais requisitos estabelecidos pela Administração Municipal.

A empresa declara estar ciente de que o descumprimento de quaisquer exigências, condições ou obrigações constantes no Termo de Referência acarretará sua desclassificação, bem como a aplicação das sanções administrativas cabíveis, inclusive multas, conforme disposto na Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das demais penalidades legais aplicáveis.

Por ser expressão da verdade, firma a presente declaração para que produza seus efeitos legais.

Município(estado), ____ de _____ de 2026.

Representante Legal