

## TERMO DE REFERÊNCIA

O Termo de Referência em epígrafe tem por finalidade, atender ao disposto na legislação vigente, no que concerne às contratações públicas, em especial ao artigo 37, inciso XXI da CRFB/88 e aos dispositivos da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como normatizar, disciplinar e definir os elementos que nortearão o Processo Licitatório.

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

#### 1.1. Natureza

Contratação de empresa especializada para a implantação de Sistema de Comunicação, telefonia, integrado no Município de IRANI/SC, com o fornecimento dos equipamentos necessários, manutenção preventiva e corretiva, conforme descrito no Termo de Referência nos termos da lei nº 14.133/2021, visando o pregão eletrônico.

#### 1.2. Quantitativos e especificação do produto

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	V. UNIT.	V. TOTAL
1	<p>PABX em Nuvem compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 110 (cento e dez) ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>Por um período inicial de 12 meses, prorrogável por iguais períodos, a contar do início da vigência do contrato.</p> <p>04 Usuários Administradores</p> <p>80 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (um mil) atendimentos mensais.</p>	Mês	12	R\$ 8.568,80	R\$102.825,60



	30 (trinta) Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil				
TOTAL					R\$102.825,60

### 1.3. Prazo e eventual prorrogação

O Contrato terá vigência de 12 meses, prorrogável nos termos da lei;

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Atualmente utiliza-se o sistema de telefonia analógico para receber e fazer as comunicações por voz e com a falta de estabilidade dos serviços e manutenção técnica da telefonia fixa da OI, iniciou-se as buscas pela telefonia digital que tem como benefício facilidade na instalação, software de gerenciamento e acompanhamento, padronização, URA, eliminação do cabeamento de telefonia, tecnologia de ponta, manutenção remota, qualidade do serviço entre outros fatores.

A presente contratação objetiva selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados com recursos tecnologicamente atualizados, para garantir a manutenção do serviço de telefonia como meio de comunicação com os setores e sociedade em geral.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução abordada para este contrato envolve a contratação de uma única empresa que ofereça todas as soluções descritas na lista de itens, através de um modelo de comodato dos equipamentos e prestação de serviços com manutenção preventiva e corretiva 24 horas por dia, 7 dias por semana. Esta abordagem é considerada a mais vantajosa para o Município.

### Especificações Técnicas

Especificações Técnicas Mínimas e Obrigatórias para Prestação dos Serviços. Serão aceitos para fins de contratação, equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas SIP 2.0

São necessárias as seguintes características para a implantação da telefonia IP:

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

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



Utilização de Operadora IP com simples cadastro da conta SIP ou IAX;

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

Permitir a implantação de rotas com interfaces celulares para o encaminhamento de tráfego para todas as operadoras de telefonia celular atuantes no Estado.

Suporte a servidor STUN;

Buffer de Jitter;

Suporte a NAT;

Negociação de Codecs;

Suportar os seguintes padrões de mercado de Codec de voz aLaw e uLaw, G.729AB, Vídeo Codecs: H.263, H.264.

Facilidades dos Ramais: Interligação automática entre ramais; Transferência nas chamadas de entrada e saída; Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura. O sistema de gerenciamento deverá ser acessível via WEB, possibilitando seu acesso de Computadores e dispositivos móveis através de qualquer navegador. Canais simultâneos de saída deverão corresponder a no mínimo 50% (cinquenta) da quantidade de ramais. Ligação para fixo e móvel deverá enviar o número principal da Prefeitura e/ou Secretaria;

## **FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA MULTICANAL**

A plataforma de atendimento multicanal, deverá unificar todos os canais de atendimento, oferecendo total controle do contato dos munícipes, fornecedores e colaboradores em um só lugar.

A plataforma deverá disponibilizar no mínimo **110 (cento e dez)** contas de ramais SIP expansível para até **150 (cento e cinquenta)** integrada a plataforma não sendo permitido adicionar Hardware.

A Plataforma deverá permitir no mínimo 5 URAs de atendimento digital personalizadas, podendo ter como canal de entrada Linhas Digitais e analógicas, podendo ter até 5 níveis para atendimento dos departamentos integrada.

A plataforma deverá contar com a integração com os principais canais de comunicação do mercado, bem como:

WhatsApp Business API

Messenger



Telegram

Webchat

PABX

Possibilitar através da plataforma ter um atendimento personalizado para todos os Canais de Comunicação.

Pelo **Fluxo de Comunicação** deverá ser possível gerenciar e fazer a triagem de seus atendimentos de forma automática. Através do mesmo permitir um atendimento diferenciado para cada canal de comunicação. Assim podendo gerenciar o atendimento por Secretárias/Setores e individual por usuários. Permitir a definição de períodos de atendimentos pelo fluxo, desta forma filtrando o horário de funcionamento de cada departamento. O período deverá permitir que sejam estipulados dias especiais, como feriados ou datas onde o atendimento não estará funcionando. Tanto no filtro por horário e datas deverá informar que no momento não terá atendimento presencial e informar sobre o dia e horário que ocorrerá o retorno.

**Comunicação receptiva**, permitir o recebimento de mensagens dos munícipes e assim iniciar o atendimento através do chatbot, onde os agentes virtuais deverão encaminhar o atendimento para o setor selecionado seguindo o Fluxo de Comunicação.

**Contato Ativo**, permitir através desta opção abrir um atendimento utilizando o WhastApp Business API e utilizando uma Template de abertura de atendimento. Interligado ao PABX IP permitir também entrar em contato com o munícipe pela central da telefonia.

**Motivos de atendimento/Etiquetas:** Todos os atendimentos realizados pela plataforma deverão contar com opções de etiquetagem e de informar o motivo do atendimento, ambos pré cadastrados no sistema e que irão gerar métricas para identificar os principais motivos de atendimentos e melhor identificação através do uso de etiquetas.

**Perfis de Permissão:** A plataforma deverá permitir a criação de perfis para cada função do usuário, assim delimitando os acessos que cada usuário terá as configurações da plataforma e podendo dividir em perfis Administrativos, Atendimento, entre outros grupos que podem ser criados de acordo com cada função do usuário.

**Cadastro de munícipes:** A plataforma deverá permitir a criação de cadastros de munícipes de forma manual e também importar uma tabela em formato .csv que contenha dados dos munícipes. E com a importação da tabela será criado os cadastros de forma automática no sistema.



**Templates de Mensagem:** Possibilitar através da mesma a criação de mensagens pré-definidas para serem encaminhadas durante o atendimento realizado pelo usuário através do atalho específico para o envio dessas templates. Assim facilitando na hora do atendimento humanizado.

**Agentes Virtuais:** A plataforma deverá possuir agentes virtuais, estes serão responsáveis pela execução do fluxo de comunicação, onde cada canal poderá ter um agente virtual específico e que poderá executar Fluxos de atendimento do mesmo.

**Protocolo:** Cada atendimento realizado na plataforma deverá gerar de forma automática um protocolo que poderá ser utilizado para realizar buscas, o mesmo pode ter o seu prefixo personalizado para a Prefeitura.

**Pesquisa de Satisfação:** Ao final de cada atendimento a plataforma deverá permitir de forma automática ser enviado uma pesquisa de satisfação, onde poderá ser avaliado o atendimento. Essa pesquisa irá gerar um gráfico onde podemos visualizar as métricas das avaliações por: atendente e/ou secretaria/setor.

**Gráficos,** a plataforma deverá contar com diversas Dashboards para eventuais consultas e parametrizações de atendimentos. Desta forma poderemos filtrar atendimentos por:

Atendimentos por atendentes;

Atendimentos por Departamento;

Atendimentos por município;

Em atendimentos;

Atendimentos Geral;

Em todas essas Dashboards deverá ter filtros de busca, onde facilitará a busca por datas, municípios, usuários, departamentos, motivos de atendimento, etiquetas, encerrados por inatividade, avaliação de atendimento.

**Dashboard Telefonia:** através dela deverá ser possível visualizar:

Chamadas gerais;

Status do serviço;

Status dos ramais do atendimento;

Chamadas do dia (em atendimento, recebidas, efetuadas, perdidas, aguardando, taxa de abandono, TME, TMA);



Chamadas Perdidas.

A plataforma deverá permitir o Download em IOS e Android e acessar aos atendimentos e principais funções disponíveis.

**A plataforma deverá organização de fila de atendimento de forma automática**, após selecionado uma Secretária/Setor para ser atendido, este atendimento irá para a fila de aguardando atendimento, com isso, caso a opção “Favorito” esteja marcada no cadastro do munícipe, esse atendimento terá prioridade na fila de aguardando atendimento.

**Grupo/Chat interno**, a plataforma deverá ter os recursos de conversação interna entre usuários ativos, podendo ser feito de forma privada ou por meio de grupos, assim todos os usuários poderão fazer a troca de informações.

**Timeline**, ou seja, a plataforma deverá ter o histórico da interação do munícipe com o atendimento, neste campo é possível visualizar todas as conversas que o colaborador já manteve com este munícipe.

**Integração E-mail**, através deste recurso será possível que a cada atendimento finalizado na Plataforma, seja enviado de forma automática um histórico do atendimento para o e-mail que está cadastrado nos munícipes.

**Departamento**, a plataforma deverá permitir a divisão de processos por meio dos Secretária/Setor, pois cada Secretária/Setor poderá ser vinculado a determinados usuários e assim realizando divisões de assuntos por meio dos departamentos.

**Envio de Arquivos**, a plataforma deverá permitir o envio de imagens, vídeos, documentos, áudio, através de WhatsApp API, Messenger e Telegram, sendo todas essas opções pensadas para facilitar o atendimento entre munícipe e atendente.

**Automação de processo**, a plataforma deverá otimizar processos dentro da Prefeitura, pois a cada novo atendimento devemos aplicar opções personalizadas conforme a necessidade de cada pessoa.

**LGPD/Segurança da informação**, a plataforma deverá limitar o que cada usuário consegue visualizar dentro da plataforma, assim podemos ter uma segurança nas informações depositadas em cada atendimento, desta forma



cada usuário poderá ter acesso apenas aos seus atendimentos e não a todas as trocas de mensagens na plataforma.

A plataforma deverá seguir todas as normas de proteção de dados, pois deverá contar com:

Histórico do atendimento;

Segurança dos dados;

Documentos digitais;

Recursos adicionais da Plataforma:

Integrar diversos setores da Prefeitura, facilitando a comunicação;

Definir e gerar relatórios;

Realizar o monitoramento de resultados em tempo real;

Permitir a integração com multiplataformas;

Atendimento centralizado;

Reduzir o tempo entre a abertura do atendimento até a resolução;

Permitir que as operações se tornem mais assertivas;

Diminuir as chances de erros (entre município e Prefeitura);

Aumentar a produtividade e qualidade do serviço;

Permitir que os processos se tornam padrões e melhores definidos;

Dados unificados;

Permitir a tomada de decisão mais assertiva, com dados concretos dos atendimentos;

Permitir gerar relatórios e gráficos;

## **RECURSOS DE SEGURANÇA**

O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deverá ser protegido por um registro (login) com senha.

O sistema deverá possibilitar a criação de perfis de níveis de acesso conforme usuário.

Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para armazenar (backup) cópias das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação, registros de chamadas, mensagens de ura, configurações de rede, atendimento automático dentre outros.

Os backups deverão ser feitos diariamente, visando o menor dano possível ao município em caso de problemas com o equipamento.

O sistema deverá prover suas facilidades em ambientes com apenas uma VLAN ou com VLANs separadas para voz e dados de modo a isolar o tráfego e prover segurança adicional;

A Central deverá ter firewall integrado para proteção do mesmo, bem como segurança dos dados e privacidade



das ligações do município, o firewall deverá possibilitar:

Defesa de ataque Ping of Death

Defesa de ataque Syn-Flood

Defesa de ataque de Ping

Whitelist de IPV4 e IPV6

Blacklist de IPV4 e IPV6

Fail2ban

Os telefones IP e SoftPhone IP deverão se registrar ao sistema através de identificação de SIP user, Auth ID e senha (opcional);

### **TECNOLOGIAS EMBARCADAS**

Gerenciamento Total via WEB

Interface WEB Multi-Linguas, sendo no mínimo nos idiomas:

Português Brasil

Inglês EUA

Espanhol

Permite carregar arquivos de áudio .WAV e .MP3 para ser reproduzido na ligação, música de espera ou URA de atendimento.

Capacidade de Integração com outros sistemas através de WEB Server ou Banco de Dados

Inclusão de operadoras de telefonia para terminação de chamadas.

### **DA QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP**

Os minutos SIP deverão ser do tipo CLI Aberto e/ou ITX.

Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).

O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.

Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.

O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).

O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia



elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.

Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.

**Requisitos mínimos para o aparelho telefônico IP 3 contas SIP /1000 – GIGA** (Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope de Habilitação):

3 teclas sensíveis ao contexto com programação XML.

Conferência de três vias.

Suporte a vários idiomas no mínimo: Português, inglês e espanhol.

Áudio HD em banda larga, com neutralização avançada de eco acústico.

Portas de 10/100/1000 Mbps com comutador duplo.

PoE integrado.

**Requisitos mínimos para o aparelho telefônico IP 1 contas SIP /100 - FAST** (Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope de Habilitação):

3 teclas sensíveis ao contexto com programação XML.

Conferência de três vias.

Suporte a vários idiomas no mínimo: Português, inglês e espanhol.

Áudio HD em banda larga, com neutralização avançada de eco acústico.

Portas de 10/100Mbps com comutador duplo.

PoE integrado.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**4.1.** Apresentar um atestado de capacidade técnica emitido por uma pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a implantação prévia de uma solução de plataforma multicanal (incluindo Telefonia e WhatsApp) com quantidades e serviços comparáveis aos requisitos da licitação.

**4.2.** Poderão participar empresas devidamente registradas e em situação regular junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA da sede da empresa, para prestar serviços compatíveis ao objeto licitado do



presente processo licitatório, a comprovação se dará através de apresentação de cópia autenticada da referida certidão (deverá estar junto ao envelope de habilitação).

**4.3.** Apresentar Certidão de Acervo Técnico (CAT) emitida pelo CREA, que o responsável técnico (profissionais da área de Engenharia Elétrica, incluindo, tecnólogos, ou Engenheiro de Telecomunicações) da proponente tenha executado serviços de Telefonia IP.

**4.4.** As empresas deverão apresentar junto ao credenciamento cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) (deverá estar junto ao credenciamento).

**4.4.1.** Em atendimento ao artigo 3º do Capítulo I da Resolução número 614, de 28 de maio de 2013 da ANATEL, publicada em 31.05.2013 no DOU.

**4.5.** As empresas deverão apresentar junto ao credenciamento cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) (deverá estar junto ao credenciamento).

**4.5.1.** Em atendimento ao parágrafo 1º, artigo 1º do Anexo do Decreto número 6.654, de 20 de novembro de 2008 da Presidência da República, que Aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público.

**4.6. Cabe à proponente VENCEDORA:**

**4.6.1.1.** Executar o objeto de acordo com o disposto neste termo de referência, bem como em eventual edital que o integre;

**4.6.1.2.** Manter, durante a execução do objeto todas as condições de habilitação previstas no edital e em compatibilidade com as obrigações assumidas.

**4.6.1.3.** Responsabilizar-se por eventuais danos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto.

**4.6.1.4.** Responsabilizar-se pelos custos inerentes a encargos tributários, sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, securitários e de gerenciamento, resultantes da execução do objeto

**4.6.1.5.** Obedecer ao objeto e as disposições legais contratuais, prestando-os dentro dos padrões de qualidade, continuidade e regularidade.

**4.6.1.6.** Exigir do órgão requisitante a Solicitação e a Autorização de Fornecimento para a efetiva execução do objeto.

**4.6.1.7.** Fornecer os materiais de acordo com as necessidades do Município de Irani.

**4.6.1.8.** Manter, durante a execução do objeto todas as condições de habilitação previstas no Edital e em compatibilidade com as obrigações assumidas.

**4.6.1.9.** Responsabilizar-se por eventuais danos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto.

**4.6.1.10.** Cotar e entregar materiais em conformidade com as características mínimas constantes nas especificações do objeto quando necessário.

**4.6.1.11.** O objeto deverá ser **INSTALADO** nos locais definidos pelo setor requisitante, durante o horário de funcionamento do estabelecimento.

**4.6.1.12.** Fornecer materiais de primeira qualidade e estar de acordo com as normas e legislação pertinentes para cada um, e apresentar as características originais do fabricante quando aplicável.

**4.6.1.13.** Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os itens em que se verificarem defeitos ou incorreções resultantes da execução do objeto.

**4.6.1.14.** Arcar com as despesas de carga, descarga e frete referentes às entregas dos materiais, inclusive as oriundas da devolução e reposição de mercadorias recusadas por não atenderem ao Edital.

**4.6.1.15.** Responsabilizar-se por eventuais danos decorrentes de acidentes de veículos quando do deslocamento para realização dos trabalhos contratados, sejam eles pessoais, materiais ou morais, inclusive de terceiros, além de notificações por infrações ao Código de Trânsito Brasileiro.

**4.7.** Substituir no prazo de 10 (dez) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender as especificações do contrato.

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

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de início de atendimento	Prazo máximo de Solução de problema
Resposta a Chamados Abertos	02 Horas	04 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	02 Horas	08 Horas
Chamados com Resolução <i>in loco</i>	02 Horas	48 Horas
Chamados com Resolução <i>in loco</i> em caso emergência. (Paralisação total dos serviços).	02 horas	24 horas



**4.8.** Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens a Prefeitura, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da Contratada.

**4.9.** A contratada deverá realizar treinamento sobre o uso dos equipamentos por ela fornecidos aos usuários e treinamento sobre a Plataforma Multicanal aos colaboradores indicados pelo gestor contratual da Prefeitura Municipal. Os mesmos poderão ser feitos através de aula de forma remota, presencial ou gravadas.

**4.10.** Todas as despesas referentes aos serviços de manutenção dos equipamentos e da plataforma multicanal fornecidos para atender ao item 10, incluindo troca de aparelhos, durante o prazo de vigência do contrato ficarão a cargo da contratada.

**4.11.** Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Prefeitura Municipal, inclusive quanto aos preços praticados no contrato.

**4.12.** Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, em 3 (três) dias úteis, durante todo o período de vigência do contrato decorrente desta proposição.

**4.13.** Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.

**4.14.** Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

**4.15.** Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.

**4.16.** A Contratada deverá prestar o serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município, orientando quanto ao uso do serviço de telefonia, ajuste de planos e cancelamento/instalação de linhas telefônicas quando necessário.



**4.17.** Fornecer canal de atendimento para suporte através de telefone, WhatsApp, Telegram, e-mails e chamados online.

**4.18.** A contratada deverá disponibilizar um aplicativo, possibilitando chamadas entre ramais, números externos, conferências, transferência de ligações e chamadas de vídeo, para instalação nos telefones celulares daquelas pessoas indicadas pelo gestor do contrato, melhorando a mobilidade, permitindo a utilização do serviço mesmo fora de sua sala. Gerando dessa forma economia quanto ao uso da telefonia móvel. Ficando a cargo da contratante a disponibilização de acesso a dados móveis para o perfeito funcionamento do software.

**4.19.** A contratada deverá disponibilizar 1 (um) técnicos para suporte a rede de telefonia e atendimento em loco no Município, em um raio máximo de **100** (cem) quilômetros.

**4.20.** Providenciar o cancelamento e/ou portabilidade de todas as linhas atuais em até no máximo 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

**4.21.** Em caso de término de contrato, por qualquer motivo, a contratada deve manter o serviço operante (mediante o pagamento normal) até a contratação de nova operadora e a completa instalação do sistema, sem prejuízo para a contratante.

**4.22.** A contratada deverá instalar a plataforma in cloud, pois minimiza risco de todos os pontos ficarem off-line em caso de falta de internet em um determinado local, os custos de hospedagem devem ser custeados pela contratada.

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**5.1.** O contrato passará a produzir os seus efeitos a partir do momento da assinatura pelas partes.

**5.2.** A implantação será realizada nas Secretarias requisitante, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, durante o horário de funcionamento, em data a ser previamente agendada junto à Unidade Gestora.

**5.3.** É vedada a subcontratação.

**5.4.** A Contratada deverá prestar garantia conforme disposto no artigo 26 da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**



## **6.1. Da área solicitante e da fiscalização**

**6.1.1.** Fica a Secretaria Municipal de Administração e Finanças de Irani/SC responsável pela fiscalização e acompanhamento do presente contrato, nos moldes da Lei nº 14.133/2021. A fiscalização na entrega e controle referente à quantidade/qualidade dos produtos desta licitação será de competência, também, da Unidade Gestora

**6.1.2.** As comunicações entre o Órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**6.1.3.** O Órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### **6.1.4. Cabe à Unidade Gestora:**

**6.1.4.1.** Tomar todas as providências necessárias à execução do processo licitatório.

**6.1.4.2.** Fiscalizar a execução do objeto através do Fiscal do Contrato.

**6.1.4.3.** Efetuar o pagamento a proponente vencedora de acordo com o estipulado neste Edital.

**6.1.4.4.** Emitir a Solicitação de Fornecimento para que a proponente vencedora proceda à efetiva execução do objeto.

**6.1.4.5.** Acompanhar e fiscalizar a entrega dos produtos, atestar nas notas fiscais/faturas o efetivo fornecimento dos objetos deste documento.

**6.1.4.6.** Rejeitar, no todo ou em parte, os itens entregues, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta de preços da CONTRATADA.

**6.1.4.7.** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer irregularidades observadas durante o recebimento dos itens solicitados.

**6.1.4.8.** Notificar a CONTRATADA no caso de irregularidades encontradas na entrega dos itens solicitados.

**6.1.4.9.** Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição dos materiais/serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

**6.1.4.10.** Conceder prazo de 3 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.

**6.1.4.11.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

**6.1.4.12.** Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO CONFERIR SE ESTÁ DE ACORDO COM O PLANEJAMENTO**



7.1. O Município de Irani efetuará o pagamento dos objetos desta licitação, ao(s) licitante(s) vencedor (es), após o fornecimento, em até 05 (cinco) dias, a partir da data de emissão da Nota Fiscal devidamente atestada(s) pelo servidor responsável pelo recebimento.

7.2. O pagamento será efetuado mediante crédito aberto em conta corrente em nome da Contratada no Banco do Brasil ou por boleto bancário.

7.3. Para fazer jus ao pagamento, a contratada deverá apresentar nota fiscal, de acordo com a autorização de fornecimento, descrevendo o serviço prestado, a quantidade, preço unitário, preço total e número da autorização de fornecimento.

7.4. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento dos preços ou correção monetária.

7.5. Os bens poderão ser rejeitados no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, inclusive por eventuais perdas e danos decorrentes da mora.

7.6. **Deverá ser emitida Nota Fiscal em nome do Município de Irani/SC, com a seguinte descrição: MUNICÍPIO DE IRANI/SC, Pessoa Jurídica de Direito Público, CNPJ n. 82.939.455/0001-31, com sede física na rua Eilírio de Gregori, 207, bairro Centro, Irani/SC, CEP 89680-000.**

7.7. A Nota Fiscal/Fatura que for apresentada com erro será devolvida ao detentor, para retificação ou substituição.

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de PROCEDIMENTO LICITATÓRIO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

8.2. O fornecimento do objeto será PARCELADO mensalmente, de acordo com as necessidades das Secretarias requisitantes.

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

### **Qualificação Técnica**

a. Apresentar um atestado de capacidade técnica emitido por uma pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a implantação prévia de uma solução de plataforma multicanal (incluindo Telefonia e WhatsApp) com quantidades e serviços comparáveis aos requisitos da licitação.



b. Poderão participar empresas devidamente registradas e em situação regular junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA da sede da empresa, para prestar serviços compatíveis ao objeto licitado do presente processo licitatório, a comprovação se dará através de apresentação de cópia autenticada da referida certidão (deverá estar junto ao envelope de habilitação).

c. Apresentar Certidão de Acervo Técnico (CAT) emitida pelo CREA, que o responsável técnico (profissionais da área de Engenharia Elétrica, incluindo, tecnólogos, ou Engenheiro de Telecomunicações) da proponente tenha executado serviços de Telefonia IP.

d. As empresas deverão apresentar junto ao credenciamento cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) (deverá estar junto ao credenciamento).

i. Em atendimento ao artigo 3º do Capítulo I da Resolução número 614, de 28 de maio de 2013 da ANATEL, publicada em 31.05.2013 no DOU.

e. As empresas deverão apresentar junto ao credenciamento cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) (deverá estar junto ao credenciamento).

i. Em atendimento ao parágrafo 1º, artigo 1º do Anexo do Decreto número 6.654, de 20 de novembro de 2008 da Presidência da República, que aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público.

## 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo total estimado da contratação é de **R\$ 102.825,60** (Cento e dois mil oitocentos e vinte e cinco reais com sessenta centavos)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. (MÊS)	V. UNIT.	V. TOTAL
1	PABX em Nuvem Secretaria de Administração e Finanças, compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 29 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST	12	R\$ 2.981,83	R\$ 35.781,96

	<p>e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>04 Usuários Administradores</p> <p>30 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.</p> <p>11 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil</p>			
2	<p>PABX em Nuvem, Secretaria de Educação, Cultura e Esportes, compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 26 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>25 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.</p> <p>6 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil</p>	12	R\$ 2.103,94	R\$ 25.247,28
3	<p>PABX em Nuvem, Fundo Municipal de Assistência Social, compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 13 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>10 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.</p> <p>5 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil</p>	12	R\$ 1.041,19	R\$ 12.494,28
4	<p>PABX em Nuvem, Fundo Municipal de Saúde, compreendendo: fornecimento,</p>	12	R\$ 2.441,84	R\$ 29.302,08

	<p>instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 42 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>15 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.</p> <p>8 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil</p>			
<b>VALOR MENSAL</b>				<b>R\$ 8.568,80</b>
<b>VALOR ANUAL</b>				<b>R\$ 102.825,60</b>

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**10.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Plano de Contratações Anual do Município de Irani, previstas para este exercício, nas dotações abaixo discriminadas:

### DETALHAR DOTAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	DESPESA	V. UNIT.	V. TOTAL
1	<p>PABX em Nuvem Secretaria de Administração e Finanças, compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 29 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>04 Usuários Administradores</p> <p>30 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.</p>	6	R\$ 2.981,83	R\$ 2.981,83

	11 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil			
2	<p>PABX em Nuvem, Secretaria de Educação, Cultura e Esportes, compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 26 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>25 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.</p> <p>6 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil</p>	60	R\$ 2.103,94	R\$ 2.103,94
3	<p>PABX em Nuvem, Fundo Municipal de Assistência Social, compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 13 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.</p> <p>10 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.</p> <p>5 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil</p>	135	R\$ 1.041,19	R\$ 1.041,19
4	PABX em Nuvem, Fundo Municipal de Saúde, compreendendo: fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário da solução, com garantia de funcionamento dos para 42 ramais, incluindo equipamentos (65 FAST e 45 GIGA) em regime de comodato e servidor em nuvem.	187	R\$ 2.441,84	R\$ 2.441,84

	15 Usuários de WhatsApp API com franquia de 1.000 (ums mil) atendimentos mensais.  8 Linhas Telefônicas e fornecimento de minutos ilimitados para qualquer telefone fixo e móvel Brasil			
				R\$ 8.568,80

#### 11. TERMO DE ACEITE

Declaro, nos termos da Lei 14.133/2021, que serei responsável pela fiscalização do contrato originado por esse Processo Licitatório, acompanhando e anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do mesmo, determinando o que se fizer necessário à regularização das faltas ou defeitos para exigir seu fiel cumprimento.

Nome Fiscal: Gustavo Henrique Zanella

Matricula: 5659

Cargo/função: Chefia de Manutenções

Unidade: Secretaria de Educação, Cultura e Esportes

Fone para contato: (49) 3432-3200

E-mail para contato: [manutencoes@irani.sc.gov.br](mailto:manutencoes@irani.sc.gov.br)

Assinatura do fiscal: \_\_\_\_\_

Irani/SC, 24 de novembro de 2024.

---

**GRACIELE RICCI LEMES**

Secretária de Administração e Finanças