

Termo de Referência 3/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2025	985725-PREF.MUN.DE SANTA MARIA DE JETIBA	GUILHERME TONIATO ORCELINO	27/05/2025 14:23 (v 9.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		2025-N5RDQ

1. Condições gerais da contratação

1.1. A presente licitação tem como objeto a contratação de uma empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis, incluindo ainda instalação, configuração, treinamento e suporte técnico, visando atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá – ES e de todos os pontos localizados dentro dos limites do município, conforme especificações constantes na tabela abaixo e demais condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	00100107	Serviço mensal de telefonia em nuvem Contemplando: -160 ramais; - Comodato 56 telefones Ip's 100 /1000;	Serviço	12	19.009,44	228.113,32

		<ul style="list-style-type: none">- Comodato 104 Telefones S/fio;- Comodato de 36 Bases S/fio;- 50 Linhas fixas;- 01 (uma) linha 0800 com 04 canais;- 01 Licença de Telefonista;- 01 Licença de Gravação;- Demais licenças especificadas no Termo de Referência;- 06 URA's Autoatendimento;- 10 Linhas moveis da operadora VIVO com ligações ilimitadas e 0,5 Gb de internet cada;- 10 Usuários de CHATBOOT WHATSAPP; e- Demais requisitos				
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

		estabelecidos no Termo de Referência				
--	--	--------------------------------------------	--	--	--	--

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. O prazo de vigência da contratação são de 12 (doze) meses contados da publicação do contratos, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista a execução constante do serviço, sendo este essencial para assegurar a continuidade das atividades da Administração Pública.

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

1.5. Os interessados deverão estar devidamente inscritos em todos os órgãos exigidos pela legislação para o funcionamento adequado, incluindo conformidade com as normas de segurança.

1.6. Além dos serviços especificados acima, será incluído apoio administrativo focado em controle, informação e gerenciamento em telecomunicações, bem como a contratação de licença de software para telecomunicações.

2. Descrição da solução

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

2.2. A solução de TIC consiste na contratação de empresa especializada no fornecimento de licença PABX na nuvem com plano de voz e vídeo chamada ilimitado, 06 URA's multiníveis e locação de 56 aparelhos telefônicos (dispositivo ip) com fio e 104 aparelhos telefônicos (dispositivo ip) sem fio e 36 bases sem fio, em regime de comodato, para uso em serviço de telefonia fixa comutada (STFC), através do sistema SIP armazenado em nuvem, com manutenção inclusa e que atenda às especificações técnicas da presente contratação, descritas neste termo de referência.

2.3 Os interessados deverão ser Outorgado e Licenciado pela ANATEL para o funcionamento adequado em conformidade com legislação e com as normas de segurança. A documentação deverá ser apresentada conjuntamente com a documentação de habilitação.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

3.1. A contratação se justifica pela sua fundamental importância para a prestação dos serviços públicos municipais de Santa Maria de Jetibá - ES. A telefonia representa um canal de comunicação primordial para o atendimento tanto da população quanto dos servidores, sendo fundamental para o fluxo de informações e o cumprimento das atividades administrativas.

3.2. A comunicação telefônica é um dos principais meios utilizados pela municipalidade para interagir com seus diversos públicos, garantindo a eficiência e a agilidade nas relações institucionais. Diante da constante evolução tecnológica e das exigências por serviços de qualidade, torna-se imprescindível a contratação de uma empresa especializada que possa oferecer soluções tecnológicas atualizadas e seguras, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços de telefonia.

3.3. A presente contratação visa garantir a eficiência operacional da administração municipal, otimizando os processos de comunicação e proporcionando um atendimento mais ágil e eficiente à população.

3.4. **Contexto e Necessidade:** Os desafios crescentes enfrentados pelo município resultam na expansão da máquina administrativa e, consequentemente, no aumento dos custos dos serviços. Uma parte significativa desses gastos pode ser mitigada através de processos de contratação eficientes e planejados, que não só reduzem despesas, mas também melhoram a qualidade técnica das contratações, trazendo economia para a Administração.

3.5. **Eficiência e Celeridade:** Visando a eficiência e a celeridade nos contratos, o município optará por contratar um único fornecedor para executar todas as operações de telefonia. Este fornecedor, ao integrar os serviços, poderá oferecer preços significativamente menores devido ao controle da cadeia de Telecom e garantir um serviço mais ágil e eficaz.

3.6. **Seleção de Fornecedor:** O processo de licitação visa identificar fornecedores capazes de atender tecnicamente às necessidades do município, especialmente em termos de implementação e suporte, garantindo assim a eficácia contínua dos serviços de telecomunicações.

3.7. **Benefícios Econômicos:** O principal benefício desta contratação advém do poder de compra do governo, que, ao aproveitar oportunidades de economia, visa obter melhores preços do

mercado, reduzindo custos e atendendo de forma mais eficiente às demandas sociais. Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá busca, com essa iniciativa, reduzir significativamente os custos anuais com telecomunicações.

3.8. Conformidade Legal: A aquisição de uma solução de telefonia VoIP está categorizada como de bens e serviços comuns, conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/21. Esses produtos possuem padrões de desempenho e características geralmente disponíveis no mercado, alinhados com a legislação vigente.

3.9. Exigências Legais e Compensações: Conforme o Art. 26, § 6º da Lei 14.133/21, os editais podem, com justificativa prévia, exigir compensações comerciais, industriais ou tecnológicas, ou acesso a condições vantajosas de financiamento por parte do contratado, promovendo benefícios adicionais para a Administração Pública.

3.10. Objetivo da Contratação: A contratação tem como objetivo selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, garantindo a qualidade dos serviços a custos reduzidos e contribuindo para a diminuição dos gastos governamentais, respeitando sempre a isonomia entre os licitantes.

4. Requisitos da contratação

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO :

4.1. A solução proposta deve incluir recursos completos para operação adequada, abrangendo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, treinamento, canais de comunicação, e sistemas de gestão e de monitoramento, visando atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá e os pontos externos nos limites do município. A solução incluirá os seguintes serviços:

- Gerenciamento de linhas telefônicas;
- Desmembramento de faturas;
- Análise de faturas;
- Contestação de faturas incorretas;
- Solicitação de 2ª via de fatura;
- Solicitações de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos;
- Análise e planejamento para aquisição de equipamentos/serviços;
- Treinamento aos usuários;
- Comodato de linhas móveis;
- Definição de prazos para a realização dos serviços;
- Execução de atividades diversas pela Contratada;
- Preenchimento de formulários para solicitações de novos serviços;
- Definição de horário de prestação dos serviços e informações de atendimento;
- Manutenção e suporte técnico - disponibilidade 24/7;
- Serviços de instalação e configuração;
- Chat boot para WhatsApp.

4.2. Número de licenças de software, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	TIPO	Unidades
1	Licença Tipo 1	SERVIÇO	159
2	Licença Tipo 2	SERVIÇO	1
3	Licença de canal para Atendimento Eletrônico (URA)	SERVIÇO	6
4	Licença de mesa de operação de telefonista	SERVIÇO	1
5	Licença de gravação do ramal com armazenamento por 30 dias	SERVIÇO	1
6	IP Phone - Intermediário (RJ-45 100/1000) - TIPO 2	SERVIÇO	56
7	Aparelho Telefone sem fio DECT IP - DP722	SERVIÇO	104
8	Base DECT DP752 (para Telefone DP722)	SERVIÇO	36
9	0800 Ilimitado - 4 Ligações Simultâneas	SERVIÇO	1
10	Serviço de Voz Ilimitado com 48 Canais e 50 DDr (serviço em nuvem, sem necessidade de gateway)	SERVIÇO	1
11	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5	SERVIÇO	1
12	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	SERVIÇO	1
13	COMODATO LINHAS MOVEIS	SERVIÇO	10
14	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFONICA	SERVIÇO	1
15	SOFTWARE DE TARIFAÇÃO	SERVIÇO	160
16	CHATBOOT WHATSAPP (10 USUÁRIOS)	SERVIÇO	1

4.2.1. Especificações técnicas da tabela de licenças:

Item 1 – Licença tipo 1: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
- Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;
- Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
- Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada /Saída para um usuário.
- Conferência Nº + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;
- Dispositivos por usuários Nº 1: Permite que o ramal seja vinculado a somente um tipo de dispositivo ou aparelho, ou softphone mobile ou softphone desktop;
- Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz.

Item 2 – Licença tipo 2: deverá possuir no mínimo as funcionalidades da Licença tipo 1 e as informadas abaixo:

- Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;
- Dispositivos por usuários No 5: Permite que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop;
- Suporte a Softphone com compatibilidade para Windows10, Mac/IOS 10 ou superior ou Android;
- Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
- Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
- Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;
- Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;
- Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
- Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada /Saída para um usuário;
- Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- Discagem Abreviada: Permite o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados realizarão a chamada para o número configurado;
- Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;
- Música em espera: quando o usuário colocar outra parte em retenção a outra parte escutará uma música. Esta música será um arquivo .wav que o administrador da empresa fará o upload pelo portal web de administração. Desta forma o CONTRATANTE poderá trocar a música ou músicas quando preferirem sem a necessidade de abrir chamado;
- Estacionamento de chamadas (call park);
- Grupo de captura;

- Captura direta;
- Conferência até 15 participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes na conferência através de procedimentos com o telefone;
- Código de Autorização: Este serviço permite que o Administrador nível Master, Nível localidade selecione usuários que precisarão entrar com o código de autorização para as chamadas externas;
- Chefe-Secretaria: Com este serviço é possível ter várias combinações de chefe e secretaria, sendo 1 secretaria para 1 chefe, várias secretarias para 1 chefe, 1 secretaria para vários chefes e várias secretarias para vários chefes;
- Monitoramento de linhas (BLF): com este serviço e um telefone IP que suporte este serviço, o usuário poderá monitorar o status (disponível, em conversação, chamada entrante) das linhas de outros usuários;
- Ramal Chefe: com este serviço um telefone pode ser configurado como genérico de tal forma que outro usuário poder executar o procedimento de login e associar seu número telefônico e categoria de chamadas àquele telefone. A partir desta associação o telefone será o telefone do usuário;
- Toque simultâneo: Usuário poderá configurar até 10 outros números de telefone que serão chamados simultaneamente com os seus dispositivos;
- Toque Serial: Usuário poderá configurar até 10 outros números de telefone que serão chamados sequencialmente;
- Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho;
- Presença: Deve possuir o status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;
- Todos os status podem ser configurados manualmente pelo usuário;
- O status de ocupado deve ser ativado automaticamente quando o usuário estiver em uma chamada telefônica;
- Deverá ser possível realizar a integração com as plataformas Outlook e Gmail;
- O status ausente deve ser ativado automaticamente caso o usuário fique um tempo sem digitar no teclado do computador;
- Chat ponto a ponto;
- Chat em Grupo;
- Chat precisa ser persistente, ou seja, todo seu conteúdo deve ser armazenado na nuvem para poder ser recuperado através do cliente de PC ou cliente móvel;
- Vídeo chamada;
- Compartilhamento de desktop e aplicações;
- Transferência de arquivos;
- A sala de reunião virtual pessoal deverá permitir seu uso de forma imediata (sem a necessidade de envio de convite), mas também deve possuir mecanismo para envio de convites;
- Os participantes devem receber uma notificação e ao aceitarem estarão dentro da sala de reunião. Outras formas de reunião ad hoc, também são permitidas, contanto que sejam bem simples de uso;
- Sala de reunião virtual pessoal para até 1000 participantes internos e externos. Todos os participantes devem ter os recursos de áudio conferência, vídeo conferência e compartilhamento de desktop e chat;
- Videoconferência deve suportar várias resoluções como QCIF, CIF, VGA e HD;
- Áudio Conferência deve suportar os codecs G.711, G.729 e G.722;
- A sala de reunião virtual pessoal deve permitir que participantes externos as empresas possam participar da reunião com os mesmos recursos dos participantes internos;

- A sala de reunião deve disponibilizar um número telefônico para que participantes externos possam participar mesmo que tenham apenas disponível um telefone fixo analógico de tal forma que pelo menos a áudio conferência será possível;
- Deve ser possível enviar um convite de reunião com o link de Internet para os participantes externos participarem da reunião;
- O usuário deve possuir um link específico e contínuo, referente a sua sala de reunião virtual;
- Deverá permitir a gravação das reuniões;
- Deverá possuir serviço de correio de voz com função de receber os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;
- Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- Deverá possuir criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;
- Deverá possuir função de redução de ruído ambiente;
- Deverá possuir função de plano de fundo virtual;
- Deverá suportar leitor de tela para deficientes visuais;
- Deverá possuir colaboração com legendas em tempo real;
- Deverá possuir colaboração com integração de intérpretes;
- Deverá possuir colaboração com transcrições automáticas;
- Deverá possuir colaboração com tradução em tempo real no mínimo com 100 idiomas diferentes;
- Deverá possuir envio de mensagem e compartilhamento de arquivos ilimitados;
- Deverá possuir colaboração com transmissão ao vivo no Youtube ou Facebook;

Item 3 – URA Autoatendimento: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Mensagens customizáveis.
- Áudio de espera customizáveis.
- Menu inicial limitado em opções de zero a nove.
- Deverá possuir no mínimo mais de cinco níveis em sua árvore da URA.
- Deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de voz ofertada.
- Possibilitar a reprodução de áudios específicos.
- Permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados.
- Direcionar a ligação diretamente para o ramal específico
- Realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a Prefeitura

Item 4 – Mesa de Operação e Telefonista: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- O Software da MESA DE TELEFONISTA deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem.
- Deve ser em software e deverá possuir licenciamento e cobrança por unidade CONTRATADA (ativada);
- Entende-se licenciamento e cobrança por unidade uma única instância de autoatendimento ativada na unidade da CONTRATANTE, independentemente da quantidade de ramais e entroncamentos com a PSTN.
- A aplicação a ser disponibilizada deverá ser instalada em sistema operacional Windows 10 ou superior e funcionar como mesa de operação para telefonista, ou ser Interface baseada na Web, acessível a partir de um navegador da Web;
- Deverá suportar um conjunto completo de controle de chamadas, monitoramento de linha em larga escala, filas, várias opções de diretório e visualizações;

- Deverá passar informações claras, em português do Brasil, sobre:
- Número das linhas tronco;
- Números dos ramais;
- Supervisão de chamadas ainda não atendidas;
- Chamadas de espera;
- Supervisão de assinante ocupado.
- Deverá permitir ao operador (telefonista);
- Identificação completa dos números entrantes “chamadores” na fila da mesa operadora;
- O monitoramento de no mínimo 200 contatos internos;
- A criação de grupos de contatos;
- Discagem rápida;
- Mensagem instantânea;
- Pesquisa de contatos em diretório;
- Estacionamento de chamadas;
- Rediscagem;
- Discagem rápida;
- Atender, reter, retomar, transferir e terminar chamadas;
- Transferência supervisionada;
- Estacionamento de chamadas;
- Conferência de chamadas;
- Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível ao operador/telefonista expedi-los imediatamente;
- Permitir o monitoramento dos contatos;
- Mais de uma fila de chamadas;
- Gerenciamento de filas de chamadas;
- Alteração da posição da chamada na fila

Item 5 – Gravação de Ramais em nuvem: deverá possuir no

mínimo as funcionalidades abaixo:

- Deverá possuir licenciamento e cobrança por ramal contratado;
- Deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;
- Deverá armazenar as gravações por um período mínimo de 30 dias corridos;
- Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;
- Possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da CONTRATANTE;
- A Gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
- Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido;
- O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”

Item 6 – IP Phone – Básico (RJ-45 100/1000): deverá possuir no

mínimo as funcionalidades abaixo:

- Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL.

- Deverão possuir total compatibilidade com as funcionalidades da solução ofertada.
- 2 linhas SIP;
- Conferência de 3 vias;
- 1000 listas telefônicas locais, identificador de chamadas;
- Retenção de chamadas;
- Transferência de chamadas;
- Tela matricial de 128x48;
- Áudio HD no viva-voz e no fone de ouvido;
- Suporte fone de ouvido sem fio EHS;
- Portas rápidas duplas, PoE integrado;
- Suporte com 2 ângulos ajustáveis de 45 e 50 graus;
- PoE ativado;
- Modo monofone / mãos livres / fone de ouvido;
- Suporte de mesa / Montado na parede (precisa de um suporte de parede adicional);
- Fonte de alimentação externa opcional;
- Lista telefônica local (1000 entradas);
- Lista telefônica remota (XML / LDAP, 1000 entradas);
- Registros de chamadas (entrada / saída / perda, 600 entradas);
- Filtro de chamadas em lista preto / branco;
- Indicação de espera de mensagem de voz (VMWI);
- DSS programáveis / teclas programáveis;
- Sincronização de horário da rede;
- Suporte ao fone de ouvido sem fio Plantronics (através da Plantronics Cabo EHS APD-80);
- Suporte a fone de ouvido sem fio Jabra (através do cabo EHS20 EHS);
- Suporte à gravação (através do servidor);
- URL de ação / URI ativo;
- uaCSTA;
- Microfone / alto-falante de voz HD (fone / viva-voz, 0 ~ 7KHz Resposta de Frequência);
- Codec de banda estreita: G.711a / u, G.726-32K, G.729A, iLBC;
- Codec de banda larga: G.722, Opus;
- Cancelador de eco acústico full-duplex (AEC);
- Detecção de atividade de voz (VAD) / geração de ruído de conforto (CNG) / Estimativa de ruído de fundo (BNE) / Redução de ruído (NR);
- Ocultamento por perda de pacotes (PLC);
- Buffer de instabilidade adaptativa dinâmica;
- DTMF: dentro da banda, fora da banda - relay DTMF (RFC2833) / SIP INFO;
- Físico: Ethernet de 10/100/1000 Mbps, porta de ponte dupla para desvio de PC;
- Modo IP: IPv4 / IPv6 / IPv4 & IPv6;
- Configuração de IP: IP estático / DHCP / PPPoE;
- Controle de acesso à rede: 802.1x
- VPN: L2TP / OpenVPN;
- VLAN;
- LLDP;
- QoS;
- RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035);

Protocolos;

- SIP2.0 sobre UDP / TCP / TLS
- RTP / RTCP / SRTP/ STUN/DHCP/LLDP
- Especificações físicas;
- LCD principal x1: tela matricial de 128x48 com luz de fundo;
- Teclado: 34 teclas, incluindo;
- 4 teclas de função;

- 9 teclas de função (Espera / Transferência / Conferência / Agenda) / MWI / Headset / Rediscar);
- 2 teclas de linha (com luz indicadora LED);
- 4 teclas de navegação;
- 1 tecla OK;
- 12 teclas de dígitos do telefone padrão;
- 3 teclas de controle de volume (Para cima / Para baixo / Mudo (microfone));
- tecla mãos livres;
- Aparelho HD (RJ9) x1;
- Fio padrão do aparelho RJ9 x1;
- Cabo Ethernet 1.5M CAT5 x1;
- Rack traseiro x1;
- Luz indicadora de status x1 (vermelho);
- Porta RJ9 x2: fone x1, fone de ouvido x1;
- Porta RJ45 x2: Rede x1, PC x1 (em ponte para a rede);
- Fechadura de segurança x1;
- Entrada de energia DC: 5V / 0.6A;
- Consumo de energia: Inativo 0,9 ~ 1,65 W, Pico 1,8 ~ 2,95 W;
- Temperatura de trabalho: 0 ~ 45°C;
- Umidade de trabalho: 10 ~ 95%;
- Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

Item 7 – Aparelho Telefone sem fio DECT IP – DP722: deverá possuir no

mínimo as funcionalidades abaixo:

- Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL.
- Deverão possuir total compatibilidade com as funcionalidades da solução ofertada.
- Interface de transmissão:
- Padrões de telefonia: DECT
- Faixas de frequência: 1910 – 1920 MHz
- Número de canais: 5
- Alcance em ambientes externos: até 350 metros
- Alcance em ambientes internos: até 50 metros
- Periféricos:
- LCD TFT colorido de 1.8 pol (128x160)
- 23 teclas, incluindo 2 teclas programáveis
- 5 Teclas de navegação/menu
- LED MWI em 3 cores
- Conector para fones de 3,5 mm
- Presilha removível para cinto
- Porta microUSB para carga alternativa e operação sem bateria
- Teclas exclusivas para as funções:
- SEND (enviar)
- POWER/END (ligar/desligar)
- SPEAKERPHONE (vivavoz)
- MUTE (silenciar)
- Protocolo / Padrões:
- Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos
- Codecs de voz:
- Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita (G.711/alaw, G.723.1, G.729A/B, iLBC e OPUS com suporte via estação base DECT complementar)

- AEC
- AGC
- Redução de ruído ambiente no microfone do aparelho
- Eliminação avançada de ruído do áudio de entrada
- Recursos de telefonia:
- Espera
- Transferência
- Encaminhamento
- Conferência de três vias
- PTT
- Chamada em espera para transferência
- Captação de chamadas
- Agenda para download
- Chamada em espera
- Registro de chamadas
- Resposta automática
- Discagem com clique
- Plano de discagem flexível
- Áudio em HD:
- Tanto no aparelho quanto no viva-voz
- Segurança:
- Autenticação e criptografia DECT
- Vários idiomas:
- Inglês, tcheco, alemão, espanhol, francês, hebraico, italiano, holandês, polonês, português, russo, sueco, turco, árabe, chinês simplificado, chinês tradicional, japonês, coreano, eslovaco, sérvio
- Upgrade/provisionamento:
- Upgrade OTA de software (SUOTA)
- Provisionamento OTA do aparelho
- Acesso a várias linhas:
- Cada aparelho pode acessar até 10 linhas
- Uso eficiente da energia e energia verde:
- Fonte de alimentação universal: Entrada 100-240 VCA 50/60 Hz; Saída 5 VCC 1 A
- Conexão microUSB
- Baterias AAA recarregáveis de NiMH de 800 mAh e baixo nível de descarga (250 horas em espera e 20 horas de conversa)
- Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

Item 8 – Base DECT DP752 – (para telefone DP722): deverá possuir no

mínimo as funcionalidades abaixo:

- Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL.
- Deverão possuir total compatibilidade com as funcionalidades da solução ofertada
- Padrões de telefonia: dect;
- Faixas de frequência:
- 1910 - 1920 MHz (Brasil),
- Alcance em ambientes externos: até 400 metros (DP730) ou até 350 metros (DP722/DP720);
- Alcance em ambientes internos: até 50 metros;
- Botão de emparelhamento/paginação;
- Uma porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática e PoE integrado;

- Recursos de telefonia;
- Espera;
- Transferência;
- Encaminhamento;
- Conferência de 3 vias;
- Agenda para download (xml, ldap, até 3000 entradas);
- Chamada em espera;
- Log de chamadas (até 300 registros);
- Resposta automática;
- Plano de discagem flexível;
- Redundância de servidores;
- Failover;
- Várias contas sip;
- Até dez (10) contas sip distintas por sistema;
- Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

Item 9 – 0800 Ilimitado: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- A prestação do serviço de DDG 0800 implicará no fornecimento de um número no formato 0800 XXX MCDU, o qual deverá atender as seguintes condições:
- A linha telefônica deverá ser fornecida pelo TCDF, e permitirá acesso ao serviço, independentemente da origem das chamadas (à exceção de ligações oriundas do exterior, que não deverão ser aceitas);
- O acesso ao serviço deverá ser possível através de chamadas telefônicas originadas de qualquer localidade do território nacional e de qualquer tipo de terminal da Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) ou do Serviço Móvel Pessoal (SMP), ou seja, acesso local, estadual e nacional, inclusive a partir de telefones celulares e de terminais de uso público

Item 10 – Serviço de telefonia fixa comutada STFC: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR, a realização de ligações gratuitas entre a Prefeitura e suas unidades, de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância, fixo-móvel local e longa distância, sendo ilimitado visando atender às necessidades de acordo com as especificações e condições presentes neste documento.
- O serviço telefônico, nas modalidades local e longa distância, deverá compreender a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de troncos, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais.
- O serviço telefônico fixo-fixo, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Prefeitura, para telefones fixo nesta mesma área.
- O serviço telefônico fixo-móvel, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Prefeitura, para telefones móveis nesta mesma área.
- A empresa deverá ser homologada pela Anatel e apresentar sua outorga junto a publicação no DOU.

- Em ligações para longa distância, o serviço telefônico deverá abranger todo território Nacional, tanto para ligações de destino fixo, quanto móveis, por códigos nacionais (DDD).
- Deverá ser apresentado junto com a proposta, toda documentação técnica da solução de PABX em nuvem (Datasheet), em português ou inglês, sob pena de desclassificação.

Item 11 – Serviço de manutenção e suporte 24x7: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Deverá ceder consultor de atendimento dedicado para tratar de todas as demandas do município;
- Deverá prestar atendimento durante 24 horas por dia, dias da semana;
- Deverá disponibilizar canal de atendimento via telefone, e-mail, whatsapp, presencial e atendimento remoto.

11.1. PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (Requisitos de Respostas):

- Para assegurar uma resposta rápida e eficiente às necessidades operacionais da Prefeitura, a empresa contratada deve seguir um protocolo claro e estrito para o tempo de resposta a solicitações de serviços, conforme delineado abaixo:
- **Resposta a Solicitações:**
- **Objetivo:** Garantir que todas as solicitações feitas pela Prefeitura sejam atendidas de maneira rápida e eficaz para minimizar interrupções e melhorar a continuidade dos serviços.
- **Processo:**
- **Início das Ações:** Todas as solicitações de serviço recebidas pelo órgão devem ser iniciadas pela empresa contratada dentro de um prazo máximo de 4 horas após o recebimento da solicitação. Isso inclui solicitações de manutenção, reparos, ajustes de configurações, ou qualquer outra atividade necessária.
- **Registro e Acompanhamento:** A empresa deve registrar cada solicitação recebida e monitorar o progresso da resposta desde o início até a conclusão, assegurando que as ações sejam iniciadas dentro do período estabelecido.
- **Comunicação com o Órgão Solicitante:** Deve-se manter uma comunicação efetiva com o órgão solicitante durante todo o processo, informando sobre o status da solicitação e quaisquer questões que possam impactar o tempo de resposta.
- **Garantia de Conformidade:**
- **Verificações Regulares:** Implementar verificações regulares para garantir que o prazo de 4 horas esteja sendo cumprido consistentemente.
- **Relatórios de Desempenho:** Fornecer relatórios periódicos ao órgão sobre a conformidade com os prazos de resposta, incluindo detalhes de quaisquer desvios e as medidas tomadas para corrigir tais situações.

Item 12 – Serviço de Instalação e configuração: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema;
- Neste processo será definido, em conjunto com a Prefeitura e a CONTRATADA, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

- Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pela Prefeitura durante a implantação;
- Para o levantamento dos requisitos a CONTRATADA deverá inspecionar a rede da Prefeitura utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;
- A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução CONTRATADA;

12.1 TREINAMENTO AOS USUÁRIOS (Estrutura e Conteúdo):

- Para garantir que todos os usuários estejam bem-informados e capacitados no uso eficiente das linhas telefônicas e serviços relacionados, a empresa contratada deve implementar um programa de treinamento abrangente, conforme detalhado abaixo:
- **Modalidades de Treinamento:**
- Objetivo: Oferecer instruções práticas e teóricas sobre o uso correto e eficiente das linhas telefônicas e serviços associados.
- Processo:
- Treinamento Presencial e/ou online: Sessões de treinamento presenciais devem ser organizadas conforme solicitado pela Prefeitura, permitindo interação direta e resolução de dúvidas em tempo real.
- Treinamento por Contato Telefônico: Além das sessões presenciais, treinamento adicional deve ser disponibilizado via contato telefônico, oferecendo flexibilidade para atender às necessidades dos usuários que não podem participar das sessões presenciais.
- **Conteúdo do Treinamento:**
- Objetivo: Assegurar que os usuários compreendam completamente todas as funcionalidades e recursos das linhas telefônicas para maximizar a eficácia da comunicação.
- Processo:
- Informações Básicas: Introdução aos conceitos básicos de telefonia e explicação detalhada sobre o uso diário das linhas telefônicas.
- Utilização de CSP (Código de Seleção de Prestadora): Ensinar aos usuários como utilizar o CSP para escolher diferentes prestadoras de serviços de telecomunicações, conforme necessário.
- Ligações entre Terminais Móveis e Fixos: Orientações sobre como realizar e receber chamadas entre diferentes tipos de terminais, incluindo aspectos de custo e qualidade.
- Utilização de SMS: Explicar os procedimentos para envio e recebimento de mensagens SMS, incluindo dicas de segurança e privacidade.
- Chamadas Recebidas a Cobrar: Informar sobre como lidar com chamadas a cobrar, incluindo aceitação e rejeição de chamadas, e implicações de custos.
- Utilização de Roaming: Instruções sobre o uso de serviços de roaming, especialmente para funcionários que viajam frequentemente, incluindo informações sobre tarifas e alternativas para reduzir custos.
- Pacote de Dados: Orientações sobre a utilização eficiente de pacotes de dados, monitoramento de uso e ajustes para evitar cobranças excessivas.

Item 13 – Comodato linhas moveis e Gestão De Atividades

Diversas Pela Contratada: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Cessão em comodato de 10 (dez) linhas móveis operadora VIVO, com ligações ilimitadas fixo/móvel para qualquer outra operadora em todo território nacional e com 0,5gb de internet cada.
- Quantidade de Linhas: A empresa contratada deve fornecer um número específico de linhas móveis, conforme definido no contrato (indicado aqui como "10" linhas móveis). Este número deve ser baseado em uma avaliação detalhada das necessidades da Prefeitura.
- **Serviços Inclusos:** Cada linha móvel fornecida deve incluir:
 - Ligações Ilimitadas: As linhas devem permitir ligações ilimitadas para qualquer número dentro do território nacional, facilitando a comunicação sem preocupações com limites ou custos adicionais.
 - Dados Móveis: Cada linha deve ser equipada com uma cota de internet móvel específica (indicado aqui como "0,5gb" de internet cada), adequada para atender às demandas operacionais e de comunicação dos usuários.
- **Implementação e Gestão do Comodato:**
 - Entrega e Ativação: A empresa contratada é responsável pela entrega e ativação efetiva de todas as linhas móveis. Isto inclui garantir que as linhas estejam prontas para uso imediato após a entrega.
 - Manutenção e Suporte: Deve ser fornecido suporte contínuo e manutenção para todas as linhas móveis, assegurando que quaisquer problemas técnicos ou questões relacionadas ao serviço sejam prontamente resolvidos.
 - Monitoramento e Relatórios: A contratada deve monitorar o uso das linhas para garantir a conformidade com os termos do comodato e fornece relatórios regulares sobre o status e o uso das linhas à Prefeitura.
 - Assegurar a administração eficiente e a manutenção das telecomunicações da Prefeitura, a contratada é responsável por realizar uma variedade de atividades operacionais e administrativas. Abaixo estão detalhadas as tarefas a serem executadas:
 - Solicitação de Novos Chips:
 - Processo: Gerenciar a emissão e distribuição de novos chips SIM, conforme as demandas operacionais surgem.
 - Bloqueio e Desbloqueio por Perda ou Roubo de Chips:
 - Processo: Estabelecer procedimentos rápidos para bloqueio e subsequente desbloqueio ou substituição de chips em caso de perda ou roubo.
 - Bloqueio e Desbloqueio de Linhas Fixas:
 - Processo: Administrar o bloqueio e desbloqueio de certos tipos de ligações em linhas fixas, visando a segurança e controle de custos.
 - Gestão de Linhas Telefônicas:
 - Processo: Coordenar a solicitação, cancelamento e instalação de linhas telefônicas, adaptando a infraestrutura de comunicação às necessidades da Prefeitura.
 - Troca de Gestor/Administrador das Linhas:

- Processo: Facilitar a mudança de responsáveis pela gestão das linhas, assegurando atualização e correção dos dados administrativos.
- Gestão de Pacotes de Dados:
- Processo: Controlar a adição e remoção de pacotes de dados para otimizar o uso e reduzir despesas.
- Alteração de Código de Área (DDD):
- Processo: Realizar alterações no código de área conforme necessário, por motivos de realocação ou estratégia.
- Aquisição de Números Especiais:
- Processo: Gerenciar a aquisição de serviços numéricos especiais como tri dígito e números 0800, essenciais para o acesso público aos serviços da Prefeitura

13.1. Solicitação de Gerenciamento de Linhas Telefônicas: (Funcionalidades Mínimas Requeridas):

- Para garantir um gerenciamento eficaz das linhas telefônicas, tanto móveis quanto fixas, da Prefeitura Municipal, a empresa contratada deverá dispor das seguintes funcionalidades essenciais:
- **Gerenciamento Completo de Linhas:** A contratada será responsável pela gestão integral de todas as linhas telefônicas móveis e fixas em nome da Prefeitura Municipal. Esta responsabilidade inclui, mas não se limita a, gerenciar a ativação, desativação e manutenção dessas linhas.
- **Administração de Planos:** A gestão dos planos de serviço das linhas telefônicas será inteiramente transferida para a contratada. Isso inclui a seleção de planos adequados às necessidades da Prefeitura, bem como ajustes e otimizações conforme necessários.
- **Solicitações e Configurações:** A empresa contratada ficará encarregada de atender a todas as solicitações relacionadas às linhas telefônicas, incluindo, mas não se limitando a, solicitações de alterações de planos, adição ou remoção de serviços, e todas as configurações necessárias para o funcionamento eficiente do serviço.
- **Serviços Associados:** Além das funcionalidades básicas de gerenciamento e configuração, a contratada deverá oferecer suporte para qualquer outro serviço necessário que esteja associado ao uso das linhas telefônicas pela Prefeitura.

13.2. DESMEMBRAMENTO DE FATURAS (Requisitos e Processo):

- O desmembramento de faturas é uma função crucial para a gestão financeira eficaz das linhas telefônicas da Prefeitura Municipal. Para garantir transparência e conformidade com os procedimentos estipulados no edital, a empresa contratada deverá seguir os seguintes requisitos:
- **Geração de Planilhas Mensais:**
- Objetivo: As faturas das linhas telefônicas deverão ser desmembradas mensalmente.
- Processo: A contratada deve gerar planilhas detalhadas que refletem o uso dos serviços por linha telefônica. Estas planilhas servirão como base para os empenhos, facilitando a alocação correta dos custos de telecomunicações.
- Conformidade: O processo de desmembramento deve atender às especificações do edital de telefonia móvel previamente realizado, assegurando que todos os requisitos e condições estabelecidos sejam cumpridos.
- **Organização das Planilhas por Setores:**
- Objetivo: Facilitar a análise e verificação dos gastos por departamento ou setor.

- **Processo:** As planilhas geradas devem ser organizadas e categorizadas de acordo com os setores solicitados pela Prefeitura. Esta organização deve permitir uma fácil visualização do consumo e dos custos associados a cada setor.
- **Finalidade:** A disposição clara e estruturada das planilhas por setores permite uma melhor gestão financeira e facilita o controle de custos, além de suportar processos de auditoria e revisão financeira internos.

13.3. ANÁLISE DE FATURAS (Requisitos e Processo):

- Para garantir uma gestão eficiente e transparente dos custos de telecomunicações, a empresa contratada deverá implementar um processo sistemático de análise de faturas. Este processo deve incluir os seguintes elementos:
- **Revisão Detalhada das Faturas:**
- **Objetivo:** Verificar a precisão dos valores cobrados pelas operadoras.
- **Processo:** A empresa deve realizar uma análise metódica das faturas para identificar possíveis erros, cobranças indevidas, ou uso incoerente dos serviços conforme a função dos usuários. Isso inclui revisar o consumo e compará-lo com os planos contratados.
- **Ações Corretivas:** Baseado na análise, a empresa deve providenciar orientações aos usuários, sugerir alterações de planos ou ajustar a forma de utilização para otimizar os custos, sempre que identificar oportunidades de melhoria.
- **Retenção de Dados:**
- **Objetivo:** Manter um registro histórico de todas as faturas para referência futura e auditorias.
- **Processo:** Todos os dados analisados devem ser arquivados e mantidos acessíveis por um período mínimo de cinco anos, garantindo a possibilidade de consultas retrospectivas ou verificações detalhadas conforme necessário.
- **Entrega de Relatórios:**
- **Objetivo:** Fornecer uma visão clara e regular do uso dos serviços de telecomunicação.
- **Processo:** Relatórios detalhados devem ser entregues mensalmente, contendo informações completas sobre o uso das linhas, incluindo números fixos e móveis de origem e destino.
- **Formato do Relatório:** O relatório deve ser claro, bem estruturado e incluir todas as informações pertinentes que permitam uma fácil interpretação dos dados por parte da Prefeitura.

13.4. CONTESTAÇÃO DE FATURAS INCORRETAS (Requisitos e Processo):

- Para assegurar a precisão financeira e evitar gastos desnecessários com serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um processo rigoroso de contestação de faturas incorretas, detalhado nos seguintes passos:
- **Revisão Mensal das Faturas:**
- **Objetivo:** Identificar e corrigir cobranças indevidas ou valores inconsistentes com o que foi contratado.
- **Processo:** A empresa deve realizar verificações mensais detalhadas de todas as faturas recebidas. Durante essa revisão, devem ser identificadas cobranças que não estejam em conformidade com os contratos estabelecidos com as operadoras de telecomunicações.
- **Procedimento de Contestação:**
- **Objetivo:** Assegurar que todas as cobranças indevidas sejam corretamente contestadas e corrigidas.
- **Processo:** Ao identificar uma cobrança indevida, a empresa contratada deve iniciar o processo de contestação diretamente com o prestador de serviços envolvido. Este processo deve ser conduzido de forma a garantir a correção ou o reembolso das quantias cobradas indevidamente.
- **Documentação e Acompanhamento:**

- **Objetivo:** Manter um registro organizado e acessível de todas as contestações para referência futura e para garantir o acompanhamento efetivo até a resolução.
- **Processo:** Os protocolos das contestações devem ser meticulosamente documentados e arquivados em um banco de dados dedicado. Este registro deve incluir detalhes como a data da contestação, a descrição do problema, a resposta do fornecedor e o status atual da contestação.
- **Acompanhamento:** A contratada deve monitorar continuamente o progresso das contestações até a conclusão efetiva do estorno ou correção dos valores, garantindo que todos os ajustes sejam refletidos nas faturas subsequentes.
- **Estorno de Valores:**
- **Objetivo:** Garantir que todos os valores indevidamente cobrados sejam estornados para a Prefeitura.
- **Processo:** O estorno dos valores deve ser realizado diretamente nas contas telefônicas da Prefeitura, assegurando que a correção financeira seja aplicada exclusivamente onde o erro foi identificado.

13.5. SOLICITAÇÃO DE 2ª VIA DE FATURA (Requisitos e Processo):

- Para garantir a adequada gestão financeira e administrativa das contas telefônicas, a empresa contratada deve adotar procedimentos específicos para a emissão e solicitação de 2ª via de faturas, conforme detalhado a seguir:
- **Envio Regular de Faturas:**
- **Objetivo:** Assegurar que a Prefeitura receba todas as faturas de forma organizada e tempestiva.
- **Processo:** A empresa contratada deve enviar mensalmente para a Prefeitura todas as faturas relacionadas ao serviço de telecomunicações, de forma eletrônica. Este envio deve ocorrer antes da data de vencimento de cada fatura, para garantir tempo suficiente para o processamento e pagamento sem atrasos.
- **2ª Via:**
- **Objetivo:** Facilitar a administração financeira em casos de não recebimento da fatura original ou necessidade de revisão dos documentos.
- **Processo:** A empresa contratada tem a responsabilidade de solicitar a 2ª via das faturas junto às operadoras de telecomunicações sempre que necessário. Este procedimento é essencial para evitar interrupções no serviço devido a questões administrativas ou atrasos no pagamento.

13.6. SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÕES CADASTRAIS, MUDANÇAS DE ENDEREÇOS, LIBERAÇÕES DE LIMITES E REPAROS (Requisitos e Processo):

- Para garantir a atualização e manutenção adequadas das informações e serviços de telecomunicações da Prefeitura, a empresa contratada deve seguir um processo específico para tratar de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos, conforme detalhado abaixo:
- **Gestão de Alterações Cadastrais e Serviços:**
- **Objetivo:** Assegurar que todas as informações cadastrais e limites de serviço estejam corretos e atualizados, e que quaisquer necessidades de reparo sejam prontamente atendidas.
- **Processo:**
- **Alterações Cadastrais e Mudanças de Endereço:** A empresa contratada deve gerenciar e executar todas as solicitações de alterações nos dados cadastrais das contas de telecomunicações da Prefeitura, incluindo mudanças de endereços associadas às linhas telefônicas. Essas alterações são cruciais para manter a precisão das informações e garantir que os serviços sejam faturados e administrados corretamente.

- **Liberações de Limites:** A contratada deve gerenciar as solicitações de alteração de limites nas linhas telefônicas, como ajustes nos limites de consumo de dados ou minutos de chamadas, conforme necessário para atender às necessidades operacionais da Prefeitura.
- **Reparos:** A empresa é responsável por identificar e solucionar quaisquer problemas técnicos ou falhas nas linhas telefônicas, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço. A contratada deve coordenar com as operadoras para realizar os reparos necessários e acompanhar o processo até sua conclusão, assegurando que todas as questões sejam resolvidas eficientemente.
- **Acompanhamento e Conclusão:**
- **Objetivo:** Garantir que todas as solicitações sejam tratadas de forma completa e satisfatória.
- **Processo:** A contratada deve monitorar todas as alterações e reparos até que sejam efetivamente concluídos e deve confirmar com a Prefeitura que os serviços foram realizados de acordo com os requisitos estabelecidos. Este acompanhamento contínuo é crucial para evitar descon continuidades no serviço e para assegurar a satisfação das necessidades da Prefeitura.

13.7. ANÁLISE E PLANEJAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS /SERVIÇOS (Requisitos e Processo):

- Para assegurar que as aquisições de equipamentos e serviços de telecomunicações sejam realizadas de forma estratégica e fundamentada, a empresa contratada deve implementar um procedimento de análise e planejamento detalhado, conforme descrito a seguir:
- **Estudo de Viabilidade para Aquisições:**
- **Objetivo:** Avaliar a necessidade, a eficiência e a viabilidade econômica de adquirir novos equipamentos e serviços de telecomunicações.
- **Processo:**
- **Identificação das Necessidades:** Antes de qualquer aquisição, a empresa contratada deve trabalhar em conjunto com a Prefeitura para identificar claramente as necessidades operacionais e tecnológicas específicas que os novos equipamentos ou serviços devem atender.
- **Análise de Mercado:** Realizar uma análise de mercado detalhada para identificar os melhores fornecedores e as soluções mais adequadas e custo-efetivas disponíveis que atendam às especificações desejadas.
- **Estudo de Viabilidade:** Conduzir um estudo de viabilidade técnica e financeira para cada opção de equipamento ou serviço considerado. Este estudo deve incluir uma análise de custo-benefício, considerando o retorno sobre o investimento, a compatibilidade com a infraestrutura existente e os custos de longo prazo associados à manutenção e operação.
- **Relatório de Viabilidade:** Preparar um relatório detalhado que apresente as conclusões do estudo, recomendando as opções mais viáveis e eficientes. Este relatório deve fornecer informações suficientes para que a Prefeitura faça uma decisão informada sobre as aquisições.
- **Implementação de Decisões:**
- **Objetivo:** Assegurar que as decisões de compra sejam implementadas eficientemente, de acordo com as análises realizadas e as necessidades identificadas.
- **Processo:**
- **Planejamento de Aquisição:** Uma vez aprovada a aquisição pelo órgão competente da Prefeitura, a empresa contratada deve planejar e coordenar o processo de compra e implementação dos equipamentos ou serviços escolhidos.
- **Coordenação com Fornecedores:** Gerenciar todas as interações com fornecedores para garantir que os equipamentos ou serviços adquiridos sejam entregues conforme especificado e instalados corretamente.

- Acompanhamento Pós-Aquisição: Monitorar o desempenho dos novos equipamentos ou serviços para garantir que atendam às expectativas e necessidades operacionais da Prefeitura.

Item 14 – Serviço de Informação Telefônica: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Disponibilizar um canal direto em horário comercial de atendimento para abertura de O.S caso houver possíveis eventualidades. (Perda, roubo, extravio de linhas, reparo, ativação de roaming ou qualquer demanda e dúvida do cliente);
- Repassar a empresa, mediante protocolo, todas as informações acerca das solicitações feitas às operadoras, assim como informar todos os contatos mantidos e procedimentos adotados, para os fins do objeto em tela;
- Enviar, sempre que solicitado, relatórios mensais de consumo por usuário, extrato por linha, análise e contestações de todas as faturas e autorização mensal de cada uma das faturas da operadora, na seguinte forma;
- Disponibilização de relatórios gerenciais;
- Geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;
- Relatórios de inventário;
- Relatórios de auditoria e contestações;
- Relatórios de informações para subsidiar regras de uso;
- Identificação de discrepâncias, tops e distorções;
- Relatórios específicos para fiscalizações e auditorias internas.

Item 15 – Software de Tarifação: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;
- Relatórios devem ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;
- Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;
- Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;
- Relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web;
- Relatórios devem ser armazenados por um período de 06 meses;
- Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;
- Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil;
- O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos;
- Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário;
- Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;
- Por ramal;
- Por faixa de ramais;
- Por Lista de ramais;
- Por prefixo;
- Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular, etc.);
- Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:
- Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período.

Item 16 – Chatboot Whatsapp: deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

- Acesso WEB para Pannel da Plataforma;
- Acesso por Aplicativo Android e IOS;
- Atendimento Automatizado;
- Múltiplos Atendentes Conectados;
- Múltiplos Departamentos;
- Controle de Fila de Atendimento;
- Chat Privado entre Atendentes;
- Transferência entre e Atendentes e Setores;
- Geração de Protocolo por Atendimento;
- Banco de Dados de Respostas Rápidas;
- Envio de Mensagens Programadas;
- Agenda de Retornos;
- Tags (Etiquetas) para Marcação de Conversas;
- Banco de Arquivos em Nuvem;
- Envio de imagens, áudios, vídeos, e PDF;
- Backup em Nuvem do Histórico de Conversas;
- Dashboard de Monitoramento em Tempo Real;
- Relatórios de Atendimentos e Desempenho;
- Agenda de Contatos;
- Até 15 mil mensagens enviadas mensalmente
- Integração dos seus Canais de Atendimento em uma só plataforma;
- Atendimentos inteligentes e Automatizados trabalhando para você;
- Clientes Satisfeitos com respostas rápidas e eficientes;
- Modernização da sua empresa;
- Redução de Custos para seu negócio

4.3. Os requisitos para o SBC- Session Border Controller, tecnologia

disponível em todos serviços de VOIP são as seguintes:

- Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.
- Não há obrigatoriedade ser do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.
- Deverá suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
- Deverá suportar RFC 3261.
- Deverá suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.
- Deverá suportar terminação e mediação RTP/SRTP.
- Deverá suportar transporte com TLS.
- Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.
- Deverá suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas.
- Deverá suportar VLAN para conexão com localidades remotas.
- Deverá suportar manipulação de cabeçalho SIP.
- Deverá suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.
- Deverá suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP.

- Deverá suportar roteamento estático configurável.
- Deverá suportar múltiplas interfaces e redes WAN.
- Deverá suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
- Deverá suportar operação em DMZ.
- Deverá suportar media anchovinha;
- Deverá suportar redundância.
- Deverá suportar transcoding de áudio e vídeo.
- Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3.
- Deverá suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia gerenciamento.
- Deverá suportar DNS e NTP.
- Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
- Deverá suportar protocolos SSH2 e HTTPS.

4.4. Critérios Específicos para Softwares e Sistemas de Telecomunicação:

- O software de telecomunicação, especificamente da marca Cisco Broadworks, será avaliado com base em sua confiabilidade, escalabilidade, recursos avançados, integração com outras soluções e suporte técnico.
- O software deve ser capaz de suportar as operações sem interrupções e possuir funcionalidades que atendam às necessidades operacionais da Prefeitura.
- A integração do software com o hardware e outros sistemas existentes deve ser verificada para garantir uma operação sem falhas e uma implementação eficiente.

4.5. Especificações Técnicas da Infraestrutura Do Datacenter:

- A empresa contratada é responsável por manter uma infraestrutura de datacenter que atenda às necessidades avançadas de segurança, eficiência e disponibilidade, conforme especificado abaixo:

4.5.1 Plataformas de Computação em Nuvem:

- **Compatibilidade:** Todas as aplicações necessárias para a prestação dos serviços em nuvem devem estar baseadas em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem (como Amazon, Google, Microsoft), com redundância geográfica.
- **Conformidade:** As plataformas utilizadas devem garantir que todas as exigências descritas sejam atendidas, incluindo a compatibilidade com os requisitos estabelecidos durante toda a vigência do contrato.

4.5.2. Infraestrutura Física:

- **Construção Segura:** A estrutura física deve garantir um ambiente seguro e controlado, atendendo aos requisitos de segurança física e lógica.
- **Piso Elevado e Cabeamento:** Instalação de piso elevado com no mínimo três camadas de cabeamento, incluindo vias independentes para cabos de energia, dados lógicos e ópticos.

4.5.3. Sistema de Energia:

- **Independência Energética:** Deve garantir total independência no fornecimento de energia para os equipamentos, incluindo a utilização de soluções de grupo gerador redundante e independente, com acionamento automático e capacidade de funcionamento ininterrupto.

- **Sistema Redundante de Baterias:** Implementação de um sistema redundante de baterias para assegurar a transição entre o fornecimento normal de energia e o uso do grupo gerador.

4.5.4. Climatização e Proteção Ambiental:

- **Sistema de Climatização:** Manutenção das condições térmicas ideais para os equipamentos, com um sistema redundante (N+1) para garantir operação contínua.
- **Proteção Contra Incêndio:** Instalação de sistemas de detecção e supressão de incêndios avançados, utilizando gases inertes e sistemas de tubulação seca, além de dispositivos tradicionais de prevenção.

4.5.5. Segurança e Monitoramento:

- **Monitoramento Contínuo:** Equipe de segurança operando 24x7x365, com sistemas de câmeras de circuito fechado para monitoramento interno e externo.
- **Controle de Acesso:** Sistemas avançados para controlar o acesso às instalações, incluindo detecção de tentativas de arrombamento, sensores de abertura de portas e travas eletrônicas.
- **Registros e Relatórios:** Possibilidade de gerar relatórios detalhados sobre o acesso e uso das instalações, garantindo transparência e controle.

4.5.6. Acesso e Controle:

- **Acesso Controlado 24x7:** Disponibilização de acesso controlado para pessoas, veículos e materiais, com no mínimo três níveis de controle de acesso, para garantir a segurança da infraestrutura física e das informações hospedadas.

4.5.7. Documentação e Relatórios:

- A contratada deve fornecer documentação completa sobre a configuração e operação dos sistemas instalados.
- Deve entregar relatórios mensais de desempenho, uso e manutenção, que incluam análises de custo-benefício e recomendações para melhorias contínuas.

4.5.8. Monitoramento e Suporte:

- Deve estabelecer um portal de administração unificado para a gestão centralizada dos serviços.
- Deve oferecer suporte técnico 24/7, com atendimento via múltiplos canais, incluindo telefone, e-mail e chat.

4.5.9. Responsabilidades Financeiras e Penalidades:

- A contratada deve aderir estritamente aos termos financeiros acordados, incluindo prazos para pagamento e penalidades para atrasos ou serviços não conformes.

4.5.10. Avaliação de Desempenho:

- O desempenho do contratado será regularmente avaliado com base em critérios pré-definidos, incluindo a qualidade do serviço, atendimento aos prazos e a eficácia da comunicação e do suporte.

4.5.11. Procedimentos de Emergência e Resolução de Conflitos:

- A contratada deve ter procedimentos claros e eficazes para gerenciar emergências e resolver conflitos, garantindo a mínima interrupção dos serviços.

4.5.12. PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS PARA SOLICITAÇÕES DE NOVOS SERVIÇOS:

- Para efetivar a gestão e requisição de novos serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um procedimento estruturado para o preenchimento e submissão de formulários necessários. Este procedimento deve cobrir uma ampla gama de serviços conforme detalhado a seguir:

4.5.13. Telefonia Fixa:

- Processo: Preencher formulários para ativar novas linhas de telefonia fixa ou modificar serviços existentes.

4.5.14. Internet Banda Larga:

- Processo: Submeter documentação para instalação ou alteração de planos de internet banda larga, adequando-os às necessidades atuais da Prefeitura.

4.5.15. Telefones Públicos:

- Processo: Organizar a documentação necessária para a instalação, manutenção ou desativação de telefones públicos administrados pela Prefeitura.

4.5.16. Reparos:

- Processo: Formalizar pedidos de reparos em equipamentos de telecomunicações e infraestrutura, garantindo rápida resolução de problemas.

4.5.17. Transferência de Assinatura/Titularidade:

- Processo: Gerenciar a transferência de titularidade ou assinatura de serviços entre departamentos ou para novas instalações.

4.5.18. Alteração de Data de Vencimento:

- Processo: Solicitar a alteração de datas de vencimento para faturas de serviços de telecomunicações, visando melhorar a gestão financeira.

4.5.19. Alteração de Endereço de Instalação e Cobrança:

- Processo: Atualizar os endereços de instalação e cobrança para garantir que os serviços e faturas sejam direcionados corretamente.

4.5.20. Alteração de Velocidade de Internet:

- Processo: Adequar a velocidade de internet às necessidades operacionais, preenchendo formulários para aumentar ou reduzir a capacidade conforme necessário.

4.5.21. Horário de Prestação dos Serviços e Dados de Atendimento:

- Para garantir a disponibilidade contínua e eficiente dos serviços de telecomunicações necessários à operação da Prefeitura Municipal e nos pontos instalados nos limites do município, a empresa contratada deve estabelecer e aderir a um cronograma de atendimento específico. Os detalhes são organizados conforme abaixo:

4.5.22. Disponibilidade do Serviço:

- **Objetivo:** Assegurar que todos os serviços de telecomunicações sejam continuamente acessíveis para atender às operações da Prefeitura, mesmo durante picos de demanda ou emergências.
- **Processo:**
- **Horário de Operação:** Os serviços devem ser disponibilizados para a Prefeitura diariamente, abrangendo todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.
- **Janela de Atendimento:** O atendimento deve ser oferecido no mínimo das 07:30 às 20:00 horas, período identificado como de maior demanda dos serviços.
- **Cobertura Especial:** Em emergências ou eventos especiais que exigem suporte adicional, a contratada deve estar preparada para estender o horário de atendimento conforme necessário, garantindo que as necessidades da Prefeitura sejam plenamente atendidas.

4.5.23. Garantia de Acesso e Resposta:

- **Objetivo:** Prover um serviço confiável e responsivo que atenda às exigências operacionais da Prefeitura sem interrupções.
- **Processo:**
- **Equipe de Suporte Disponível:** Uma equipe dedicada deve estar disponível durante os horários de atendimento para responder a quaisquer solicitações, problemas ou emergências que possam surgir.
- **Protocolos de Atendimento:** Estabelecer protocolos claros para a resposta a chamadas e solicitações, assegurando que todas as questões sejam prontamente identificadas, registradas e resolvidas.

4.6. DESCRIÇÃO ANALÍTICA SOBRE A ACEITABILIDADE DO OBJETO:

- **O SOFTWARE DE TELECOMUNICAÇÃO** selecionado é o Cisco Broadworks, baseado nos seguintes critérios:
- **Confiabilidade:** A Cisco é reconhecida mundialmente por sua confiabilidade no setor de comunicações. O software Broadworks se destaca por sua estabilidade e confiabilidade, assegurando operações de chamadas e comunicações ininterruptas.
- **Escalabilidade:** Broadworks é projetado para suportar organizações de todos os portes, desde startups até grandes corporações. Sua alta escalabilidade facilita a expansão dos sistemas de comunicação conforme o crescimento da empresa.
- **Recursos Avançados:** Este software oferece uma vasta gama de funcionalidades avançadas, como chamada em espera, encaminhamento de chamadas, gravação de chamadas e videoconferência, que contribuem significativamente para a melhoria da comunicação interna e externa, aumentando a produtividade e eficiência.
- **Integração com Outras Soluções:** Broadworks foi desenvolvido para integrar-se harmoniosamente com outras soluções de comunicação da Cisco, incluindo telefones IP e equipamentos de rede, facilitando a implementação de sistemas PABX com menor complexidade e garantindo uma experiência de usuário otimizada.
- **Suporte Técnico Confiável:** A Cisco é conhecida pelo seu suporte técnico de excelência, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, proporcionando assistência rápida para resolver qualquer problema ou dúvida relacionada ao uso do software Broadworks.
- **O Portal de Administração** proposto deve oferecer uma solução robusta e intuitiva para gerenciar de maneira centralizada todos os serviços de telecomunicação. Os requisitos detalhados para o portal incluem:
- **Administração Unificada:** A solução deve proporcionar uma administração unificada de todos os serviços, permitindo uma gestão coesa e integrada.

- **Interface e Usabilidade:** O portal deve ser baseado na web e contar com uma interface intuitiva que utilize um painel único de administração, facilitando o monitoramento e gerenciamento por parte dos administradores.
- **Gerenciamento Centralizado:** Deve ser capaz de provisionar, administrar e gerenciar os serviços de maneira centralizada, abrangendo tanto usuários quanto dispositivos conectados à rede.
- **Níveis de Acesso:** O portal deve suportar diferentes níveis de acesso para administradores, como administrador total, administrador de dispositivos, e administrador de usuários e dispositivos, garantindo flexibilidade e controle granular sobre os acessos.
- **Autenticação Segura:** Deve permitir autenticação via Single Sign-On (SSO), oferecendo um método seguro e conveniente para o acesso dos usuários.
- **Monitoramento de Estado:** O portal deve apresentar claramente o estado dos dispositivos, facilitando o diagnóstico rápido de problemas e a monitoração contínua da rede.
- **Controle de Acesso e Privilégios:** Deve ser implementado com um sistema robusto de controle de acesso, configurável de acordo com o perfil do administrador, assegurando que apenas pessoal autorizado possa realizar alterações críticas ou acessar informações sensíveis.

4.7. Conformidade com os Termos do Edital:

- Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados de soluções de código aberto, do tipo Asterisk e/ou Freeswitch conforme definido no edital.
- Todos os aspectos do serviço, incluindo qualidade, desempenho e conformidade com os requisitos técnicos, serão rigorosamente avaliados para garantir que atendam às expectativas e necessidades do município.

4.6. Administração e Gerenciamento:

- A solução da contratada deve prover uma administração unificada dos serviços através de um portal de gerenciamento baseado na web, intuitivo e de fácil acesso.
- O portal deve permitir o gerenciamento centralizado de usuários e dispositivos, com diferentes níveis de acesso administrativo.

4.7. MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E GERENCIAMENTO DE FALHAS:

- A empresa contratada é responsável por garantir a manutenção contínua e a atualização das plataformas de software e firmware, além de gerenciar eficientemente qualquer falha que ocorra nos sistemas utilizados pela Prefeitura. Os detalhes deste serviço incluem:
- **Atualização de Software e Firmware:**
- **Objetivo:** Manter todas as plataformas de software e dispositivos de hardware atualizados com as versões mais estáveis e seguras disponíveis.
- **Processo:** A contratada deve implementar um cronograma regular de atualizações para garantir que todas as plataformas de software e firmware estejam operando com as versões mais recentes e estáveis, minimizando riscos de segurança e melhorando a funcionalidade.
- **Gerenciamento de Falhas:**
- **Estabelecimento de Canal de Atendimento:** Deverá ser disponibilizado um sistema web próprio para a abertura de chamados, que seja de fácil acesso e navegação, com uma interface intuitiva e amigável. O uso de outros canais digitais como mídias sociais e aplicativos de mensagens para abertura de chamados não será permitido.
- **Equipe de Suporte 24/7:** Uma equipe de suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, todos os dias, para responder prontamente a qualquer chamado ou interrupção do serviço.
- **Resposta a Incidentes:**

- Procedimentos de Reparos: Em caso de falha ou indisponibilidade do serviço, a contratada deve iniciar os procedimentos de reparo e manutenção dentro de sessenta minutos após a notificação da falha.
- Resolução e Comunicação: O reparo completo dos equipamentos e a restauração dos serviços devem ser concluídos no prazo máximo de cinco horas após a abertura do chamado. Além disso, atualizações sobre o status da manutenção devem ser fornecidas a cada sessenta minutos até a completa resolução do problema.

5. Papéis e responsabilidades

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

O Contratante deve cumprir uma série de obrigações para facilitar a execução eficaz do contrato, garantindo que todos os termos e condições sejam observados. As responsabilidades detalhadas do Contratante incluem:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.9. Facilidades para Cumprimento Contratual:

Proporcionar todas as facilidades necessárias para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações conforme estipulado neste processo.

5.1.10. Aceitação ou Rejeição de Materiais:

Rejeitar, total ou parcialmente, os materiais que não estejam em conformidade com as obrigações assumidas pelo fornecedor.

5.1.11. Pagamento:

Efetuar o pagamento nas condições pactuadas, dentro dos prazos estipulados.

5.1.12. Acesso às Instalações:

Permitir o acesso dos empregados da empresa prestadora de serviços às dependências do Contratante para a execução dos serviços referentes ao Objeto.

5.1.13. Informação e Esclarecimento:

Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pelos empregados da prestadora de serviço.

5.1.14. Monitoramento de Desempenho:

Assegurar a boa prestação dos serviços, verificando constantemente o seu desempenho.

5.1.15. Fiscalização:

Fiscalizar rigorosamente o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, garantindo a continuidade dos serviços.

5.1.16. Disponibilidade de Recursos:

Tornar disponíveis as instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços, conforme descrito neste Termo de Referência.

5.1.17. Supervisão:

Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços por meio de executores designados pela Diretoria de T.I.

5.1.18. Confidencialidade:

Manter a natureza confidencial dos programas e softwares fornecidos, utilizados exclusivamente para os fins licenciados.

5.1.19. Avaliação de Relatórios:

Avaliar o relatório mensal dos serviços executados, observando o registro de indicadores de desempenho.

5.1.20. Suporte à Execução:

Fornecer espaços físicos, instalações e meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados.

5.1.21. **Documentação:**

Registrar e manter arquivadas todas as solicitações de execução de serviços.

5.1.22. **Normas de Acesso:**

Informar sobre as normas e procedimentos de acesso às instalações e comunicar qualquer alteração relevante.

5.1.23. **Gestão do Contrato:**

Designar gestores responsáveis para gerenciar o contrato de forma eficaz.

5.1.24. **Notificação de Irregularidades:**

Notificar a **CONTRATADA** sobre quaisquer defeitos ou irregularidades na execução dos serviços, assim como comportamentos inadequados dos técnicos que possam ser prejudiciais.

5.1.25. **Fiscalização Abrangente:**

Acompanhar e fiscalizar toda a execução do Objeto, assegurando o cumprimento das condições estabelecidas.

5.1.26. **Cumprimento de Pagamentos:**

Efetuar os pagamentos devidos dentro do prazo previsto, após a aceitação dos serviços faturados.

5.1.27. **Comunicação de Irregularidades:**

Comunicar tempestivamente qualquer irregularidade detectada na execução dos serviços.

5.1.28. **Rejeição de Serviços Não Conformes:**

Rejeitar serviços que não estejam de acordo com o escopo e as especificações técnicas estabelecidas.

5.1.29. **Homologação de Serviços:**

Homologar os serviços prestados conforme os requisitos das Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.

5.1.30. **Suporte Informativo:**

Fornecer informações necessárias e relevantes à **CONTRATADA** para a execução dos serviços.

5.1.31. **Aplicação de Sanções:**

Aplicar sanções legais cabíveis, se necessário, garantindo a defesa ampla da **CONTRATADA**.

5.1.32. Assistência e Fiscalização:

Disponibilizar informações e assistência necessárias para o fiel cumprimento contratual, fiscalizando e assistindo a **CONTRATADA** na execução do Objeto.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

As obrigações do contratado são essenciais para assegurar a execução adequada dos serviços conforme estipulado no Termo de Referência. As responsabilidades detalhadas incluem:

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.3.10. Prazo de Instalação e Entrega:

Tempo: O contratado deve completar a instalação e a entrega do material no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a partir da data do recebimento da Ordem de Fornecimento/Serviço.

5.3.11. Conformidade com as Especificações:

Qualidade e Condições: Garantir que a instalação e a entrega do material estejam em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.3.12. Manutenção e Substituição de Materiais Danificados:

Responsabilidade: Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, qualquer material que sofra danos durante o transporte, dentro de um prazo máximo de 10 dias após a notificação oficial.

5.3.13. Encargos Fiscais e Comerciais:

Cobertura: Assumir todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

5.3.14. Emissão de Faturas:

Documentação: Emitir faturas detalhadas que discriminem os materiais fornecidos e seus respectivos preços.

5.3.15. Resposta a Exigências do Contratante:

Atendimento: Atender prontamente a quaisquer exigências do **CONTRATANTE** relacionadas ao objeto do Pregão.

5.3.16. Reuniões Técnicas:

Frequência: Realizar pelo menos uma reunião técnica presencial e/ou online a cada 10 (dez) dias para garantir o acompanhamento adequado da execução dos serviços.

5.3.17. SLA de Atendimento Presencial:

Disponibilidade: Estabelecer e manter um Acordo de Nível de Serviço (SLA) para atendimento presencial, ativado em um tempo predefinido de 9 horas, em caso de solicitação urgente do **CONTRATANTE**.

6. Modelo de execução do contrato

6. Condições de execução:

A empresa contratada é responsável por cumprir as condições de execução estabelecidas no Termo de Referência, assegurando a instalação adequada e o funcionamento dos equipamentos e softwares. As condições detalhadas são as seguintes:

6.1. Prazo de Instalação:

6.1.1. A CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para instalar todos os equipamentos e fornecer o uso da licença de software necessário.

6.1.2. A verificação física dos equipamentos e do funcionamento do sistema será realizada pelo gestor do contrato, com o auxílio dos profissionais de T.I da PREFEITURA.

6.1.3. A conformidade dos objetos com as especificações técnicas do Termo de Referência e da Proposta Comercial vencedora será rigorosamente verificada.

6.1.4. A LICITANTE deve entregar plano de numeração no município de Santa Maria de Jetibá.

6.2. Flexibilidade do Prazo:

O prazo estabelecido pode ser ajustado mediante comunicação prévia da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE.

6.3. Reuniões de Alinhamento:

6.3.1. Uma reunião inicial será realizada para alinhar expectativas e esclarecer detalhes sobre as condições do contrato e execução dos serviços.

6.3.2. Esta reunião ocorrerá na PREFEITURA, dentro de 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

6.3.3. Durante a reunião, a CONTRATADA apresentará seu representante oficial e fornecerá documentação que comprove a qualificação dos profissionais envolvidos.

6.3.4. As instruções adicionais sobre a execução dos serviços serão fornecidas pela PREFEITURA durante esta reunião.

6.4. Execução dos Serviços:

6.4.1. A execução dos serviços será oficialmente iniciada através da emissão de uma Ordem de Serviço (OS) pelo gestor do contrato.

6.4.2. A CONTRATADA será responsável por todas as manutenções e suporte técnico, que devem ser solicitados conforme a necessidade.

6.5. Responsabilidades da Contratada:

A CONTRATADA é responsável por fornecer todos os equipamentos e softwares necessários, bem como o pessoal adequado para a execução dos serviços.

6.6. Garantia de Conformidade:

A PREFEITURA tem o direito de rejeitar qualquer serviço que não esteja em conformidade com as especificações e condições estabelecidas, exigindo que a CONTRATADA substitua ou repare qualquer irregularidade dentro de 10 (dez) dias corridos.

6.7. Sanções por Inadimplência:

Se a CONTRATADA falhar em corrigir as irregularidades dentro do prazo estabelecido, estará sujeita a sanções administrativas conforme previsto no contrato.

6.8. DA AMOSTRA:

Para garantir a conformidade das propostas com as exigências técnicas estabelecidas no Termo de Referência, o procedimento a seguir deve ser rigorosamente seguido pela licitante provisoriamente mais bem colocada:

6.9. Apresentação de Amostras:

Prazo: A licitante selecionada deverá apresentar amostras de todos os itens especificados no Termo de Referência, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a notificação pelo Pregoeiro ou pelo órgão requisitante.

Instalação: As amostras deverão ser instaladas em um local designado pela licitante, sob sua responsabilidade, para verificação de suas funcionalidades.

Locais de Instalação: Os serviços poderão ser apresentados na Sede da Prefeitura de Municipal de Santa Maria de Jetibá, se assim for do interesse do Prefeitura e o objeto do contrato permitir, durante o horário regular de expediente do órgão público de segunda a sexta-feira das 07h30min às 11h00min e das 12h30min às 17h00min ou, excepcionalmente, em outro horário previamente ajustado com acompanhamento dos fiscais de contrato ou representante do Setor de Tecnologia da Informação.

6.10. Avaliação e Conformidade:

Adequação do Produto: Se a amostra não atender às especificações técnicas requeridas, ela será rejeitada e a proposta da licitante será desclassificada.

Custos de Deslocamento: Se houver necessidade de deslocamento para a avaliação das amostras, os custos serão arcados pela empresa contratada.

6.11. Acompanhamento Técnico:

Profissional Qualificado: Um profissional técnico qualificado deve acompanhar a apresentação para verificar as características e funções dos materiais e equipamentos apresentados, assegurando que estes atendam todas as especificações exigidas.

Demonstração de Funcionalidades: Será necessária uma demonstração detalhada do funcionamento, funções e características do equipamento para confirmar sua adequação.

6.12. Testes de Funcionamento:

Procedimento de Teste: Os equipamentos apresentados serão submetidos a testes rigorosos de funcionamento e avaliação técnica.

Conformidade com o Termo de Referência: A conformidade das especificações técnicas dos equipamentos com aquelas descritas no Termo de Referência e seus anexos será um fator crucial para a adjudicação do certame.

6.13. T

7. Modelo de gestão do contrato

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

Reunião Inicial

7.7. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.8.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.8.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.8.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.8.1.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.8.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.8.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

7.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.10. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.10.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.10.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.10.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.10.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.10.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.11. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.11.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

7.12. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.13. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.14. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.15. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.16. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.17. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.18. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

Critérios de medição e pagamento

7.19. A execução contratual será aferida e o pagamento será efetuado com base nos seguintes critérios:

7.19.1. A avaliação da execução do objeto utilizará como parâmetro os serviços realizados conforme estabelecido no tópico 6 Modelo de execução do contrato, deste TR.

7.19.2. O responsável pela fiscalização do contrato acompanhará o desempenho do serviço PABX em nuvem através de relatórios mensais fornecidos pela empresa contratada, que devem detalhar a execução do serviço, incluindo uptime, incidentes resolvidos, e atividades de manutenção realizadas.

7.19.3. Somente após a elaboração do relatório do fiscal com cópia do termo de aceite a Nota fiscal deverá ser encaminhada para pagamento.

7.20. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.20.1. não produzir os resultados acordados;

7.20.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.20.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.21. A utilização do Modelo de execução do contrato, tópico 6, não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Do recebimento

7.22. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.22.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.23. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.24. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

7.25. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.26. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.26.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.27. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.28. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.29. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.30. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.31. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.32. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.32.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.32.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

7.32.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.32.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.32.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.33. 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 concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.34. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.35. 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.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.36. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Multa de 0,5 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5 % do valor total do Contrato.
2	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5 % do valor total do Contrato.

7.37. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

7.37.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

7.37.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

7.38. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.39. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.40. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.40.1. o prazo de validade;

7.40.2. a data da emissão;

7.40.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.40.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.40.5. o valor a pagar; e

7.40.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.41. 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;

7.42. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.43. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.44. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.45. 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.

7.46. 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.

7.47. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.48. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.49. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

7.50. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.51. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.52. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.53. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.54. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. Do reajuste

8.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo)

9. Critérios de seleção do fornecedor

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

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

Regime de execução

9.2. O regime de execução do contrato será PARCELADO

Exigências de habilitação

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

9.3.1. Todos os serviços devem atender às especificações técnicas descritas no Termo de Referência e estar em conformidade com as melhores práticas e padrões da indústria.

9.3.2. A contratada deve garantir que todos os dispositivos e serviços fornecidos estejam em conformidade com as normas de segurança relevantes.

9.3.3. A empresa deve seguir rigorosamente as diretrizes estabelecidas no Decreto Federal nº 7.507/2011 quando aplicável.

9.3.4. Comprovação de experiência: a empresa deve apresentar comprovação de experiência na prestação de serviços em outras localidades.

9.3.5. Certificação ISO 9001, a fim de atestar a qualidade e a segurança na prestação dos serviços do objeto ora licitado e demais justificativas que seguem:

a) A ISO 9001 é reconhecida internacionalmente como um padrão de gestão de qualidade. A exigência desta certificação, pode assegurar que os serviços atendam a padrões consistentes de qualidade.

b) Empresas certificadas pela ISO 9001 demonstram comprometimento com processos de qualidade, o que reduz consideravelmente riscos de falhas ou problemas nos serviços.

c) A implementação da ISO 9001 frequentemente leva a um foco maior na satisfação do cliente. Isso resulta em serviços mais alinhados com as necessidades deste Órgão.

- d) A certificação ISO 9001 promove eficiência nos processos, reduzindo custos operacionais e melhorando a produtividade.
- e) A certificação demonstra transparência nos processos de gestão e aumenta a confiança do Órgão na capacidade da empresa de cumprir com os requisitos contratuais.
- f) A ISO 9001 promove a padronização de processos e a busca contínua pela melhoria, o que pode beneficiar o contratante ao longo do tempo.
- g) A certificação ISO 9001 pode ajudar a garantir que a empresa esteja em conformidade com requisitos legais e regulamentares relacionados à qualidade de produtos ou serviços. Essas justificativas destacam como a exigência da ISO 9001 será benéfica para esta licitação, garantindo um padrão de qualidade, reduzindo riscos e promovendo melhores práticas de gestão.

Habilitação jurídica

9.4. Documentos para habilitação:

- Cédula de Identidade e CPF do sócio administrador da empresa;
- Ato constitutivo registrado no órgão competente, e suas alterações, quando este não estiver consolidado;
- Inscrição no CNPJ, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;
- Prova de Inscrição Estadual, se houver, relativa ao domicílio ou sede da empresa;
- Prova de Inscrição Municipal, relativa ao domicílio ou sede da empresa
- Atestado de Capacidade Técnica, emitido por órgão público ou empresa privada
- Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais (as empresas criadas no exercício ficam autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura);
- Demonstrativos de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), em ambos os exercícios, apurados pelas fórmulas abaixo, cujo cálculo deverá ser demonstrado em documento próprio, devidamente assinado pelo representante legal da empresa e por profissional habilitado da área contábil.

Liquidez Geral: o resultado deverá ser superior a 1,00

$$LG = \frac{(\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO})}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE})}$$

Solvência Geral: o resultado deverá ser superior a 1,00

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE})}$$

Liquidez Corrente: o resultado deverá ser superior a 1,00

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

As empresas que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices acima deverão comprovar o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado total para contratação.

- Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Estadual (ICMS), relativa ao domicílio ou sede da empresa;
- Certidão de Regularidade de Tributos Municipais (ISS), relativa ao domicílio ou sede da empresa;
- Certificado de Regularidade do FGTS - CRF;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- Certidão Negativa de Pedido de Falência ou Concordata, (será considerada a validade de 60 dias a partir da data de sua expedição quando a mesma não estiver expressa no corpo da certidão);
- Declaração Unificada;

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 228.113,32

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
------	--------	---------------	------------	-------------

			UNIDADE DE MEDIDA		VALOR MENSAL	
1	00100107	Serviço mensal de telefonia em nuvem Contemplando: -160 ramais; - Comodato 56 telefones Ip's 100 /1000; - Comodato 104 Telefones S/fio; - Comodato de 36 Bases S/fio; - 50 Linhas fixas; - 01 (uma) linha 0800 com 04 canais; - 01 Licença de Telefonista; - 01 Licença de Gravação; - Demais licenças especificadas no Termo de Referência; - 06 URA's Autoatendimento; - 10 Linhas moveis da operadora VIVO	Serviço	12	19.009,44	228.113,32

		<p>com ligações ilimitadas e 0,5 Gb de internet cada;</p> <p>- 10 Usuários de CHATBOOT WHATSAPP; e</p> <p>- Demais requisitos estabelecidos no Termo de Referência</p>				
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 228.113,32 (Duzentos e Vinte e Oito Mil Reais, cento e treze mil reais e trinta e dois centavos), conforme custos unitários apostos na [tabela acima]

.

11. Adequação orçamentária

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: [003 001 00003 001 - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO];

II) Fonte de Recursos: [1500000000001 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTO E TRANSFERÊNCIAS DE IMPOSTOS];

III) Programa de Trabalho: [002 - APOIO ADMINISTRATIVO - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO];

IV) Elemento de Despesa: [33904000000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA];

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

12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

FERNANDO AMORIM MARTINS

Equipe de apoio

VINICIUS HENRIQUE PINHO RUDIO

Equipe de apoio

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

FERNANDO AMORIM MARTINS

GERENTE

GERI - SECADM - PMSMJ

assinado em 27/05/2025 15:19:35 -03:00

VINICIUS HENRIQUE PINHO RUDIO

SECRETARIO

GAD - SECADM - PMSMJ

assinado em 27/05/2025 16:26:32 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 27/05/2025 16:26:32 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por FERNANDO AMORIM MARTINS (GERENTE - GERI - SECADM - PMSMJ)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-X993H2>