



TERMO DE REFERÊNCIA

Telefonia SaaS com Central Telefônica, ramais/aparelhos fixos e plataforma de atendimento digital multicanal (Omnichannel)

Este documento é parte integrante do processo licitatório e tem como objetivo nortear as relações da contratante com a(s) contratada(s) no que se refere aos equipamentos e serviços que serão fornecidos pela(s) contratada(s) à contratante. Ele prevê as diretrizes de contratação para a administração direta e indireta do Município de Novo Hamburgo.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. Locação de serviço de telefonia em nuvem (SaaS), com aparelhos telefônicos VOIP, e plataforma integrada de atendimento digital multicanal, tanto receptivo quanto ativo, suportando comunicação por aplicativos de mensagens instantâneas e redes sociais, na modalidade SaaS (Software as a Service), com acesso seguro, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte, assistência técnica e garantia de sigilo, integridade e disponibilidade dos dados (Backup) para atender as necessidades do Município de Novo Hamburgo, conforme disposto no Termo de Referência.
- 1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como bem ou serviço de luxo, nos termos do artigo 27, § 3º do Decreto Municipal nº 10.652/2023.
- 1.3. Este processo não está acompanhado de matriz de risco por não se tratar de contratação de grande vulto que represente riscos significativos.
- 1.4. Os serviços ora contratados são classificados como bem ou serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XXI, da Lei nº 14.133/2021, por se tratarem de atividades cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.
- 1.5. Descrição dos itens:

Item	Código	Quantidade	Unidade	Descrição
1	110455	60	MÊS	I- Locação de serviço de telefonia em nuvem (SaaS)
2	110456	1	UN	I- Serviços de implantação da solução de telefonia em nuvem (SaaS)
3	110457	200	UST	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA I- Serviços técnicos (customização, integração, etc.) por UST
4	110458	60	HORA	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA II- Treinamentos adicionais com turmas para 5 ou mais usuários
5	110459	50	HORA	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA III- Consultoria
6	110460	300	UN	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA IV- Instalação de aparelhos telefônicos adicionais
7	110704	200	UN	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA V - Configuração e parametrização de novos fluxos de atendimento
8	110705	30	UN	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA VI - Licenças de atendimento humano adicionais
9	110706	3.000.000	UN	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA VII - Conversa ativa adicional tipo Marketing (Whatsapp)
10	111112	12.000.000	UN	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA VII - Conversa ativa adicional tipo Utilidade (Whatsapp)
11	111113	6.000.000	UN	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA VII - Conversa ativa adicional tipo Autenticação (Whatsapp)

- 1.6. A vigência do contrato será de até 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogada até o limite previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

DETALHAMENTO DO OBJETO

- 1.7. O detalhamento do objeto relativo ao item 1 da tabela do item 1.5, telefonia em nuvem (SaaS) tem os seguintes itens relacionados a bens, serviços, unidades, proporcionalidade e periodicidade de pagamento conforme a



tabela abaixo.

Item	Bem/Serviço	Detalhamento	Periodicidade de Pagamento
1	Serviço de telefonia SaaS	Serviço de telefonia hospedado em nuvem (Software as a Service) em datacenter próprio/subcontratado com todas as especificações técnicas e garantias de segurança e disponibilidade, configuração, parametrização, suporte, assistência técnica e garantia de sigilo, integridade e disponibilidade dos dados (Backup)	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
2	Fornecimento de 800 (oitocentos) aparelhos telefônicos	Os aparelhos telefônicos fazem parte da solução de telefonia. Eles devem estar perfeitamente integrados à solução e sua manutenção, configuração, suporte, correção de erros, substituição e demais operações para manter os aparelhos são parte do serviço mensal.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
3	Fornecimento de <i>Call Center</i>	Um Call Center é parte da solução de telefonia. Este deve estar habilitado para uso de um supervisor e 20 agentes de atendimento, no mínimo.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
4	Software de mesa operadora baseada em PC	Um software de mesa operadora é parte da solução de telefonia. Todo o licenciamento para acesso e uso do software deverá ser fornecido à CONTRATANTE.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
5	Licenças de atendimento para assistente virtual treinado por inteligência artificial generativa com dados da contratante	Um assistente virtual treinada por inteligência artificial (IA) generativa integrada à plataforma de atendimento digital multicanal e à URA é parte da solução de telefonia. Todos os custos relacionados ao uso da IA, incluindo custos de contratação de outra plataforma ou custos relacionados ao provimento de recursos de hardware e software para prover o serviço são de responsabilidade da CONTRATADA.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
6	Licenças de integração com a API Oficial do Whatsapp	A solução de telefonia com uma plataforma de atendimento digital multicanal deverá ter integração com a Meta para provimento de uma conta oficial que possibilite o uso do Whatsapp através de API, tanto pela IA generativa quanto por agentes humanos.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
7	Suporte a conversas receptivas (tipo Serviço)	A plataforma deverá suportar conversas receptivas, ou seja, conversas iniciadas pelo cidadão e mantidas pela PMNH durante o tempo padrão, sem custos para o município.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
8	Suporte à conversas ativas tipo (Utilidade, Autenticação e Marketing)	A plataforma deverá suportar conversas ativas nos seus respectivos modelos Utilidade, Autenticação e Marketing, de acordo com as quantidades estabelecidas neste termo de referência.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados, conforme quantidades da tabela do item 1.7.1.



9	Manutenção técnica corretiva, perfectiva e adaptativa (legal)	O serviço de telefonia locado possui incluso o serviço de manutenção corretiva, adaptativa e perfectiva de todas as partes componentes da solução, isto é, a central telefônica, o call center, os aparelhos telefônicos e a plataforma de atendimento digital multicanal.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
10	Suporte técnico remoto e presencial	O serviço de telefonia locado possui incluso o serviço de suporte técnico para dirimir dúvidas e auxiliar na operação de cada parte componente da solução.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
11	Monitoramento performático e de disponibilidade da solução	O monitoramento performático e da disponibilidade é parte dos serviços que compõem a solução.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.
12	Disponibilização e manutenção do ambiente sistêmico e de infraestrutura de apoio (Software as a Service - SaaS)	A solução de telefonia deve estar hospedada na nuvem sob o modelo Software as a Service. Toda a estrutura de servidores, componentes, processadores, memória, refrigeração, manutenção elétrica, segurança física e cibernética e demais itens que garantem a disponibilidade e segurança é parte desta solução de telefonia.	Serviço contínuo pago mensalmente de acordo com os critérios de medição e serviços prestados.

1.7.1. Segue abaixo a referência de quantidades para consumo mensal fixo de mensagens de Whatsapp de acordo com o seu modelo (*Template*):

Tipo de mensagem (template)	Qtd. Máxima Mensal
Utilidade	15000
Autenticação	10000
Marketing	5000

- 1.7.2. As quantidades estimadas na tabela do item 1.7.1 são parte do serviço mensal relativo ao item 8 da tabela 1.7.
- 1.7.3. A CONTRATANTE poderá realizar o intercâmbio entre tipos de mensagens, desde que haja equivalência financeira e saldo disponível dentro do mesmo mês de competência. Por exemplo, caso não sejam consumidas mensagens do tipo Marketing, estas poderão ser convertidas e utilizadas como mensagens do tipo Utilidade, até o limite do valor mensal contratado.
- 1.7.4. Mensagens adicionais poderão ser contratadas de acordo com as quantidades necessárias respeitando os limites contratuais e as quantidades da tabela da proposta do item 6.
- 1.8. O detalhamento do objeto relativo ao item 2 da tabela do item 1.5 sobre serviços de implantação da solução de telefonia em nuvem (SaaS) tem os seguintes itens relacionados a bens, serviços, unidades e periodicidade de pagamento conforme a tabela abaixo.

Item	Bem/Serviço	Detalhamento	Periodicidade de Pagamento
1	Implantação da solução de telefonia em nuvem (SaaS)	Serviço de implantação da solução de telefonia em nuvem (SaaS) para que a solução possa ser utilizada em ambiente de produção e atender às necessidades do Município.	Pagamento único após a execução
2	Instalação da solução	Instalação dos servidores, sistemas, aparelhos telefônicos, plataforma Omnichannel, e demais componentes habilitando-os para serem utilizados nas fases posteriores de configuração e treinamento. Envolve também o fornecimento do licenciamento necessário em favor do Município,	Pagamento único após a execução





		habilitando a criação dos usuários que operarão na solução dentro dos limites especificados neste termo de referência.	
3	Treinamento de usuários operadores e gerenciais	Capacitação dos usuários da solução em seus diferentes papéis e rotinas, habilitando-os para operação posterior em ambiente de produção.	Pagamento único após a execução
4	Análise de processos, configuração e parametrização da plataforma Omnichannel e dos fluxos de atendimento	Serviço de consultoria e configuração da implantação necessário para mapear as necessidades do Município para atendimento à população utilizando a solução de telefonia contratada, e configuração destes fluxos mapeados na plataforma, visando o máximo de automatizações e aumento de produtividade.	Pagamento único após a execução
5	Operação assistida	Consiste em serviço de acompanhamento inicial de operação na solução em ambiente de produção, auxiliando em dúvidas dos usuários e fazendo refinamentos nas configurações e parametrizações para melhor adequação à realidade prática.	Pagamento único após a execução
6	Integração com sistemas da prefeitura	Integração da plataforma Omnichannel para buscar dados, arquivos e demais informações nos sistemas de gestão do Município que os cidadãos solicitarem e que lhes são próprias, observando a legislação vigente, e diminuindo a necessidade de atendimento humano otimizando também o tempo de atendimento. Os sistemas principais a serem integrados são o sistemas de Gestão Municipal composto por módulos que operam dados de RH, arrecadação, patrimônio, imóveis, tributos, protocolos, contabilidade, etc., o Sistema de Gestão da Saúde, operando dados de consultas e atendimentos médicos e demais dados de saúde, e o sistema de Educação, operando dados de vagas, matrículas e demais dados escolares.	Pagamento único após a execução
7	Integração com a operadora de linhas telefônicas da contratada do Município	Integração com a operadora para obtenção das faixas de numeração e demais necessidades de informações.	Pagamento único após a execução

2. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O atendimento telefônico permanece como um dos principais meios de comunicação entre os contribuintes e a Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo. Atualmente, a Administração dispõe de mais de 200 (duzentos) números fornecidos pela operadora de telefonia, distribuídos em três troncos E1. Esses números estão alocados entre diferentes secretarias e órgãos municipais, visando facilitar a interação tanto entre cidadãos e Poder Público quanto entre a própria Administração e seus prestadores de serviços.

Paralelamente, existe uma demanda crescente por maior eficiência na comunicação interna, abrangendo secretarias, diretorias e demais setores da gestão municipal.

Com o avanço da transformação digital e o aumento das expectativas da população quanto à agilidade e qualidade do serviço público, torna-se essencial oferecer canais de atendimento integrados, acessíveis e modernos. No entanto, o Município ainda opera diferentes meios de forma isolada — como atendimento presencial, telefônico, e-mail, redes sociais e aplicativos — resultando em um sistema fragmentado, com baixa interoperabilidade. Esse modelo aumenta o tempo de resposta, reduz a efetividade do atendimento e compromete a experiência do cidadão.

Nesse contexto, a contratação de uma plataforma de atendimento digital multicanal apresenta-se como solução estratégica para superar tais desafios. A ferramenta permitirá a integração de diversos canais de atendimento (telefone, WhatsApp, chat, e-mail, redes sociais, entre outros), promovendo maior automação, rastreabilidade, padronização e escalabilidade no relacionamento com a população.



Atualmente, muitos cidadãos ainda precisam se deslocar até a Prefeitura para resolver demandas como emissão de alvarás, consulta de débitos ou solicitação de serviços urbanos, em razão da falta de integração entre os canais digitais disponíveis. Em diversos casos, é necessário repetir informações em diferentes plataformas ou, diante de tentativas frustradas, recorrer ao atendimento presencial, o que reforça a necessidade de modernização e integração dos serviços de atendimento municipal.

A adoção de uma solução integrada e automatizada proporcionará:

- Redução significativa no tempo de resposta ao cidadão;
- Melhoria na gestão das interações e demandas recebidas;
- Otimização do uso dos recursos humanos disponíveis;
- Elevação do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos;
- Maior segurança, integridade e rastreabilidade das informações compartilhadas.

Adicionalmente, destaca-se que o atual serviço de telefonia encontra-se próximo do encerramento, o que representa uma oportunidade estratégica para a Administração Municipal modernizar, racionalizar e qualificar seu sistema de comunicação. Nesse contexto, a locação ou aquisição de uma solução tecnológica torna-se essencial, de modo a atender simultaneamente à demanda por telefonia e à necessidade de integração com os canais digitais mais utilizados pelos cidadãos.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO CONTRATO

A solução objeto deste processo licitatório compreende a locação de serviço de telefonia em nuvem (SaaS), com fornecimento de aparelhos telefônicos VOIP e disponibilização de uma plataforma integrada de atendimento digital multicanal suportando comunicações receptivas e ativas, com suporte a aplicativos de mensagens instantâneas e redes sociais. O modelo de fornecimento será SaaS (Software as a Service), garantindo acesso seguro e contínuo. Estão incluídos ainda os serviços de implantação, treinamento, suporte, assistência técnica e mecanismos de backup, com foco na preservação do sigilo, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações.

3.1. Planejamento e Implantação

- 3.1.1. Após a fase de lances, execução dos testes de conformidade da solução, validando interoperabilidade entre os módulos (telefonia, Omnichannel, mensagens e redes sociais).
- 3.1.2. Fiscalização da Implantação de acordo com o cronograma deste termo de referência.
- 3.1.3. Parametrização inicial da plataforma, criação de usuários, configuração de perfis de acesso, canais digitais e integrações necessárias.
- 3.1.4. Instalação e disponibilização dos aparelhos VOIP, integrados à central de telefonia em nuvem, de acordo com o cronograma deste termo de referência.
- 3.1.5. Treinamento de usuários-chave e equipes de suporte da Prefeitura.

3.2. Execução e Operação

- 3.2.1. Fiscalização do contrato segundo as exigências contidas neste termo de referência.
- 3.2.2. Disponibilização plena dos serviços de telefonia em nuvem, call center e canais digitais tendo seu início com o Whatsapp.
- 3.2.3. Suporte a atendimento receptivo e ativo, com relatórios de utilização, indicadores de desempenho e métricas de qualidade.
- 3.2.4. Monitoramento de operação do sistema pelas atendentes do call center e demais usuários da solução
- 3.2.5. Verificação da escalabilidade para atender aumento de demanda sem perda de desempenho conforme o uso for expandido.

3.3. Manutenção e Suporte Técnico

- 3.3.1. Fiscalização do suporte técnico contínuo, remoto e presencial, conforme níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

3.4. Monitoramento e Avaliação



- 3.4.1. Disponibilização de painéis de controle e relatórios de utilização, desempenho, incidentes e indicadores de qualidade para os fiscais e administradores da prefeitura.
- 3.4.2. Monitoramento do cumprimento dos SLAs, em especial sobre disponibilidade, tempo de resposta, tempo de resolução e satisfação do usuário.
- 3.4.3. Auditoria e trilhas de logs para garantir rastreabilidade das ações realizadas na plataforma.
- 3.4.4. Relatórios periódicos de conformidade, permitindo avaliação contínua pela Administração.

3.5. Encerramento Contratual

- 3.5.1. Solicitação e recebimento de relatório consolidado de utilização e desempenho do contrato durante sua vigência.
- 3.5.2. Desmobilização dos serviços e retirada dos equipamentos, caso não haja renovação ou prorrogação.
- 3.5.3. Solicitação de execução de procedimentos finais de backup, assegurando a plena continuidade administrativa e para envio posterior.
- 3.5.4. Solicitação de envio de dados registrados na plataforma que sejam pertinentes à Administração Municipal. Ajuste para migração e portabilidade dos dados para armazenamento ou para novo fornecedor, preservando integridade, sigilo e acessibilidade da informação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A(S) CONTRATADA(S) deverá(ão) fornecer os seguintes serviços à entidade CONTRATANTE:
 - 4.1.1. Viabilizar atendimento ao Município de Novo Hamburgo no que se refere a resolução de problemas, melhorias, adaptações, serviços técnicos e treinamento no sistema de acordo com a urgência e prioridades indicadas pelo Município de Novo Hamburgo.
 - 4.1.2. Realizar treinamentos dos usuários para uso do sistema.
 - 4.1.3. Converter, migrar e adequar os dados de planos de numeração do sistema atual para o seu sistema de forma a manter todas as informações daquele, neste.
 - 4.1.4. Implantar e instalar equipamentos e softwares relacionados neste termo de referência.
 - 4.1.5. Fornecer operação assistida durante o período de implantação para auxiliar os usuários na operação do sistema sanando dúvidas e auxiliando na execução das atividades, até que esteja em pleno funcionamento.
 - 4.1.6. Integrar o sistema com os sistemas/módulos com os quais os sistemas do Município, como o sistema de Gestão Municipal, sistema de Gestão da Saúde e demais sistemas.
 - 4.1.6.1. As integrações devem possibilitar tanto a consulta como a inserção, alteração e exclusão de dados nos sistemas integrados.
 - 4.1.7. Atender a todas as leis referentes a proteção de dados e da privacidade dos cidadãos e funcionários cadastrados no sistema, conforme disposto na Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), suas alterações posteriores e demais leis que tratam do tema.
 - 4.1.8. Entregar e instalar os equipamentos e *software* previstos neste termo de referência, de acordo com a definição da CONTRATANTE.
 - 4.1.9. Interligar a central telefônica com a operadora de telefonia.
 - 4.1.10. Fornecer e orientar o acesso à solução integrada de acordo com o objeto desta contratação.
 - 4.1.11. Manter o sistema atualizado segundo o exigido pela legislação vigente, incluindo a municipal.
 - 4.1.12. Parametrização e configuração de sistema para atender a CONTRATANTE.
 - 4.1.13. Customizar funcionalidades da solução de acordo com as definições da CONTRATANTE, mediante acordo.
 - 4.1.14. Agregar novas plataformas de mídias sociais à plataforma *Omnichannel* sob demanda da CONTRATANTE.
 - 4.1.15. Prestar consultoria de processos e uso da ferramenta.
 - 4.1.16. Implementar no sistema mecanismos facilitadores e automação de tarefas baseados em inteligência artificial (IA), conforme acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, ou segundo a evolução do sistema e proposta da CONTRATADA.
- 4.2. O modelo de hospedagem será na nuvem (SaaS) da CONTRATADA, devendo este modelo ser mantido durante toda a vigência contratual sendo a mudança condicionada a um acordo com a CONTRATANTE.
- 4.3. Os serviços previstos neste termo que dependam do envolvimento de funcionários da CONTRATANTE deverão ser prestados pela(s) contratada(s) no horário comercial ininterruptamente, conforme horário de funcionamento da CONTRATANTE, salvo os casos excepcionais de expediente extra mediante acordo entre a CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(S).
- 4.4. Consideram-se meios de comunicação para fins de atendimento: telefone fixo ou móvel, correio eletrônico, área de bate-papo (chat) interno do sistema (opcional, se contido no sistema), ferramentas de videoconferência e mensagens instantâneas.
- 4.5. O suporte técnico poderá ser solicitado diretamente por qualquer usuário que utilize o sistema em suas rotinas de



trabalho.

- 4.5.1. O fluxo de atendimento e suporte deverá ser definido em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 4.6. A(s) CONTRATADA(S) deverá(ão) apresentar estimativa de uso de espaço no tempo pela solução composta pela Central Telefônica e plataforma Omnichannel (aplicação, banco de dados, gravações, arquivos relacionados e demais itens), a fim de que possam ser mensurados os recursos computacionais a serem disponibilizados pela Prefeitura em caso de recebimento desses dados em virtude de encerramento do contrato.
- 4.7. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato, a associação do(s) contratado(s) com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação.
 - 4.7.1. Excetuem-se da vedação os casos de, assegurando que não haja ônus adicional para a CONTRATANTE:
 - 4.7.1.1. Provimento de datacenter
 - 4.7.1.1.1. Caso a(s) CONTRATADA(S) tenha(m) o modelo de negócio contemplando o **provimento de nuvem/datacenter**, esta(s) se responsabilizará(ão) por todos os aspectos técnicos e administrativos do contrato com a empresa provedora de nuvem/datacenter garantindo o cumprimento das cláusulas e nível de serviço especificado neste termo de referência.
 - 4.7.1.1.2. **Aparelhos telefônicos** compatíveis com a central telefônica. A CONTRATADA se responsabilizará por todos os aspectos técnicos e administrativos do contrato com a empresa fornecedora dos equipamentos garantindo o cumprimento das cláusulas e nível de serviço especificados neste termo de referência.
- 4.8. É vedada a formação de consórcios para atendimento do objeto descrito neste termo de referência.
- 4.9. Eventuais paradas do(s) sistema(s) devem ser acordadas previamente com a CONTRATANTE e sempre devem ocorrer fora do horário de trabalho definido no edital.
 - 4.9.1. Períodos de indisponibilidade imprevistos nos quais fique comprovado dolo ou culpa inequívoca e exclusiva da(s) CONTRATADA(S) poderão ensejar sanções à(s) CONTRATADA(S).
- 4.10. Quanto à performance da solução, especifica-se o seguinte:
 - 4.10.1. Os tempos de resposta da solução não deverão trazer prejuízos ou ineficiência ao serviço público, o que de forma contrária poderá ensejar sanções à(s) CONTRATADA(S);
 - 4.10.1.1. As sanções somente serão aplicadas caso fique comprovado dolo ou culpa inequívoca e exclusiva da(s) CONTRATADA(S).
 - 4.10.1.2. Para fins de verificação da performance da solução as transações a seguir serão avaliadas com base nos tempos médios esperados listados abaixo:
 - 4.10.1.2.1. No decorrer do(s) contrato(s) podem ser adicionadas outras transações.

Transação	Tempo médio esperado (em milissegundos)
Latência máxima de comunicação	150
Jitter máximo	30
Envio de mensagem escrita e recebimento pelo destinatário no Whatsapp	200
Envio de mensagens em massa sem arquivos para 10000 usuários no Whatsapp	40000
Envio de um arquivo de 5MB pelo Whatsapp	4000
Download de arquivo de 5MB pelo Whatsapp	2000

- 4.11. A solução deverá ser mantida com índice de disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,9%.
- 4.12. A(s) CONTRATADA(S) obriga(m)-se a entregar todos os dados atualizados do Município de Novo Hamburgo para a CONTRATANTE, com toda a documentação necessária para pleno entendimento dos técnicos desta, assim que for solicitado pela CONTRATANTE.
 - 4.12.1. O prazo para entrega será de no máximo 10 (dez) dias úteis.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A CONTRATADA **obriga-se** a:

- 5.1.1. Proceder a prestação dos serviços nos prazos e nas condições fixadas neste termo de referência;
- 5.1.2. Arcar com todos os encargos previdenciários, fiscais (ICMS e outros), comerciais, trabalhistas, tributários, material, peças de reposição, embalagens, fretes, seguros, tarifas, descarga, transporte, deslocamentos, hospedagem, alimentação, responsabilidade civil e demais despesas incidentes ou que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, objeto deste contrato:
 - 5.1.2.1. entende-se por encargos, os tributos (impostos, taxas), contribuições fiscais e parafiscais, emolumentos, fornecimento de mão de obra especializada, os instituídos por leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material, de pessoal, estada, hospedagem, alimentação e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste termo de referência;
- 5.1.3. Indenizar terceiros e à CONTRATANTE os possíveis prejuízos ou danos, decorrentes de dolo ou culpa, durante a execução do contrato, em conformidade com a Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações;
- 5.1.4. Assumir todas as despesas necessárias à execução do objeto deste contrato;





- 5.1.5. Cumprir fielmente o contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
 - 5.1.6. Adequar os serviços no prazo estabelecido neste contrato, mediante toda e qualquer impugnação feita pela CONTRATANTE, ou não sendo possível, indenizar o valor correspondente acrescido de perdas e danos;
 - 5.1.7. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante toda a execução do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas;
 - 5.1.8. Responder pela qualidade, quantidade, validade, segurança e demais características dos equipamentos e serviços, bem como a observação às normas técnicas;
 - 5.1.9. Atribuir os serviços a profissionais legalmente habilitados e idôneos;
 - 5.1.10. Assegurar livre acesso por parte da fiscalização a todas as partes dos serviços em andamento.
 - 5.1.11. Responsabilizar-se pelos atos de todos os seus funcionários e subcontratados durante a execução do contrato.
 - 5.1.12. Adotar as boas práticas previstas no programa de integridade, dentro das possibilidades, conforme §4º do artigo 24 da Lei 14.133/2021, ainda que não obrigatório pelo valor final da licitação adjudicado.
- 5.2. É **direito** da CONTRATADA:
- 5.2.1. Receber o pagamento ajustado;
 - 5.2.2. Ter as condições necessárias e regular à execução do contrato;
 - 5.2.3. Ter proteção dos direitos de propriedade intelectual e de produto referente aos equipamentos e softwares disponibilizados para uso da CONTRATANTE;
 - 5.2.4. Receber as informações e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados;
 - 5.2.5. Acessar, quando devidamente identificados e uniformizados, aos locais em que devam executar os serviços com prioridade no uso de equipamentos da CONTRATANTE para realização de seus serviços.

DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, DIREITOS AUTORAIS E PROTEÇÃO DE DADOS

- 5.3. Todos os dados municipais devem ser tratados sigilosamente pela CONTRATADA.
- 5.4. Os artefatos e documentos produzidos durante a execução contratual e que sejam decorrentes de solicitações da CONTRATANTE são de propriedade do Município e não devem ser divulgados sem expressa autorização da Administração.
- 5.5. Os documentos e artefatos produzidos que não foram gerados por solicitação da CONTRATANTE, bem como o código fonte da aplicação, modelo relacional da base de dados, e outros de mesma classificação, são de propriedade da CONTRATADA e a CONTRATANTE, em posse destes por algum motivo, se compromete a não divulgar qualquer dessas informações a terceiros.
- 5.6. Os dados dos funcionários municipais e cidadão cadastrados na solução devem ser mantidos sob máxima confidencialidade, não podendo ser passados a terceiros por nenhum motivo sem expressa autorização destes.
- 5.7. Ao ter acesso à base de dados deste Município, a CONTRATADA comprometer-se-á a manter sigilo sobre os dados e informações acessados, sob pena das sanções cabíveis.
- 5.8. A CONTRATADA devem obedecer e implementar em suas soluções todas as leis referentes a proteção de dados e da privacidade dos cidadãos e funcionários cadastrados no sistema, conforme disposto na Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), suas alterações posteriores e demais leis que tratam do tema.

DA DEFINIÇÃO DE TERMOS E EXPRESSÕES

- 5.9. A fim de dirimir dúvidas ou conflitos entre a(s) CONTRATADA(S) e a CONTRATANTE quando nas tratativas sobre a execução do objeto, será de comum acordo a definição dos seguintes termos e expressões deste termo de referência.
- 5.10. Quanto aos serviços a serem prestados pela(s) CONTRATADA(S):
 - 5.10.1. Entende-se por **Suporte Técnico** o atendimento qualificado dos profissionais da(s) Contratada(s) seja por e-mail, telefone ou outro meio de comunicação, que sirva para sanar dúvidas, resolver problemas pontuais ou encaminhar solução por profissional mais especializado, seja do processo no sistema ou processo de trabalho da contratante, visando manter o Sistema em perfeito funcionamento.
 - 5.10.2. Entende-se por **Manutenção Corretiva** aquela que for necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no sistema aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente ou dificulte o trabalho do usuário da Contratante.
 - 5.10.3. Entende-se por **Manutenção Adaptativa** toda alteração que visa adequar o sistema a um novo quadro normativo originado por alteração da legislação (Federal, Estadual ou Municipal).
 - 5.10.4. Entende-se por **Manutenção Evolutiva** toda alteração que objetiva agregar funcionalidades surgidas após a publicação do termo de referência em anexo, tratando-se, portanto, de serviço não contemplado no preço da proposta.
 - 5.10.5. Entende-se por **Manutenção Perfectiva** todo o serviço que modificar o sistema ou dados por vontade da Contratante para adaptação do processo ou funcionalidade ao seu processo de trabalho não sendo necessária para o funcionamento do sistema.
 - 5.10.6. Entende-se por **Serviços técnicos, ou Consultoria**, o atendimento, presencial ou remoto, de profissional qualificado da(s) empresa(s) contratada(s) para investigar problemas no processo de trabalho ou sistema da contratante, sanando dúvidas e orientando o uso adequado do sistema e/ou reformulação do processo



- de trabalho e/ou regras.
- 5.10.7. Entende-se por **Treinamento** a visita de profissional qualificado para capacitação de usuários no uso do sistema, módulo ou funcionalidade, a qual não for possível orientar via meios de comunicação remoto, e que não sejam dúvidas pontuais.
- 5.10.8. Entende-se por **solução paliativa** a entrega de bens ou serviços que solucionem um problema de forma temporária ou superficial, restando alguma parte a ser solucionada posteriormente.
- 5.10.9. Entende-se por **solução definitiva** a entrega de bens ou serviços que solucionem um problema de forma definitiva e completa, sem pendências a serem resolvidas posteriormente.
- 5.10.10. Entende-se por **datacenter** o ambiente computacional com recursos de processamento, memória rápida e sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores), cujo objetivo é garantir a disponibilidade de equipamentos que rodam sistemas cruciais para o negócio de uma organização.
- 5.10.11. Entende-se por **nuvem** a disponibilidade sob demanda dos recursos de computação como serviços, incluindo servidores, armazenamento, bancos de dados, rede, software, análise e inteligência, na Internet.
- 5.10.12. Entende-se por **UST - Unidade de Serviço Técnico**, a unidade de medida que representa uma quantidade de trabalho técnico necessária para a realização de uma determinada atividade relacionada à tecnologia da informação.
- 5.10.13. Entende-se por **Omnichannel** a plataforma de atendimento digital multicanal integrada à ferramentas de comunicação e redes sociais digitais, parte integrante da solução planejada neste termo de referência.
- 5.10.14. Entende-se por **Licença de Uso** a modalidade de comercialização de produtos em que o proprietário, ou seja, o desenvolvedor ou licenciante, detém os direitos autorais do software, concede a outrem o direito de usar por tempo (in)determinado e de forma não exclusiva. O licenciado é aquele que adquire a licença de uso do software, possui somente o direito de uso e não de propriedade, não podendo este transferir a outrem, comercializar, doar a outrem, arrendar, alienar, sublicenciar e tampouco dar o objeto em garantia.
- 5.11. O tipo de licença contemplado neste Termo de Referência, o qual prevê licenciamento para número determinado de usuários, levando em conta também que esses usuários possam acessar a solução de forma simultânea, é Licença de Uso Temporária, ou Aluguel (Locação), que garante ao CONTRATANTE o direito de uso da solução enquanto houver um contrato de locação deste ativo, ou seja, após o término do contrato a solução fica inacessível.

DA AUTORIZAÇÃO DOS TRABALHOS

- 5.12. Os trabalhos serão autorizados mediante a expedição, pela entidade contratante, de ORDEM DE INÍCIO DE SERVIÇO, emitido pela Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo, na figura do gestor do contrato.

OS PRAZOS CONTRATUAIS E DE ATENDIMENTO

- 5.13. O **prazo de vigência do contrato** será de 60 (sessenta) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser renovado dentro dos limites legais.
- 5.14. Caso necessário seja a subcontratação de empresa para fornecimento dos aparelhos telefônicos, o prazo para a conclusão do processo de subcontratação se estenderá até, no máximo, até 30 dias depois da emissão da ordem de início de serviço (D).
- 5.15. O **prazo para a implantação** se estenderá no máximo pelo tempo previsto para finalização da última fase, contados a partir da ordem de início de serviço (D), sendo 6 (seis) meses para que todas as atividades de implantação sejam concluídas. Essas compreenderão a configuração de atividades no tempo segundo os cronogramas de implantação por lote abaixo.

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO				
D + 5 dias FASE 1	D + 10 dias FASE 2	D + 35 dias FASE 3	D + 90 dias FASE 4	D + 180 dias FASE 5
-Reunião de início do projeto de implantação. -Definição dos meios de comunicação. -Definição dos responsáveis. - Definição da ferramenta de gestão de chamados e criação dos usuários para a CONTRATANTE. -Entrega do projeto executivo. -Entrega de todo o Licenciamento em favor do Município e liberação de ambiente de treinamento. - Início da análise dos fluxos para implementação no	- Instalação e configuração da Central Telefônica relacionados ao Call Center - Configuração do Call Center - Operacionalização do Call Center - Treinamento dos usuários do Call Center - Operação assistida do Call Center - Instalação e configuração dos softphones (Software de agentes)	- Conclusão da instalação e configuração da Central Telefônica para os demais planos de numeração - Treinamento gerencial para os operadores técnicos da Central Telefônica - Conclusão da subcontratação da empresa para fornecimento dos aparelhos telefônicos. - Habilitação da plataforma Omnichannel (Whatsapp) - Treinamento dos administradores da plataforma. - Treinamento da IA generativa.	- Finalização da Entrega, instalação e configuração dos aparelhos telefônicos conforme cronograma do item 5.30. - Treinamento dos usuários da solução - Configuração dos chatbots - Treinamento da IA generativa - Criação dos usuários e configuração das contas dos atendentes do Call Center. - Treinamento dos usuários dos atendentes do Call Center	- Limite para acordo de entrega de todas as customizações necessárias para aderir o sistema ao edital - Limite para fornecimento da operação assistida - Conclusão da implantação dos fluxos de atendimento automatizados. - Conclusão da integração com outros sistemas da Prefeitura (Sistema da Saúde, Sistema de Gestão - Fazenda, Sistema de Recursos Humanos).





Omnichannel				
-------------	--	--	--	--

- 5.16. Os prazos do cronograma de implantação constituem os limites para a conclusão das atividades relacionadas, contudo é permitida, em comum acordo com a CONTRATANTE, a antecipação da execução e conclusão destas atividades.
- 5.17. A extensão do prazo de implantação da solução está sujeita a aprovação da Diretoria-Geral de Transformação Digital/SMGGD.
- 5.17.1. A CONTRATADA deve respeitar as fases de implantação conforme cronograma.
- 5.18. Os prazos estabelecidos no cronograma são referentes ao início da operação, em produção, da solução. Neste início a solução deverá ter em correto e completo funcionamento, no mínimo, os requisitos básicos para funcionamento da solução e os que foram verificados nos testes de conformidade.
- 5.19. A contagem dos dias dos prazos contratuais e de implantação se dará de forma consecutiva, contando finais de semana e feriados.
- 5.20. A ordem de implantação das fases listadas na tabela anterior poderá sofrer alterações conforme combinação com a CONTRATADA na reunião inicial definida na FASE 1.
- 5.20.1. Na ausência de acordo sobre alterações na ordem de implantação dos módulos prevalecerá o que consta no cronograma do edital.
- 5.21. Todos os prazos serão calculados de acordo com registros de e-mail, Whatsapp, sistema(s) de gestão de solicitações ou quaisquer outros dentre os que são aceitos como meios de comunicação válidos.
- 5.22. São contabilizadas apenas as horas úteis para fins de validação de execução contratual em conformidade com o edital.
- 5.23. A CONTRATADA deverá notificar, de forma tempestiva, o setor responsável e o gestor do contrato sempre que as correções ou manutenções forem realizadas e/ou colocadas em produção.

SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 5.24. Fica a contratada também sujeita às penalidades relacionadas aos níveis de serviço. A tabela a seguir apresenta os SLA's da solução, que deverão ser obedecidos pela CONTRATADA.

DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	SLA	PENALIDADES
Correção de problemas no Call Center que impeçam o funcionamento da solução ou parte dela.	Manutenção preventiva e corretiva do sistema.	2 (duas) horas, contadas da abertura do chamado até a sua solução.	5% sobre o valor mensal do valor contratado pelo lote correspondente ao exceder o prazo e adicionalmente 1% a cada 1h excedente do prazo definido até o limite de 25%. Após este limite será considerada multa contratual e demais sanções previstas em lei.
Correção de problemas na Central Telefônica que impeçam o funcionamento da solução ou parte dela.	Manutenção preventiva e corretiva do sistema.	1 (uma) hora, contada da abertura do chamado até a sua solução.	5% sobre o valor mensal do valor contratado pelo lote correspondente ao exceder o prazo e adicionalmente 1% a cada 1h excedente do prazo definido até o limite de 25%. Após este limite será considerada multa contratual e demais sanções previstas em lei.
Correção de problemas de hardware que impeçam a disponibilização ou utilização dos aparelhos	Manutenção preventiva e corretiva dos Aparelhos Telefônicos.	8 horas, contadas da abertura do chamado até o retorno à contratante com informações sobre os encaminhamentos e soluções sobre o chamado.	0,5% sobre o valor mensal dos aparelhos a cada 1h excedente do prazo definido, para cada
		A Contratada deve em até	





telefônicos.		2 dias úteis a partir do chamado solucionado/finalizar o chamado ou apresentar encaminhamentos para resolver o problema.	aparelho com defeito de forma cumulativa.
Correção de problemas de software que impeçam a disponibilização ou utilização do <i>Omnichannel</i> .	Manutenção preventiva e corretiva do <i>Omnichannel</i> .	2 (duas) horas, contadas da abertura do chamado até a sua solução.	5% sobre o valor mensal do valor contratado pelo lote correspondente ao exceder o prazo e adicionalmente 1% a cada 1h excedente do prazo definido até o limite de 25%. Após este limite será considerada multa contratual e demais sanções previstas em lei.

5.25. Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, aparelhos, aplicações e sistemas, conforme itens a seguir:

- 5.25.1. Manutenção do pleno funcionamento dos sistemas envolvidos na solução, monitoramento das aplicações e demais itens que influenciam no funcionamento e no desempenho, com correção preventiva do que for necessário para não impactar o atendimento.
- 5.25.2. Apresentar um plano de manutenção preventiva mensal para que a solução esteja em perfeitas condições de funcionamento e em conformidade com o SLA - Service Level Agreement.
- 5.25.3. Possuir cobertura técnica própria do responsável pelo atendimento nos locais onde os aparelhos telefônicos serão instalados durante o período de vigência do contrato para atendimento técnico preventivo e corretivo relacionados a hardware, sistemas e a infraestrutura da solução.
- 5.25.4. Em até 8 horas corridas do chamado retornar à Contratante informações sobre os encaminhamentos e soluções sobre o chamado, e em até 2 dias úteis a partir do chamado, solucionar/finalizar o chamado ou apresentar soluções paliativas/provisórias para resolver o problema, com encaminhamentos para solução definitiva.
- 5.25.5. Prever, nos serviços de manutenção dos equipamentos e software dos aparelhos telefônicos, a substituição de peças e componentes fornecidos, mão-de-obra e deslocamento visando a manter a operação dos aparelhos telefônicos, quando necessária, a atualização dos firmwares e drivers dos dispositivos e a manutenção dos softwares.
- 5.25.6. Executar os serviços de reparo ou troca dos aparelhos telefônicos no local onde estiverem instalados (ON-SITE).
- 5.25.7. Substituir o hardware ou o periférico que apresentou problema de acordo com as especificações técnicas do edital dentro do prazo estipulado no SLA.

O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

- 5.26. Na implantação, toda a migração e conversão de dados deve ser homologada com a CONTRATANTE antes de ser efetivada na base de produção.
 - 5.26.1. Todas as regras e migrações devem ser homologadas pela CONTRATANTE possibilitando à CONTRATADA tempo suficiente para finalização do processo de implantação no prazo acordado.
- 5.27. Todos os usuários informados pela CONTRATANTE deverão ser treinados para uso básico da solução, permitindo a operação imediata, antes que o módulo esteja disponível em produção.
- 5.28. A CONTRATADA deve realizar todos os processos de adequação para a interligação com a operadora de telefonia atual da CONTRATANTE.
- 5.29. É obrigação da CONTRATADA fazer as tratativas de implantação com a operadora de telefonia atual da CONTRATANTE para entrega e configuração dos planos de numeração, dos links, até a instalação dos aparelhos conforme os serviços já em operação.
 - 5.29.1. Os aparelhos devem estar configurados conforme a faixa de numeração já implantada, a ser informada pela CONTRATANTE.
- 5.30. Considerando a ordem de início de serviço (D) como marco inicial de execução dos serviços descritos no contrato, a entrega, instalação e configuração dos aparelhos deverá seguir o cronograma abaixo:





Local	Endereço	Quantidade	Prazo limite
Centro Administrativo Leopoldo Petry (PMNH)	R. Guia Lopes, 4201 - Canudos, Novo Hamburgo/RS	570	D + 40
Casa das artes	R. Primeiro de Março, 59 - Centro, Novo Hamburgo/RS	5	D + 41
Biblioteca Municipal	Pça. da Bandeira, 66 - Centro, Novo Hamburgo/RS	8	D + 42
Centro de Inovação Tecnológica (CIT)	R. Mundo Novo, 805 - Canudos, Novo Hamburgo/RS	8	D + 43
Diretoria de Desenvolvimento Rural	R. João Aloysio Algayer, 1238 - Lomba Grande, Novo Hamburgo/RS	2	D + 44
Escola Municipal de Ensino Básico Bento Gonçalves	Estr. José Affonso Höher, 519 - Lomba Grande, Novo Hamburgo/RS	1	D + 44
Escola Municipal de Ensino Básico Pres. Washington Luiz	Tv. Afonso Strack, 6233 - Lomba Grande, Novo Hamburgo/RS	1	D + 44
Farmácia Comunitária	R. Domingos de Almeida, 20 - Centro, Novo Hamburgo/RS	2	D + 45
Receptivo Turístico	R. Lima e Silva, 333 - Centro, Novo Hamburgo/RS	5	D + 45
Guarda Municipal de Novo Hamburgo	R. Jahu, 490 - Pátria Nova, Novo Hamburgo/RS	30	D + 48
Economia Solidária	R. Três de Outubro, 579 - Pátria Nova, Novo Hamburgo/RS	1	D + 49
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	SMEI Ginásio Alberto - Mosmann, 925 - Ideal, Novo Hamburgo/RS	8	D + 49
SAE - HIV	R. Joaquim Nabuco, 640 - Centro, Novo Hamburgo/RS	3	D + 52
Vigilância Sanitária	R. Joaquim Nabuco, 634 - Centro, Novo Hamburgo/RS	27	D + 52
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação (Casa da Cidadania)	R. David Canabarro, 20 - 6º Andar - Centro, Novo Hamburgo/RS	30	D + 55





Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação (Administrativo)	Av. Pedro Adams Filho, 5757 - Centro, Novo Hamburgo/RS	25	D + 58
Secretaria Municipal de Cultura	Av. Dr. Maurício Cardoso, 132 - Hamburgo Velho, Novo Hamburgo/RS	22	D + 60
Teatro Municipal Paschoal Carlos Magno	R. Eng. Ignácio Christiano Plangg, 66 - Centro, Novo Hamburgo/RS	5	D + 61
Unidade de Pronto Atendimento Centro	R. Visc. de Taunay, 134 - Rio Branco, Novo Hamburgo/RS	5	D + 62
Unidade Básica de Saúde de Canudos	R. Sílvio Gilberto Christmann, 1451 - Canudos, Novo Hamburgo/RS	3	D + 63
Merenda Escolar Administrativo	R. Dr. Karl Wilhelm Schinke, 615 - Rondônia, Novo Hamburgo/RS	2	D + 64

- 5.31. A operação assistida faz parte do processo de implantação. Ela deve ser fornecida segundo a necessidade apontada pela CONTRATANTE nas dependências desta.
- 5.32. O processo de implantação findará apenas quando todos os requisitos da solução, previstos no termo de referência forem homologados e aceitos pela CONTRATANTE.
- 5.33. A implantação dos fluxos de atendimento automatizados por *chatbots* será realizada de acordo com cronograma a ser combinado em acordo da CONTRATADA com a CONTRATANTE.
- 5.34. Todos os equipamentos e requisitos deverão ser entregues até a fase de implantação da parte relacionada, excetuando-se o que, por acordo com a CONTRATANTE, poderá se estender o prazo.
- 5.35. Toda a documentação necessária para acessar a solução e para a operação nesta, tais como manuais, roteiros, endereços de acesso, ou outros deverão ser entregues em até 5 dias após a ordem de início de serviço (D).

DOS TREINAMENTOS DOS USUÁRIOS E EQUIPE TÉCNICA NA IMPLANTAÇÃO

- 5.36. Para os treinamentos, a CONTRATADA deverá produzir a lista de presença de usuários e usuários externos (cidadãos), com carga horária, para posterior avaliação entregue à CONTRATANTE.
- 5.37. Os treinamentos serão feitos nas dependências do Município ou por videoconferência de acordo com o que a CONTRATANTE definir e devem, preferencialmente, serem capacitações com atividades práticas dos usuários.
- 5.38. O ambiente para treinamentos deve simular, ao máximo, a realidade de trabalho, nova ou adaptada, que o usuário terá no seu dia a dia e é de responsabilidade da CONTRATADA a configuração e parametrização deste ambiente.
- 5.39. Todo o material de apoio como apostilas e manuais são de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser fornecidos sem ônus para a CONTRATANTE.
- 5.40. A CONTRATADA deverá informar a quantidade de horas prevista para cada módulo-atividade a fim de montar as turmas e permitir a alocação de salas para treinamento por parte da CONTRATANTE.
- 5.41. O planejamento de treinamento deverá comportar a quantidade de usuários por solução/atividade, já estimada para todas as entidades, e conforme o quadro abaixo:

Módulo/Subsistema/Atividade	Nº estimado de usuários para serem treinados
LOTE ÚNICO - Central Telefônica	
Administração geral da Central Telefônica (configurações, parametrizações, gerência, análise de dados, relatórios, etc)	3
Call Center (Agentes e Supervisor)	20
Operação e configuração dos aparelhos telefônicos	10
Administração da plataforma	10





Módulo/Subsistema/Atividade	Nº estimado de usuários para serem treinados
LOTE ÚNICO - Central Telefônica	
Administração geral da Central Telefônica (configurações, parametrizações, gerência, análise de dados, relatórios, etc)	3
Configuração de fluxos de atendimento	10
Agentes de atendimento	20

5.42. Poderá a CONTRATANTE fazer ajuste de usuários para serem treinados em até 20% superior ao número estimado.

DAS COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES

- 5.43. A comunicação de problemas ou pedidos de melhoria deverá ser documentada via ferramenta de gestão de solicitações definida em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Esta regra serve para as correções e customizações.
- 5.44. A criação de chamados é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.45. A CONTRATANTE deverá ter acesso de visualização a todos os chamados criados a qualquer momento durante toda a vigência contratual.
- 5.46. Em problemas críticos que afetem o acesso ao sistema fora do horário comercial acordado neste termo de referência, em vista da necessidade de comunicação em situações severas ou calamitosas, o atendimento poderá ser solicitado ao plantão da CONTRATADA via telefone, whatsapp, e-mail, chat interno (opcional, se contido no sistema) ou outro meio de comunicação, sendo documentada, pela CONTRATADA, a solicitação na ferramenta conforme dia, horário, requerente da solicitação, e descrição do problema.
- 5.47. A contratada não poderá cobrar valores adicionais tais como: custos com deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional, para atender às solicitações.
- 5.48. Todas as soluções deverão ser documentadas, registrando qual foi a causa do problema e como este foi solucionado paliativamente e definitivamente.
- 5.48.1. A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal e enviar para a CONTRATANTE mensalmente, até o 5º dia do mês seguinte.
- 5.49. Para demais comunicações, as listas de endereços eletrônicos (e-mails) e suas respectivas finalidades deverão ser informadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE, em até 2 dias após a assinatura do contrato.
- 5.50. A abertura de solicitações se dará apenas por usuários autorizados pela CONTRATANTE para essa tarefa.
- 5.51. O gestor e fiscais do contrato deverão ter acesso a todas as solicitações de todos os módulos durante toda a vigência contratual, sem depender de intermediários.
- 5.52. O atendimento das solicitações deve ser feito por ordem de abertura da demanda, levando em consideração a sua criticidade e tempo de atendimento definido em contrato.
- 5.53. A CONTRATANTE, a seu critério, poderá estabelecer uma prioridade diferente de atendimento. Para isso deverá encaminhar ao preposto a nova lista com as solicitações numeradas pela ordem em que devem ser atendidas.
- 5.54. A CONTRATANTE poderá alterar essa lista mesmo se ainda estiver sendo atendida, respeitando as solicitações dela que já tiveram substancial trabalho desenvolvido porém não concluídas, mediante justificativa da CONTRATADA.
- 5.55. A CONTRATADA deverá registrar minimamente o progresso durante o atendimento das solicitações relatando, por exemplo, quando a solicitação estiver "Em análise" ou "Em desenvolvimento" e outras situações que, de acordo com a razoabilidade, se fizerem necessárias.

DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS SOB DEMANDA

- 5.56. As solicitações de serviços sob demanda relacionados aos itens previstos neste termo de referência deverão seguir o seguinte regramento:
- 5.57. Serão abertas via canais de comunicação acordados na reunião inicial de projeto e previstas neste termo de referência.
- 5.58. A CONTRATADA deverá gerar um orçamento, sem ônus para a CONTRATANTE, com o respectivo prazo para conclusão após a aprovação pela CONTRATANTE. Este orçamento deverá ser enviado por e-mail para o gestor e o fiscal do contrato.
- 5.59. Sendo aprovado o orçamento pelo responsável pelos recursos financeiros, será dada ordem de início do serviço para implementação da solicitação.
- 5.60. Customizações realizadas sem o aval do responsável financeiro e a respectiva ordem de serviço não poderão ser cobradas.
- 5.61. A CONTRATADA deverá notificar o setor responsável e o gestor do contrato sempre que as customizações forem entregues e/ou colocadas em produção de forma tempestiva.



DOS ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

- 5.62. Ao longo da vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá solicitar: solicitações de suporte técnico, manutenções corretivas, adaptativas e customizações, visitas técnicas, treinamentos, consultoria e de operação assistida.
- 5.63. A CONTRATADA executará os serviços nas dependências do Município de Novo Hamburgo, a fim de realizar as atividades de análise de sistema, levantamento de dados e requisitos, treinamentos, serviços técnicos e apresentações, sem ônus para o Município com deslocamento, alimentação, transporte e alojamento.

DA OBSOLÊNCIA E ATUALIZAÇÃO DA TECNOLOGIA

- 5.64. A CONTRATADA se responsabiliza pela atualização dos softwares envolvidos no correto e otimizado funcionamento da solução. Isto compreende o sistema administrativo da Central Telefônica, sistema operacional, plataforma de atendimento digital multicanal (Omnichannel) e demais softwares correlatos.
- 5.65. As atualizações de tecnologia não devem trazer ônus algum ao Município e são de inteira responsabilidade da(s) CONTRATADA.
- 5.66. A CONTRATADA responsabiliza(m)-se pela atualização tecnológica e de segurança do sistema de forma a fornecer um sistema seguro e que traga inovações tecnológicas periódicas para as operações dos usuários da CONTRATANTE.
- 5.67. A CONTRATADA garantirá que o sistema permanecerá atualizado quanto às técnicas anti invasões como, por exemplo, Cavalos de Tróia, Inclusão de Arquivo Remoto (*Remote File Inclusion* – RFI) e Injeção SQL, DDOS, dentre outras.
- 5.68. Caso o sistema exija a utilização de *runtimes* e *plugins*, a CONTRATADA garantirá que estes estejam atualizados evitando brechas de segurança em qualquer ponto de acesso ao sistema que faça uso destes.

DO ENCERRAMENTO OU INTERRUÇÃO DO CONTRATO

- 5.69. Uma base de dados atualizada, arquivos e documentos relacionados ao sistema e pertinentes ao negócio deverão ser enviados para a CONTRATANTE no ato do término do contrato.
- 5.70. Toda a documentação pertinente ao processo de implantação e manutenção do sistema deverá ser entregue à CONTRATANTE e sempre mantida em sigilo pela CONTRATADA perante terceiros, mesmo após o encerramento contratual.
- 5.70.1. Os fluxos de atendimento e as frases e falas de uso do chatbot e da URA fazem parte dos documentos da CONTRATANTE e devem ser fornecidos no encerramento do contrato.
- 5.71. Os dados do Município deverão ser arquivados por, no mínimo, um ano e após excluídos da base de dados da CONTRATADA mediante envio prévio e verificação da cópia destes pela CONTRATANTE.
- 5.72. Caso a CONTRATADA deseje interromper o contrato antes do final da sua vigência, esta deve enviar aviso prévio formal para o Município solicitando a interrupção e obriga-se a permanecer com o contrato vigente até a completa migração de dados e implantação de outra solução equivalente.

6. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 6.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento **licitatório na modalidade pregão**, em sua forma **eletrônica**, nos termos da Lei nº 14.133/2021, adotando-se o critério de julgamento do menor preço por lote.
- 6.2. A presente contratação será feita em **lote único**, para a central telefônica integrada com plataforma de atendimento digital multicanal (Omnichannel), aparelhos telefônicos e demais itens correlatos.
- 6.3. Deverá haver **total integração** entre todos os componentes de solução.
- 6.4. Não é exigido que os módulos ofertados tenham a mesma definição de nome dos que estão descritos neste documento, contudo todas as funcionalidades relacionadas a estes módulos devem ser atendidas.
- 6.4.1. Todas as funcionalidades definidas neste termo de referência devem ser atendidas pela solução integrada, independentemente de estarem relacionadas ou serem dependentes de outras funcionalidades que não foram definidas neste termo de referência, ainda que seja necessário, para isso, que a CONTRATADA forneça outro módulo ou funcionalidades que não façam parte do conjunto de módulos e funcionalidades definidos para contratação neste termo de referência.
- 6.5. O lote e itens são descritos como segue:

LOTE ÚNICO - CENTRAL TELEFÔNICA COM PLATAFORMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL (OMNICHANNEL) E APARELHOS TELEFÔNICOS	
ITEM 1	SERVIÇOS FIXOS MENSAIS I- Locação de serviço de telefonia em nuvem (SaaS)
	SERVIÇOS VARIÁVEIS PREVISTOS





	I- Implantação de serviço de telefonia em nuvem (SaaS)
	SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA I- Serviços técnicos (customização, integração, etc.) II- Treinamentos adicionais com turmas para 5 ou mais usuários III- Consultoria IV- Instalação de aparelhos telefônicos adicionais V - Configuração e parametrização de novos fluxos de atendimento VI - Licenças de atendimento humano adicionais VII - Conversas ativas tipo Marketing (Whatsapp) VIII - Conversas ativas tipo Utilidade (Whatsapp) IX - Conversas ativas tipo Autenticação (Whatsapp)

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

6.7. Habilitação Jurídica

- 6.7.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis da Junta Comercial da respectiva sede;
- 6.7.2. Microempreendedor individual (MEI): Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI;
- 6.7.3. Sociedade empresária ou sociedade limitada: contrato social ou estatuto em vigor, registrado na Junta Comercial, com documento comprobatório dos administradores;
- 6.7.4. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas da sede, com prova da indicação dos administradores;
- 6.7.5. Cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, registrados na Junta Comercial ou no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, com registro específico previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971;
- 6.7.6. Empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.
- 6.7.7. Parágrafo único. Todos os documentos devem estar acompanhados de suas alterações ou consolidação.

6.8. Regularidade Fiscal e Trabalhista

- 6.8.1. Inscrição no CNPJ;
- 6.8.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, pertinente ao objeto;
- 6.8.3. Certidão conjunta de débitos relativos a tributos federais e à dívida ativa da União;
- 6.8.4. Prova de regularidade perante as Fazendas Estadual e Municipal;
- 6.8.5. Prova de regularidade junto ao FGTS (CRF);
- 6.8.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- 6.8.7. Comprovação de CNAE compatível com o objeto contratado;
- 6.8.8. Comprovação de enquadramento no Simples Nacional, quando for o caso, por meio de consulta oficial da Receita Federal.

6.9. Qualificação Econômico-Financeira

- 6.9.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial/extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede, emitida há no máximo 90 dias;
- 6.9.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos últimos 2 exercícios sociais, ou do exercício corrente se a empresa tiver menos de 2 anos de atividade, em conformidade com o art. 69, I, da Lei nº 14.133/2021, vedada a substituição por balancetes provisórios.

6.10. Qualificação Técnica

- 6.10.1. As empresas interessadas em participar do certame deverão, obrigatoriamente, realizar uma vistoria técnica prévia nas instalações da CONTRATANTE para levantamento completo das condições da infraestrutura física e de rede existente dos locais de instalação dos equipamentos.
 - 6.10.1.1. A vistoria tem como objetivo permitir que a proponente elabore sua proposta com pleno conhecimento das condições locais, não sendo permitida, posteriormente, a alegação de desconhecimento para justificar custos adicionais ou alterações de prazo.
- 6.10.2. Para fins de habilitação, o licitante deve apresentar os seguintes documentos.
 - 6.10.2.1. Comprovação de conhecimento dos locais e suas condições onde serão prestados os serviços, através de um dos seguintes documentos:
 - 6.10.2.1.1. Declaração de conhecimento da estrutura das entidades, assinada pelo proprietário/representante da licitante e seu respectivo responsável técnico, conforme Anexo II ou
 - 6.10.2.1.2. Atestado de visita técnica, emitido pela Prefeitura e assinado pelo Gerente de Infraestrutura/DGTD/SMGGD e pelo responsável técnico da empresa.
 - 6.10.2.1.2.1. A visita técnica deverá ser realizada até 2 (dois) dias antes da licitação.
 - 6.10.2.1.2.2. O agendamento da visita técnicas deverá ser realizado através dos contatos conforme segue:
Diretoria-Geral de Transformação Digital/DGTD - e-mail: transformacaodigital@novohamburgo.rs.gov.br, com cópia para Igor Menezes - e-mail: igordbm@novohamburgo.rs.gov.br e Mauro Brugnera - e-mail: mauro@novohamburgo.rs.gov.br
 - 6.10.2.2. Um ou mais atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou



privado, declarando ter a proponente implantado solução de telefonia digital composta por PABX e plataforma de atendimento digital multicanal (omnichannel) em nuvem, em especificações técnicas compatíveis com as funcionalidades descritas neste termo de referência.

- 6.10.2.2.1. Os atestados ou declarações, referidos acima, deverão ser originais ou cópias autenticadas contendo o CNPJ, endereço, telefone do emitente e o nome e cargo do subscritor.
- 6.10.2.3. Para a parte da telefonia relacionada à Central Telefônica, a licitante deverá apresentar profissional devidamente certificado pelo fabricante.
- 6.10.2.4. Um ou mais diplomas de formação técnica na área de telecomunicações de empregados da licitante.
 - 6.10.2.4.1.1. Possuir, no mínimo, um engenheiro de telecomunicações, engenheiro electricista ou engenheiro eletrônico certificado pelo MEC, membro de seu corpo técnico contratado.

DOS TESTES DE CONFORMIDADE

- 6.10.3. A Administração Pública Municipal, através da Diretoria-Geral de Transformação Digital/SMGGD, realizará com a empresa licitante vencedora, antes da assinatura do contrato, um teste de conformidade do software, com o objetivo de comprovar se o mesmo realmente dispõe dos requisitos obrigatórios definidos neste Termo de Referência.
- 6.10.4. O vencedor do certame deverá apresentar-se no Centro Administrativo Leopoldo Petry, Rua Guia Lopes, 4201 – 3º andar (Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização – Diretoria-Geral de Transformação Digital) até o 10º dia útil seguinte à divulgação do resultado, às 9:00 h, para a realização do teste, devendo apresentar os equipamentos e as funcionalidades de forma presencial e online, utilizando um ambiente que disponha de todos os dados e configurações necessários à simulação das condições reais de uso das funcionalidades requeridas neste termo de referência.
 - 6.10.4.1. A empresa vencedora deverá comparecer munido de todos exemplares dos aparelhos telefônicos compatíveis com a sua solução para demonstração.
 - 6.10.4.2. Os teste de conformidade se dará da seguinte forma:
 - 6.10.4.2.1. Deverá ser disponibilizada uma central telefônica em ambiente de demonstração.
 - 6.10.4.2.2. Deverá conectar ao menos 3 (três) ramais a esta central.
 - 6.10.4.2.3. Deverá demonstrar todos os requisitos elencados neste termo de referência para demonstração.
 - 6.10.4.2.4. Deverá ser disponibilizado um ambiente de demonstração da plataforma omnichannel.
 - 6.10.4.2.5. Deverá demonstrar a comunicação entre a plataforma e, no mínimo, 5 *smartphones* com Whatsapp.
 - 6.10.4.2.6. Deverá demonstrar todos os requisitos elencados neste termo de referência para demonstração.
- 6.10.5. Não serão cobrados testes de conformidade que exijam:
 - 6.10.5.1. Integração com sistemas em uso no Município.
 - 6.10.5.2. Itens que dependem de desenvolvimento/adequação para atendimento à legislação Municipal.
- 6.10.6. Os testes de conformidade se estenderão pelo tempo necessário e entendido como suficiente pela Diretoria-Geral de Transformação Digital/SMGGD, podendo ocupar vários dias.
- 6.10.7. A responsabilidade de providenciar todos os equipamentos necessários para a realização do teste de conformidade, ficando a CONTRATANTE responsável pela disponibilização da conectividade e do espaço para realização do mesmo.
 - 6.10.7.1. A Licitante deverá informar as configurações de rede necessárias para que os seus equipamentos e sistemas possam se comunicar, viabilizando o teste de conformidade até o 2º dia útil após a convocação para os testes de conformidade.
- 6.10.8. A licitante que apresentar a proposta comercial vencedora deverá ser convocada para o teste de conformidade da solução objeto deste edital, a fim de comprovar o atendimento dos requisitos obrigatórios. Caso a solução da licitante não seja aprovada no teste de conformidade, a mesma será desclassificada, sendo convocadas para a realização deste teste as demais licitantes, por ordem de classificação.
- 6.10.9. A licitante cuja solução for reprovada em todos os itens do teste de conformidade poderá ser julgada inidônea para contratar com a Administração Municipal de Novo Hamburgo.
- 6.10.10. Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste edital e consequente aprovação no teste de conformidade, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o presente objeto, para o qual apresentou proposta.
- 6.10.11. Entende-se por atendimento pleno às exigências fixadas neste edital a comprovação do funcionamento completo de cada funcionalidade, a realização das operações compreendidas desde a demonstração da velocidade de resposta dos aparelhos telefônicos e da central telefônica independentes da internet, demonstrando também os tempos de comunicação através da internet, operações completas de atendimento via plataforma *Omnichannel* utilizando o Whatsapp, visualização de relatórios de gestão e logs para verificação dos registros de atendimento anteriores.
 - 6.10.11.1. Quanto aos demais itens, será exigido todas as opções descritas para avaliação, as quais deverão ser completamente demonstradas.
- 6.10.12. Os servidores responsáveis pela avaliação, durante a execução do teste de conformidade, não responderão a dúvidas e questionamentos quanto aos requisitos a serem demonstrados, podendo, entretanto, solicitar à licitante a realização de operações e esclarecimentos que julgarem relevantes à avaliação de cada requisito.





- 6.10.13. Os servidores responsáveis pela avaliação, durante a execução do teste de conformidade, não emitirão pronunciamento quanto ao atendimento ou não atendimento de requisitos, tampouco quanto à aprovação ou reprovação da solução da licitante.
- 6.10.14. Para o bom andamento dos trabalhos de avaliação, bem como resguardo de direitos do particular quanto à propriedade intelectual protegidos por Lei, só será permitida a participação de no máximo um representante das demais licitantes, na sessão, sendo-lhe vedado a manifestação, e o uso ou porte de quaisquer equipamentos eletrônicos (smartphone, câmera, notebook, gravador, entre outros) e de registros audiovisuais, resguardado o direito de tomar apontamentos por escrito que deverão ser cedidos para cópia caso solicitado pela Administração ou empresa em avaliação, bem como garantido o direito à manifestação contrária por meio de recurso administrativo ou petição por memoriais, que deverá ser protocolado junto ao protocolo oficial da CONTRATANTE, somente após a publicação do parecer da Diretoria-Geral de Transformação Digital/SMGGD.
- 6.10.15. Ao término das demonstrações referentes ao teste de conformidade, a sessão será encerrada para deliberação quanto à aprovação ou reprovação da solução ofertada pela licitante.
- 6.10.16. São assegurados à(s) licitante(s) a ampla defesa e o contraditório quanto ao parecer da Diretoria-Geral de Transformação Digital/SMGGD.

DO PREÇO

- 6.10.17. Os pagamentos dos serviços obedecerão a variabilidade fixada abaixo:

SERVIÇO	VARIABILIDADE
SERVIÇOS	Pagamento segundo o preço fixo da proposta vencedora, pago por um período ou mensalmente pela duração do contrato.
SERVIÇOS FIXOS MENSAIS (Pós-Implantação)	Pagamento segundo o preço fixo da proposta vencedora, pago mensalmente pela duração do contrato.
SERVIÇOS VARIÁVEIS PREVISTOS	Pagamento segundo o preço fixo da proposta vencedora, pago por um período ou uma vez durante o contrato.
SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA	Pagamento condicionado a demanda com preço unitário e quantidade máxima fixados e aceitos pela licitante vencedora.

- 6.10.18. Para os SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA, aplicar-se-ão as seguintes unidades de medida para quantificar o serviço e o pagamento proporcional:

Serviço	Unidades de Medida	Limite de Contratação
Customização: Criação de funcionalidade em tela	UST	De acordo com modelo de proposta
Customização: Alteração de funcionalidade	UST	De acordo com modelo de proposta
Customização: Criação de relatório/consulta específica	UST	De acordo com modelo de proposta
Customização: Alteração de relatório	UST	De acordo com modelo de proposta
Customização: Criação de nova tela para visualização de dados	UST	De acordo com modelo de proposta
Desenvolvimento de todos os mecanismos de integração com outro sistema com todos os dados necessários	UST	De acordo com modelo de proposta
Desenvolvimento de um mecanismo de integração com os dados determinados	UST	De acordo com modelo de proposta
Treinamentos presenciais adicionais para turmas com mais de 10 usuários	Hora	De acordo com modelo de proposta
Consultoria	Hora	De acordo com modelo de proposta
Troca de operadora de telefonia	UST	De acordo com modelo de proposta
Instalação de aparelhos telefônicos adicionais	Unidade	De acordo com modelo de proposta

- 6.10.19. Os limites de contratação não estabelecem obrigação da entidade para contratação deste limite ou qualquer quantidade inferior a este por se tratar de **serviços variáveis sob demanda**.

DA PROPOSTA





- 6.10.20. Os valores da proposta deverão cobrir todas as despesas fixas no período de 60 (sessenta) meses e a previsão de uso do máximo quantitativo, **não obrigatória**, de fornecimento dos serviços variáveis sob demanda.
- 6.10.20.1. No caso dos serviços de customizações, as propostas deverão levar em conta a distribuição de USTs por serviço e seu limite máximo para contratação.
- 6.10.21. A licitação seguirá a modalidade de julgamento de menor preço por lote.
- 6.10.22. O valor total do lote, parte essencial para a disputa no certame, será calculado pela soma do valor total da proposta, para o período máximo do contrato, dos serviços fixos mensais com a soma do valor total dos serviços variáveis previstos para implantação e o total máximo dos serviços variáveis sob demanda, o qual levará em conta o máximo uso de USTs, o máximo de horas de treinamento, consultoria e demais serviços.

LOTE ÚNICO - CENTRAL TELEFÔNICA COM PLATAFORMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL (OMNICHANNEL) E APARELHOS TELEFÔNICOS ITEM 1 – PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO (PMNH)			
SERVIÇOS FIXOS MENSAIS	Valor mensal da proposta (R\$)	Valor anual da proposta (R\$)	Valor de 60 meses da proposta (R\$)
SUBTOTAL			
I- Locação de serviço de telefonia em nuvem (SaaS)			

SERVIÇOS VARIÁVEIS PREVISTOS - LOTE ÚNICO - CENTRAL TELEFÔNICA COM PLATAFORMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL (OMNICHANNEL) E APARELHOS TELEFÔNICOS	Valor da proposta (R\$)
I- Implantação de serviço de telefonia em nuvem (SaaS)	
SUBTOTAL	

SERVIÇOS VARIÁVEIS SOB DEMANDA - LOTE ÚNICO - CENTRAL TELEFÔNICA COM PLATAFORMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL (OMNICHANNEL) E APARELHOS TELEFÔNICOS ITEM 1 – PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO (PMNH)		
SERVIÇOS TÉCNICOS	UNIDADE	RELAÇÃO DE USO DE USTs POR SOLICITAÇÃO
I - Customização: Criação de funcionalidade em tela.	UST	1
II - Customização: Alteração de funcionalidade.	UST	0,8
III - Customização: Criação de relatório/consulta específica.	UST	0,8
IV - Customização: Alteração de relatório.	UST	0,6
V - Customização: Criação de nova tela para visualização de dados.	UST	4
VI - Desenvolvimento de todos os mecanismos de integração com outro sistema com todos os dados necessários.	UST	8
VII - Desenvolvimento de um mecanismo de integração o com os dados determinados.	UST	4
VIII - Troca de operadora de telefonia	UST	1
MÁXIMO DE USO DE USTs (60 meses):		200

ITEM	UNIDADE	LIMITE	Valor unitário (R\$)	Valor pelo consumo quantitativo máximo
-------------	----------------	---------------	-----------------------------	---





				(R\$) (60 meses)
IX - Treinamentos presenciais adicionais para turmas com mais de 5 usuários	Hora	60		
X - Consultoria	Hora	50		
XI - Instalação de aparelhos telefônicos adicionais	Unidade	300		
XII - Serviços técnicos por UST	UST	200		
XIII - Configuração e parametrização de novos fluxos de atendimento completos	Unidade	200		
XIV - Licenças de atendimento humano adicionais	Unidade	30		
XV - Conversas ativas tipo Marketing (Whatsapp)	Unidade	3.000.000		
XVI - Conversas ativas tipo Utilidade (Whatsapp)	Unidade	12.000.000		
XVII - Conversas ativas tipo Autenticação (Whatsapp)	Unidade	6.000.000		
SUBTOTAL				

	Valor mensal da proposta (R\$)	Valor anual da proposta (R\$)	Valor de 60 meses da proposta (R\$)
TOTAL LOTE ÚNICO – ITEM 1 PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO (PMNH)			

6.10.23. Todos os componentes da solução deverão ter integração total entre si para viabilização da Central Telefônica, Call Center e *Omnichannel* perfeitamente funcionais.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.
- 7.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo a contratada prestar esclarecimentos formais no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 7.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da sua prestação e consequente aceitação mediante termo detalhado.
- 7.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 7.5. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 7.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.7. Notas Fiscais:

- 7.7.1. Devem ser faturadas seguindo as orientações do Decreto Municipal n. 10.398/2022 e seu Anexo I. Serão liberadas para pagamento somente quando acompanhadas do recebimento, devidamente assinado e carimbado pelo funcionário responsável, bem como identificação do número da Nota de Empenho e do Processo de Compras, dados bancários para depósito e não conter nenhuma rasura;



- 7.7.2. A Nota Fiscal deverá ser devidamente atestada pela Secretaria que fiscaliza o serviço contratado;
- 7.7.2.1. Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção, será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.
- 7.7.2.2. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertence à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.7.2.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.
- 7.7.2.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.7.2.5. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. Dotação:

As despesas decorrentes da presente licitação para os serviços, correrão por conta de recursos específicos a seguir:

8.1.1. Lote Único

8.1.1.1. Item 01:

- Código Reduzido: 3736
- Órgão: 03 – Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização
- Unidade: 10 – Diretoria-Geral de Transformação Digital
- Ação: 2729 – Manutenção de Infraestrutura e Redes
- Vínculo: 15000001 – RECURSO LIVRE
- Subelemento: 3.3.3.90.40.07.00. – Manutenção corretiva/adaptativa e sustentação de softwares

8.1.1.2. Item 02 e 08:

- Código Reduzido: 3736
- Órgão: 03 – Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização
- Unidade: 10 – Diretoria-Geral de Transformação Digital
- Ação: 2729 – Manutenção de Infraestrutura e Redes
- Vínculo: 15000001 – RECURSO LIVRE
- Subelemento: 3.3.3.90.40.06.00 – Locação de software

8.1.1.3. Item 03 e 07:

- Código Reduzido: 3736
- Órgão: 03 – Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização
- Unidade: 10 – Diretoria-Geral de Transformação Digital
- Ação: 2729 – Manutenção de Infraestrutura e Redes
- Vínculo: 15000001 – RECURSO LIVRE
- Subelemento: 3.3.3.90.40.21.00 – Serviços técnicos profissionais de t.i.c.

8.1.1.4. Item 04:

- Código Reduzido: 3736
- Órgão: 03 – Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização
- Unidade: 10 – Diretoria-Geral de Transformação Digital
- Ação: 2729 – Manutenção de Infraestrutura e Redes
- Vínculo: 15000001 – RECURSO LIVRE
- Subelemento: 3.3.3.90.40.20.00 – Treinamento/capacitação em t.i.c.

8.1.1.5. Item 05:

- Código Reduzido: 3734
- Órgão: 03 – Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização
- Unidade: 10 – Diretoria-Geral de Transformação Digital
- Ação: 2729 – Manutenção de Infraestrutura e Redes



- Vínculo: 15000001 – RECURSO LIVRE
- Subelemento: 3.3.3.90.35.04.00 – Consultoria em t.i.c.

8.1.1.6. Item 06:

- Código Reduzido: 3736
- Órgão: 03 – Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização
- Unidade: 10 – Diretoria-Geral de Transformação Digital
- Ação: 2729 – Manutenção de Infraestrutura e Redes
- Vínculo: 15000001 – RECURSO LIVRE
- Subelemento: 3.3.3.90.40.05.00 – Locação de equipamentos de t.i.c. - telefonia

8.1.1.7. Item 09:

- Código Reduzido: 3736
- Órgão: 03 – Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização
- Unidade: 10 – Diretoria-Geral de Transformação Digital
- Ação: 2729 – Manutenção de Infraestrutura e Redes
- Vínculo: 15000001 – RECURSO LIVRE
- Subelemento: 3.3.3.90.40.99.00 – Outros serviços de t.i.c.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 9.1. O Gestor deste contrato será a servidora Tamires Becker, matrícula 101135, lotado na Diretoria-Geral de Transformação Digital/SMGGD, a qual competirá a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros.
- 9.2. A fiscalização da prestação dos serviços será exercida pela servidora Anderson Fernandes Carneiro, matrícula 8060, lotado na Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação/DGTD e Mauro Ricardo Brugnera, matrícula 8100, lotados na Gerência de Infraestrutura/DGTD, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, dando ciência à CONTRATADA, como também sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer quaisquer serviços, com ou sem o fornecimento de materiais ou peças, que não estejam de acordo com as normas, especificações e técnicas usuais.
- 9.3. A fiscalização administrativa será exercida pela servidora Marcela Eveline de Christo, matrícula 9966, lotada na Diretoria-Geral de Transformação Digital – DGTD/SMGGD, a qual competirá o acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e quanto ao controle do contrato administrativo no que se refere a revisões, a reajustes, a repactuações e a providências tempestivas nas hipóteses de inadimplemento.
- 9.4. A contratada deverá garantir acesso irrestrito ao gestor e aos fiscais, prestando todas as informações e disponibilizando documentos necessários ao acompanhamento da execução contratual.
- 9.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de fatos dessa espécie não implicará em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.
- 9.6. Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.
- 9.7. A ausência ou omissão da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no Contrato.
- 9.8. O fiscal deverá manter registro formal de todas as ocorrências relacionadas à execução contratual, em relatórios ou sistemas próprios, comunicando de imediato ao Gestor as situações que comprometam a regularidade da execução.
- 9.9. Antes do término da vigência, a fiscalização emitirá parecer técnico sobre a vantajosidade de eventual prorrogação do contrato, a ser avaliada pelo gestor e pela autoridade competente.
- 9.10. O gestor e os fiscais do contrato poderão ser substituídos, a qualquer tempo, por ato formal da Administração, sem que isso implique alteração contratual ou gere ônus às partes. A substituição será comunicada à contratada, passando o novo Gestor ou Fiscal a exercer, de imediato, todas as atribuições previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste contrato.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O valor estimado da contratação é de R\$ 6.613.163,53 (Seis milhões, seiscentos e treze mil, cento e sessenta e três reais e cinquenta e três centavos) por 60 meses, com base na orçamentação realizada.





PLANILHA RESUMIDA DE ORÇAMENTOS										
LOTE 1 – CENTRAL TELEFÔNICA e OMNICHANNEL										
	Qtd.	TRI Telecom	Utech	RA	TRE Amapá	TRE Ceará	Urussang a /SC	PM de NH	Banco de Preços 1	Banco de Preços 2
Serviços fixos mensais (Locação, Manutenção, Suporte técnico, Monitoramento)	60	R\$ 72.000,00	R\$ 85.886,58	R\$ 100.486,62	-	-	-	-	R\$ 44.187,24	R\$ 57.291,66
SERVIÇOS VARIÁVEIS PREVISTOS PARA IMPLANTAÇÃO	1	R\$ 25.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 58.750,00	-	-	R\$ 20.500,00	-	R\$ 21.600,00	-
Treinamentos presenciais adicionais para turmas com mais de 5 usuários - Serviços sob demanda	60	R\$ 60,00	R\$ 300,00	R\$ 360,00	-	-	-	-	R\$ 119,31	R\$ 173,10
Consultoria/hora - Serviços sob demanda	50	R\$ 30,00	R\$ 300,00	R\$ 365,00	-	-	-	-	R\$ 83,10	R\$ 35,00
Instalação de aparelhos telefônicos adicionais - Serviços sob demanda	300	R\$ 59,90	R\$ 29,00	R\$ 31,61	-	-	-	-	R\$ 28,00	-
Serviços técnicos por UST - Serviços sob demanda	200	R\$ 50,00	R\$ 300,00	R\$ 360,00	-	-	-	R\$ 161,00	-	R\$ 210,00
Configuração e parametrização de novos fluxos de atendimento completos - Serviços sob demanda	200	R\$ 150,00	R\$ 300,00	R\$ 362,00	-	-	-	-	R\$ 121,62	R\$ 148,00
Licenças de atendimento humano adicionais - Serviços sob demanda	30	R\$ 50,00	R\$ 300,00	R\$ 370,00	R\$ 50,00	R\$ 50,00	-	-	-	-
Conversas ativas tipo Marketing (whatsapp) - Serviços sob demanda	3000000	R\$ 0,75	R\$ 0,72	R\$ 0,87	-	-	R\$ 0,45	R\$ 0,49	R\$ 0,55	-
Conversas ativas tipo Utilidade (whatsapp) - Serviços sob demanda	12000000	R\$ 0,20	R\$ 0,08	R\$ 0,09	-	R\$ 0,10	-	-	-	-
Conversas ativas tipo Autenticação (whatsapp) - Serviços sob demanda	6000000	R\$ 0,20	R\$ 0,08	R\$ 0,09	-	-	-	-	R\$ 0,06	-



11. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO-FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

- 11.1. Todos os requisitos descritos neste termo de referência devem ser entregues de acordo com o cronograma de implantação e mantidos em perfeito funcionamento durante toda a vigência contratual.
- 11.2. Os valores de implantação somente serão pagos quando todos os itens forem homologados pela CONTRATANTE.
- 11.3. Os itens que tiverem indicação "X" ou alguma referência à subitens do item na coluna "Exigido no Teste de Conformidade" deverão ser apresentados para os avaliadores durante os testes de conformidade definidos no item 6.10.3 e demais relacionados na seção "**DOS TESTES DE CONFORMIDADE**" deste termo de referência.
- 11.4. Todos os requisitos exigidos têm caráter eliminatório, devendo ser integralmente atendidos.
- 11.5. Na tabela abaixo segue a relação dos requisitos funcionais e não-funcionais da solução:

Número	Descrição	Exigido no Teste de Conformidade
Requisitos Gerais da Solução de Telefonia		
1	Integrar as linhas da operadora entregues em protocolo SIP trunk totalizando 90 canais. Essa configuração pode ser combinada entre a mantenedora da central e a operadora vigente.	
2	O sistema deve ser todo baseado em tecnologia IP.	
3	A central telefônica deve ser disponibilizada em nuvem, com mecanismo de failover em pelo menos 2 locais físicos distintos, replicados e redundantes, propiciando alta disponibilidade.	X
4	Contemplar 800 (oitocentos) aparelhos telefônicos VOIP (Voice over Internet Protocol) licenciados na central telefônica.	
5	Suportar o mesmo ramal em pelo menos 3 dispositivos diferentes simultaneamente sem que ocupe licenças extras, de modo que chamadas entrantes sejam encaminhadas para os todos dispositivos com base na regra predefinida.	X
6	Contemplar 2 mesas telefônicas baseadas em software de PC.	
7	O sistema deve suportar registro via TLS 1.3, DTLS e SRTP para criptografia de sinalização e mídia em todas as comunicações, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário em conformidade aos regulamentos GDPR e LGPD, assegurando que conversas entre o cidadão e órgãos públicos estejam protegidas contra interceptação, atendendo as exigências legais brasileiras e internacionais.	
8	Deverá possuir a criptografia SRTP compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.	
9	Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deverá estar criptografada, utilizando TLS 1.3, DTLS e SRTP.	
10	O sistema deve suportar a função RTP Relay para um ramal IP instalada na WAN.	
11	O sistema deve suportar modos de operação (horário comercial e fora do horário comercial), e ter atualização de hora por NTP.	
12	O sistema deverá possuir mecanismos de segurança especializados contra acesso não autorizado, os chamados ataques de força bruta.	
13	O sistema deverá reconhecer tal ataque de força bruta em uma conta de usuário e um mecanismo automático deverá desacelerar as tentativas de login do invasor. Novas tentativas de login com uma senha errada serão bloqueadas por intervalos de tempo cada vez maiores.	
14	O sistema deve suportar uma "Blacklist", lista negra, para as chamadas recebidas onde a chamada pode ser rejeitada e encaminhada para um destino de telefone predefinido.	X
15	Suportar um sistema de Call Center integrado com um supervisor e 20 (vinte) agentes.	





16	O serviço de Call Center deve ser funcionalidade nativa da central telefônica ou programado na plataforma omnichannel.	
17	Serviço de implantação de todo o sistema de telefonia. Desde as tratativas de implantação com a operadora (a ser informada pela contratante) para entrega e configuração dos links, até a instalação dos aparelhos conforme os serviços já em operação.	
18	Todos os equipamentos entregues precisam ser novos sem uso e estar em linha de produção e fabricação. Não serão aceitos equipamentos reconicionados ou já utilizados anteriormente.	
19	A garantia dos produtos objeto da presente licitação será de 12 meses a contar do recebimento definitivo.	
Requisitos da central telefônica		
20	Suportar 1000 ramais simultaneamente, possibilitando ainda a ampliação modular sempre operando como um sistema único.	
21	A Solução de Telefonia IP, deverá ser obrigatoriamente desenvolvida em software proprietário, não serão aceitas soluções desenvolvidas em plataformas baseadas em softwares livres, visando segurança, manutenção e atualizações.	X
22	O sistema deve fornecer uma ferramenta de configuração e administração baseada em Web.	
23	Ser compatível com SIP trunk.	
24	O sistema deve possuir portas ethernet com capacidade suficiente de modo que não seja um gargalo para as conexões.	
25	Compatibilidade de integração <i>omnichannel</i> .	
26	Compatibilidade com protocolo SIP 2.0.	
27	URA com suporte a pelo menos 3 níveis.	
28	Identificação de chamadas.	X
29	Relatórios e rastreamento de chamadas contendo o número de origem, ramal de destino e transferências bem como a duração de cada conversa.	X
30	Personalização da música de espera.	
31	Painel de visualização dos ramais ativos.	X
32	Suporte a criação de filas (com transbordo).	X
33	Suporte a criação de grupos de atendimento.	X
34	Suporte a transbordo, para outro ramal ou grupo.	X
35	Suporte a criação de grupos de captura.	X
36	Suporte a desvio incondicional de chamadas (interno e externo), em caso de ocupado, não atendimento ou indisponibilidade.	X
37	Suporte a desvio de chamadas para um número externo.	X
38	Suporte a teleconferência de 3 ramais ou mais.	X
39	Suporte a fila de espera com empilhamento de pelo menos 30 chamadas.	X
40	Deverá possuir os recursos de SBC e Reverse Proxy.	
Requisitos da gravação de chamadas		
41	O serviço de gravação pode ser funcionalidade nativa da central podendo haver outro hardware ou software integrado à solução para o armazenamento dos áudios.	X
42	Gravação de chamadas de pelo menos 30 canais simultâneos.	





43	Gravar automaticamente os ramais predefinidos.	X
44	Gravação por agentes ou grupos de atendimento.	
45	Gravação de chamadas internas e externas.	
46	Gravar chamadas para todos tipos de telefone, físicos ou softphones.	
47	O sistema deve armazenar as gravações em formato compacto (mp3, mp4, wma, ogg...).	
48	O armazenamento das gravações fica sob responsabilidade da CONTRATADA.	
49	Permitir acesso exclusivo às gravações e logs de gravação de usuários específicos.	
50	Possuir proteção contra exclusão de gravações.	
51	Possuir filtro para busca por ramal, número externo, usuário ou data.	
52	Deverá o administrador ter acesso completo às gravações e logs de gravação.	X
53	Deverá o administrador configurar o tempo de retenção (mínimo de 90 dias) das gravações e determinar os parâmetros da exclusão automática.	
Requisitos dos aparelhos telefônicos		
54	Deve ser homologado para funcionar com todos os recursos solicitados com a central telefônica ofertada.	
55	Certificação ANATEL conforme Resolução nº 715, de 23 de outubro de 2019.	
56	Deve suportar o idioma inglês e, preferencialmente, o idioma português (PT-BR) para todas as informações apresentadas aos usuários, devendo ser entregue configurado preferencialmente nessa linguagem (português PT-BR).	
57	Operar através da rede ethernet (voip).	
58	Operar com protocolo SIP 2.0 ou padrão proprietário da central ofertada.	
59	Ter hub de conexão entre a rede e o computador, com separação de VLANs.	X
60	As interfaces de rede devem ser Gigabit Ethernet, 1000baseT.	X
61	Possuir QoS IEEE802.1Q e IEEE802.1p, layer 3 ToS DSCP.	
62	Possuir encriptação SIP TLS com AES 128 bits no próprio aparelho, sem a necessidade de módulos externos ou adaptadores.	
63	Deve vir com fonte de alimentação, além de suportar PoE (Power over Ethernet) padrão 802.3af.	
64	Possuir a capacidade de se autoconfigurar na rede e baixar automaticamente as configurações da central telefônica ou de servidor de provisionamento.	X
65	Permitir a atualização dos firmwares em lote para vários dispositivos.	X
66	Suportar sincronização de hora e data com base em SNTP.	
67	Suportar codificação e compressão conforme padrão G.722, G.711 e G.729.	
68	Suportar pelo menos 2 chamadas simultâneas.	X
69	Transferência de chamadas assistida.	X
70	Colocar chamadas em espera.	
71	Desvio de chamadas.	
72	Captura de chamadas do grupo.	
73	Criar teleconferência com 3 participantes.	X





74	Visor com identificador de chamadas.	X
75	Possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.	
76	Configuração remota através da web.	X
77	Permitir a visualização do número do ramal configurado e da hora em seu display.	
78	Registro de chamadas.	X
79	Permitir configuração de "lista negra" (blacklist).	
80	Possuir controle de volume para toque e chamadas e controle de mudo.	
81	Ser compatível com protocolo LLDP.	X
82	Ser compatível com Voice-VLAN	
Requisitos das mesas telefônicas baseadas em software de PC		
83	Deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows 10 e 11.	
84	Suportar codificação e compressão conforme padrão G.722, G.711 e G.729.	X
85	Transferência de chamadas assistida.	X
86	Identificador de chamadas.	X
87	Registro de chamadas.	
88	Chamadas em espera.	
89	Possibilidade de atendimento de até 10 chamadas simultâneas.	X
90	Navegar entre as chamadas independente da ordem através da identificação de cada chamada.	X
91	Possuir, no mínimo, uma lista de 20 atalhos para contatos parametrizáveis relacionados à números de ramais.	X
92	Deve ser possível visualizar a situação (Ocioso, Ocupado, Disponível, Offline, etc.) de cada um desses atalhos.	X
Requisitos do Call Center		
93	O serviço de Call Center deve ser funcionalidade nativa da central telefônica ou programado na plataforma omnichannel.	
94	Os softwares clientes envolvidos no Call Center, tanto do supervisor quanto dos atendentes devem ser compatíveis com os sistemas operacionais Windows 10 e 11.	
95	Deve permitir integração com plataformas <i>omnichannel</i> .	X
96	Empilhar chamadas através de um único número.	
97	Critérios para distribuição das chamadas entre os agentes: circular, sequencial, menor tempo de conversação e menos ligações recebidas.	X
98	O supervisor pode ter a possibilidade de escutar qualquer das chamadas ativas, sussurrar para o agente e assumir a chamada.	X
99	O supervisor deve ter um painel com informações sobre o estado de cada um dos agentes. Se estão prontos, ocupados, em pausa, em chamada ou desconectados.	X
100	Relatório de chamadas individual (do usuário logado), com filtro de data, horário, número de telefone (ou outro identificador quando se tratar de mídias diferentes de voz)	
101	Mostrar relatório individual com filtro de data, horário, tempo total de atendimento, parciais de pausas (início e fim – horário e tempo total de cada uma);	
102	O Agente pode executar alternância de mídias de atendimento disponíveis para si.	X





103	Mostrar tempo logado atual (total e no status).	
104	Login com senha.	
105	Função desconectar (total ou quaisquer das diversas mídias).	
106	Opção de ajustar automaticamente a tela para melhor ajuste do layout de tela ao monitor.	
107	Relatórios detalhados das ligações, para supervisão das telefonistas, contendo as seguintes informações: -número total de ligações recebidas mensalmente -ligações transferidas -chamadas não atendidas por grupos de ramais -grupos de ramais mais demandados	X
Plataforma de Atendimento Digital Multicanal (Omnichannel)		
108	Suporte ao canal de comunicação WhatsApp.	X
109	Permitir atendimento simultâneo de até 20 atendentes na plataforma multicanal	
110	O sistema deve ser provido em nuvem, garantindo acesso online e disponibilidade contínua. A infraestrutura deve ser mantida pelo provedor do serviço, assegurando alta disponibilidade (99,9%).	
111	Possuir capacidade para receber e manter conversas (conversas receptivas) e de iniciar e manter conversas (conversas ativas) de acordo com o "template" das mensagens definidos neste termo de referência.	
112	O chatbot deve permitir a criação de fluxos personalizados de atendimento, incluindo respostas automáticas e personalizadas, integração com bases de conhecimento e FAQ, e capacidade de aprendizado contínuo para aprimorar as respostas com o tempo.	X
113	Capacidade de unificar as conversas em uma única interface, independentemente do canal utilizado pelo cidadão.	
114	Encaminhamento automático para atendente humano, com histórico completo da conversa.	X
115	Deve haver uma interface web para administração e monitoramento do sistema, permitindo que os administradores configurem, monitorem e ajustem os fluxos de atendimento conforme necessário.	X
116	Relatórios customizáveis de desempenho (tempo médio de resposta, atendimentos por canal, satisfação).	
117	Possuir integração nativa ou compatibilidade com tecnologias de Inteligência Artificial Generativa, capazes de compreender, gerar e adaptar respostas automatizadas com base no contexto das interações.	X
118	Possuir integração com a central telefônica	X
119	Permitir registro e exibição de chamadas recebidas e realizadas de cada agente.	X
120	Permitir registro automático de ligações (gravações e metadados) no histórico do cliente	X
121	Permitir click-to-call direto da plataforma <i>omnichannel</i>	X
122	Suportar fila unificada entre canais	X
123	Permitir priorização de atendimentos com base em SLAs ou perfil do cliente	
124	Suportar distribuição automática por habilidades (skills-based routing)	
125	Possuir visão 360° das interações em todos os canais, incluindo chamadas	
126	Permitir registro completo de atendimentos anteriores, áudio, notas e registros textuais	X





127	Possibilitar integração com CRM	
128	Possuir painel em tempo real de atendimentos por canal	X
129	Conter indicadores de desempenho (SLA, TMA, NPS, CSAT, chamadas perdidas, etc.)	
130	Permitir monitoramento ao vivo de chamadas e chats	
131	Permitir acesso a gravações e registros textuais de chamadas	X
132	Possuir controle de login/logout por canal	X
133	Possuir status de disponibilidade (em atendimento, pausa, offline)	
134	Emitir relatórios individuais de performance	X
135	Possuir suporte a chatbot com fallback para atendimento humano	X
136	Permitir workflows automatizados por canal	
137	Possuir autenticação multifator (MFA)	X
138	Possuir criptografia de dados em repouso e em trânsito	
139	Possuir logs de auditoria e trilha de ações dos usuários	X
140	Permitir controle de acesso baseado em papéis (RBAC)	
141	Permitir arquitetura cloud-native (preferencialmente serverless ou containerizada)	
142	Possuir suporte a picos de atendimento (ex: campanhas, sazonalidade)	
143	Possuir conformidade com Lei Geral de Proteção de Dados (tratamento de dados pessoais e gravações)	X
144	Suportar a normas de compliance corporativas e setoriais	
Requisitos de Infraestrutura		
145	<p>Dicionário de termos</p> <p>a) Software as a Service (SaaS): Modalidade de contratação onde o software é ofertado ao cliente como um serviço e é hospedado em um ambiente (data center) sob gerência do fornecedor. Desta forma, o cliente não gerencia nem controla a infraestrutura de TI associada ao serviço.</p> <p>b) Server-side: Refere-se a softwares, sistemas, aplicações, bancos de dados, etc que, em um contexto cliente- servidor, são executados no lado do servidor.</p> <p>c) Client-side: Refere-se a softwares, sistemas, aplicações, bancos de dados, etc que, em um contexto cliente- servidor, são executados no lado do cliente.</p> <p>d) Recovery Time Objective (RTO): Período de tempo máximo tolerável para o total restabelecimento de um sistema após um desastre de forma a não trazer consequências inaceitáveis à continuidade do negócio.</p> <p>e) Recovery Point Objective (RPO): Determina a quantidade máxima tolerável de perda de dados medida em tempo.</p> <p>f) Virtual Machine (VM): É um software de computador que simula o funcionamento de um computador real, executando um sistema operacional e aplicações.</p>	
146	<p>Hospedagem</p> <p>a) (SaaS) A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de hospedagem da SOLUÇÃO incluindo a disponibilização de servidores de aplicação, banco de dados e todos os softwares básicos necessários para operação da SOLUÇÃO, abrangendo exclusivamente a parte servidora (server-side) da aplicação, ficando as estações clientes (client-side) sob a responsabilidade da CONTRATANTE.</p> <p>b) (SaaS) O ambiente de hospedagem do OBJETO deste certame deverá possuir sua estrutura física localizada em território nacional brasileiro.</p> <p>c) (SaaS) O ambiente de hospedagem deve disponibilizar inicialmente espaço de armazenamento em disco de, no mínimo, 2,5 TB.</p>	b)





147	<p>Acesso</p> <p>a) O acesso ao sistema deverá ser feito integralmente através de interface web, através de qualquer navegador (browser) de mercado.</p> <p>b) A CONTRATADA deverá prover o acesso à SOLUÇÃO utilizando o protocolo HTTP versão 2.0 (HTTP/2) ou o que vier a substituí-lo.</p> <p>c) A CONTRATADA deverá prover todos os acessos à SOLUÇÃO utilizando exclusivamente comunicação criptografada, garantindo assim a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados trafegados.</p> <p>l. No caso da SOLUÇÃO ser ofertada no modelo SaaS, a CONTRATADA deverá prover chaves criptográficas válidas para funcionamento da comunicação HTTPS sem custo adicional para a CONTRATANTE devendo também renová-las sempre que necessário durante o período de vigência do contrato. As chaves criptográficas deverão utilizar criptografia RSA 2048 bits ou superior e não podem ser auto-assinadas, ou seja, devem ter sido emitidas por autoridade certificadora reconhecida de forma que os navegadores padrões de mercado permitam o acesso ao sistema sem alertas ou necessidade de instalação manual de certificados no dispositivo cliente.</p> <p>d) O endereço web para acesso à SOLUÇÃO contratada deverá ser um subdomínio de um domínio pertencente à CONTRATANTE, podendo haver redirecionamento de URL caso necessário.</p>	a), b), c)
148	<p>Desempenho</p> <p>a) Caso a SOLUÇÃO apresente problemas de desempenho caberá à CONTRATADA identificar as causas e informá-las formalmente à CONTRATANTE.</p> <p>l. Se for identificado que a causa dos problemas de performance estejam fora do escopo de atuação da CONTRATADA (i.e. problemas de rede, esgotamento de recursos computacionais, etc) a mesma deverá emitir laudo técnico apontando as causas e sugerindo os ajustes necessários.</p>	
149	<p>Cópias de segurança (backups)</p> <p>a) A CONTRATADA deverá prover serviço de backup completo, periódico e automático do banco de dados, da aplicação e quaisquer outros componentes necessários para o funcionamento do objeto contratado, garantindo a existência de cópias seguras, de acordo com os parâmetros definidos por este Termo de Referência.</p> <p>b) Em caso de desastre físico ou lógico, os indicadores para recuperação de dados RPO (Recovery Point Objective) deve ser igual a zero e o RTO (Recovery Time Objective) deve ser inferior a 4 (quatro) horas.</p> <p>c) A CONTRATADA deverá manter cópias diárias dos dados dos últimos 30 (trinta) dias.</p> <p>d) A CONTRATADA deverá manter cópias mensais dos dados dos últimos 12 (doze) meses.</p> <p>e) A CONTRATADA deverá manter cópias anuais dos dados dos últimos 4 (quatro) anos.</p> <p>f) Não serão permitidas cópias de segurança (backups) dos dados da CONTRATANTE para ambiente de hospedagem fora do território nacional brasileiro.</p> <p>g) A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE quaisquer cópias existentes da base de dados quando formalmente solicitado pela mesma.</p>	
150	<p>Das responsabilidades</p> <p>a) A CONTRATADA será responsável pela manutenção da SOLUÇÃO instalada, incluindo atualização tecnológica dos softwares (i.e. sistemas operacionais, serviços de aplicação, plugins, bancos de dados, etc) dos quais ela depende.</p>	

Novo Hamburgo, 20 de janeiro de 2026.

MAURO RICARDO BRUGNERA
Analista de Suporte
GINFRA/DGTD/SMDEI | Matrícula 8100





ANDERSON FERNANDES CARNEIRO

Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação

GTIC/DGTD/SMDEI | Matrícula 8060

TAMIRES BECKER

Diretora-Geral de Transformação Digital

DGTD/SMDEI | Matrícula 101135

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 18/03/2026 14:47 -03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSSE: <https://c.ipm.com.br/pr752b11e69679a>

