PREÂMBULO:

Órgão Interessado:	SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Processo:	**EDITAL 102/2021 - Processo administrativo de licitação – LOCAÇÃO DE SISTEMA DE TELEINFORMÁTICA PARA TELEFONIA IP.**
Regime Legal:	Lei Federal 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações, Lei Complementar Federal 123/2006 e alterações, Lei Federal 147/2014, Decretos Federais 3.555/2000 e **10.024/2019**; os Decretos Municipais 3.599/2012 e 5.618/2021 e este edital.
Tipo Licitação:	**PREGÃO ELETRÔNICO – MENOR PREÇO GLOBAL**
Exame do Edital:	**CENTRAL DE COMPRAS** – Rua Cel. Alfredo Born, 202, Centro, São Lourenço do Sul/RS, CEP 96.170-000, das 8h30min até as 14h, de segunda a sexta feira.
Retirada do Edital e Local da Sessão:	www.portaldecompraspublicas.com.br
Data da Sessão:	**14 de outubro de 2021**
Hora da Sessão:	**09h30min** (horário de Brasília/DF)
Recebimento de propostas:	Início: **30/09/2021** às **09h30min** Término: **14/10/2021** às **09h29min**
Limite para Impugnação:	**08/10/2021** às **09h30min** (horário de Brasília-DF)
Informações:	Fone: (53) 3251-9600 E-mail: licitacao@saolourencodosul.rs.gov.br

São Lourenço do Sul/RS, 30 de setembro de 2021.

Lisane Lilge
Pregoeira
Decreto 5.618/2021

EXAME DO EDITAL

Este edital foi devidamente examinado e aprovado por esta PGM – Procuradoria Geral do Município

Em:___/____/_____.

Procurador Jurídico

PROCESSO ADMINISTRATIVO DE LICITAÇÃO
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO
EDITAL 102/2021

LOCAÇÃO DE SISTEMA DE TELEINFORMÁTICA PARA TELEFONIA IP

O MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO SUL, pessoa jurídica de direito público, CNPJ 87.893.111/0001-52, com sede na Rua Cel. Alfredo Born, 202, Centro, São Lourenço do Sul/RS, CEP 96.170-000, torna público para conhecimento dos interessados que, por intermédio da Secretaria municipal da Fazenda - Central de Compras e Licitações, mediante a pregoeira e Equipe de Apoio, que estará realizando o **PREGÃO ELETRÔNICO 102/2021**, do tipo **MENOR PREÇO DO GLOBAL**, através do site www.portaldecompraspublicas.com.br, com a finalidade de selecionar a proposta mais vantajosa para a **locação de sistema de teleinformática para telefonia IP,** cujas especificações detalhadas constam nos **ANEXOS I e II** que integram este Edital.

Regem o presente procedimento licitatório, a Lei Federal 8.666/93 e suas alterações, a Lei Federal 10.520/2002, o Decreto Federal 10.024/2019; os Decretos Municipais 3.599/2012 e 5.618/2021, este edital e demais determinações legais aplicáveis e pertinentes.

Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que venha impedir a realização deste certame na data acima mencionada, o evento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subseqüente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

Serão observados os seguintes horários e datas para os procedimentos que seguem:

✓ **Recebimento das Propostas**:
- **Início**: 09h30min do dia 30/09/2021
- **Término**: às 09h29min do dia 14/10/2021

✓ **Sessão Pública de Disputa de Preços**:
- **Início**: 09h30min do dia 14/10/2021
- **Local**: site: www.portaldecompraspublicas.com.br

✓ **Referência de tempo**: Todas as referências de tempo serão regidas pelo horário oficial de Brasília/DF.

1. DO OBJETO:

A presente Licitação tem por objeto a **LOCAÇÃO DE SISTEMA DE TELEINFORMÁTICA PARA TELEFONIA IP**, conforme discriminado nos **ANEXOS I e II**.

2. DO CREDENCIAMENTO:

2.1. O licitante deverá estar previamente credenciado perante o Portal de Compras Públicas, provedor do sistema utilizado para a realização de Pregões Eletrônicos pelo Município de São Lourenço do Sul, através do site www.portaldecompraspublicas.com.br.

2.2. O credenciamento para acesso ao sistema ocorrerá pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível.

2.3. O credenciamento do licitante, junto ao provedor do sistema implicará a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.4. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de exclusiva responsabilidade do

licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Município de São Lourenço do Sul, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3. DA PARTICIPAÇÃO DO LICITANTE NO PREGÃO ELETRÔNICO:

3.1. Poderão participar do presente pregão eletrônico:

3.1.1. As empresas que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante neste Edital e seus Anexos e estiverem devidamente cadastradas junto ao Órgão Provedor do Sistema, através do sítio eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

3.2. Como requisito para participação no pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, o licitante deverá manifestar o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

3.2.1. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital e na legislação vigente.

3.2.2. Será permitida nesta licitação a participação de consórcio de empresas, conforme preconizado no art. 42 do Decreto Federal 10.024/2019, observando-se as seguintes disposições:

I - a comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, com indicação da empresa líder, que atenderá às condições de liderança estabelecidas no edital e representará as consorciadas perante o órgão;

II - a apresentação da documentação de habilitação especificada no edital por empresa consorciada;

III - a comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no edital;

IV - a demonstração, por cada empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis definidos no edital, para fins de qualificação econômico-financeira;

V - a responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas etapas da licitação e durante a vigência do contrato;

VI - a obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras, observado o disposto no inciso I; e

VII - a constituição e o registro do consórcio antes da celebração do contrato.

3.3. Não poderá participar desse processo licitatório a empresa que:

3.3.1. Estiver impedida ou temporariamente suspensa de participar em licitação ou contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, salvo se comprovar a sua reabilitação;

3.3.2. Incidir no estipulado no art. 9º da Lei 8.666/93;

3.3.3. Que se encontre em regime de concordata ou em processo de falência, sob concurso de credores, dissolução, liquidação;

3.3.4. Estrangeiras que não funcionem no País;

3.3.5. Incorrer em outros impedimentos previstos em lei.

3.3.6. O edital fica disponível para *download* nos sítios www.portaldecompraspublicas.com.br e www.saolourencodosul.rs.gov.br.

3.3.7. A efetiva participação no pregão dar-se-á por meio do acesso ao Portal de Compras mediante inserção da senha do licitante e subsequente encaminhamento de proposta de preços dentro dos prazos estipulados neste edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

3.3.8. O licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

3.3.9. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de

negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, **concomitantemente com os documentos de habilitação** exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.2. O prazo para envio das propostas se encerrará com a abertura da sessão pública.

4.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Registro Cadastral da Prefeitura de São Lourenço do Sul, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso ao CRC - Certificado de Registro Cadastral.

4.4. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha, exclusivamente através do Portal de Compras Públicas.

4.5. O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

4.5.1. A falsidade da declaração de que trata o item 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital e na legislação vigente.

4.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.7. Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante não haverá ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após os procedimentos de julgamento.

4.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação da pregoeira e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.9. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, no prazo de **vinte e quatro horas**.

4.10. As propostas deverão: apresentar preço unitário e total para o **item** em moeda corrente nacional, expressa em algarismos, com no **máximo duas casas decimais após a vírgula**, em conformidade com a Lei 9.069/95 e suas alterações; incluir todas as despesas que influenciem nos custos; e serem válidas por no **mínimo 60 (sessenta) dias**, a contar da data da sessão deste pregão eletrônico.

4.10.1. As propostas que eventualmente contemplem produtos que não correspondam às especificações contidas no neste edital e seus anexos, serão considerados inválidas.

5. DO VALOR ESTIMADO OU VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL

5.1. No presente certame, optou-se por atribuir caráter sigiloso aos valores máximos aceitáveis, assim, os preços de referência não constam no edital e só se tornarão públicos imediatamente após o encerramento da fase de lances.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS:

6.1. A partir do horário previsto no edital, a sessão pública na internet será aberta pelo pregoeira.

6.2. Os licitantes poderão participar da sessão pública na internet, mediante a utilização de

sua chave de acesso e senha.

6.3. A troca de mensagens entre a pregoeira e os licitantes deve ocorrer mediante campo próprio disponibilizado pelo sistema.

6.4. A pregoeira verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

6.4.1. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.

6.5. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.

6.6. Somente as propostas classificadas pela pregoeira participarão da etapa de envio de lances.

7. DA FASE COMPETITIVA E FORMULAÇÃO DE LANCES:

7.1. Classificadas as propostas, a pregoeira dará início à fase competitiva, quando os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.2. O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e do valor consignado no registro.

7.3. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, pelo valor unitário do item, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital.

7.4. Os licitantes somente poderão oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.5. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.6. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do detentor.

7.7. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.8. Quando a desconexão do sistema eletrônico para a pregoeira persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

8. DA DISPUTA:

8.1. Será adotado, para o envio de lances no pregão eletrônico que trata este edital, o **modo de disputa aberto e fechado**.

8.2. Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado no edital.

8.3. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de **quinze minutos**.

8.4. Encerrado o prazo que trata o item 8.3, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de **até dez minutos**, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

8.5. Encerrado o prazo de que trata o item 8.4, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em **até cinco minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.6. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item 8.5, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em **até cinco minutos**, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

8.7. Encerrados os prazos estabelecidos nos itens 8.5 e 8.6, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

8.8. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos itens 8.5 e 8.6, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item 8.7.

8.9. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, a pregoeira poderá, auxiliada pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no 8.8.

8.10. Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

8.11. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do item 8.10, caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva.

8.12. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

8.13. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, a pregoeira encaminhará, pelo sistema eletrônico, pedido de negociação, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

8.13.1. O licitante que receber solicitação de negociação deverá responder dentro do prazo estipulado na sessão pela pregoeira.

8.13.2. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.14. Concluída a negociação, no prazo de **vinte e quatro horas** contadas da solicitação da pregoeira no sistema, o licitante deve encaminhar, através de campo próprio no Portal de Compras Públicas, a proposta e, se necessário, os documentos complementares, adequada ao último lance ofertado.

8.14.1. No caso de haver qualquer inconsistência no sistema que impeça o licitante de anexar os documentos que trata o item 8.14, os mesmos devem ser encaminhados, junto de justificativa plausível que será analisada pela pregoeira, ao e-mail licitacao@saolourencodosul.rs.gov.br, sendo que o prazo de **vinte e quatro horas** deve ser igualmente observado.

9. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

9.1. Encerrada a etapa de negociação, a pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.

9.1.1. Após a fase de lances não serão aceitos preços superiores ao valor máximo aceitável estipulado no anexo I.

9.2. O critério de julgamento empregado para seleção da proposta mais vantajosa para a

Administração será o de **menor preço GLOBAL,** desde que atenda as condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

9.3. Depois da análise da proposta e da documentação, a pregoeira anunciará, através do sistema do Portal de Compras Públicas, o licitante vencedor.

9.4. Na hipótese da proposta ou lance de menor valor não ser aceito ou se o licitante vencedor desatender qualquer das exigências habilitatórias, a pregoeira examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação segundo o critério do menor preço, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.

10. DA DOCUMENTAÇÃO:

10.1. Proposta de Preços:

10.1.1. A proposta de preços que trata o item 04 deste edital, ainda que os valores já se encontrem inseridos no sistema, deve ser anexada no Portal após a sessão juntamente com planilha de custos, e encaminhada posteriormente, em via física, junto de toda a documentação, conforme modelo do **ANEXO II**, e deve:

10.1.1.1. Incluir descrições detalhadas do produto/serviço e demais informações necessárias, cujas especificações devem atender na integra as exigências mínimas deste Edital;

10.1.1.2. Apresentar preço unitário e total para o **item** e valor final do **lote** em moeda corrente nacional, expressa em algarismos, com no **máximo duas casas decimais após a vírgula**, em conformidade com a Lei 9.069/95 e suas alterações;

10.1.1.3. Incluir todas as despesas que influenciem nos custos, tais como: despesas com transporte, seguros, fretes, tributos, obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, encargos sociais, comerciais ou de qualquer natureza, e todo o ônus relativo ao fornecimento;

10.1.1.4. Ser válida por no **mínimo 60 (sessenta) dias**, a contar da data da sessão deste pregão eletrônico;

10.1.2. No caso de não aceitação da proposta de preços, a mesma será desclassificada e serão contatados os fornecedores que apresentaram as demais propostas, na ordem de classificação.

10.2. Declaração de que cumpre os requisitos de habilitação:

10.2.1. No momento da elaboração e envio da proposta o licitante deverá encaminhar por meio do sistema eletrônico a declaração de que cumpre os requisitos de edital, que trata o item 4.5 e, posteriormente, a declaração em via física, conforme modelo do **ANEXO IV.**

10.3. Termo de credenciamento:

10.3.1. Deverá ser informado, em documento, os dados do representante legal, como nome, RG, CPF, endereço, telefone e e-mail, conforme modelo do **ANEXO VII.**

10.4. Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:

10.4.1. Registro comercial, no caso de Empresa Individual;

10.4.2. Ato constitutivo, estatuto social publicado de acordo com a Lei Federal Nº 6.404/76 ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

10.4.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

10.4.4. Decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

10.4.5. Declaração de atendimento à norma do Inciso XXXIII do artigo 7° da Constituição Federal, com redação dada pela emenda constitucional n° 20/98, que proíbe trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres aos menores de 18 anos e de que qualquer trabalho a menores de 16 anos salva na condição de aprendiz a partir de 14 anos, conforme modelo do **ANEXO VI**.

10.5. Documentos Relativos à Regularidade Fiscal:

10.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

10.5.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e **compatível com o objeto contratual**.

10.5.3. Prova de regularidade com a Fazenda Federal que deverá ser feita através da Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Procuradoria da Fazenda Nacional, abrangendo inclusive as contribuições sociais;

10.5.4. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, relativa ao domicílio ou sede do licitante;

10.5.5. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, relativa ao domicílio ou sede do licitante;

10.5.6. Prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (Certificado de Regularidade do FGTS);

10.5.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas).

10.6. Documentos Relativos à Qualificação Econômica Financeira:

10.6.1. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo Distribuidor do Foro da sede da pessoa jurídica, ou da execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, com data não superior a noventa dias antes da data prevista para apresentação dos documentos.

10.6.2. Declaração firmada por seu representante legal de que a empresa está enquadrada como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), Microempreendedor Individual (MEI) ou Cooperativa, (caso pretenda se utilizar dos benefícios), conforme **ANEXO V**.

10.6.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados a mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

10.6.3.1. Os índices calculados deverão preferencialmente ser apresentados pela licitante por intermédio do contador responsável e serão analisados, por servidor do Município Bacharel em Ciências Contábeis. Os índices mínimos aceitáveis serão apurados pela aplicação das seguintes fórmulas:

a) Índice de Liquidez Geral: mede a capacidade da empresa em liquidar suas dívidas à curto e longo prazo;

$$\textbf{ILG} = \frac{\text{Ativo circulante + Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante + Exigível de longo prazo}} = \text{igual ou superior a 1}$$

b) Índice de Liquidez Corrente (ILC): avalia a capacidade da empresa de saldar suas obrigações de curto prazo.

ILC = Ativo Circulante = igual ou superior a 1
Passivo Circulante

c) Índice de Solvência Geral: expressa a capacidade da empresa de liquidar suas dívidas no caso de falência.

ISG = Ativo Total = igual ou superior a 1
Passivo Circulante + Exigível de Longo Prazo

10.6.3.2. Obterão classificação econômico-financeira, relativa ao Balanço Patrimonial, as empresas que apresentarem, pelo menos, dois dos três índices iguais ou superiores aos estabelecidos neste item.

10.6.3.3. É vedada substituição do balanço por balancete ou balanço provisório, podendo aquele ser atualizado por índices oficiais quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.

10.6.3.4. Licitantes que aguardam a autenticação do balanço patrimonial pela Junta Comercial poderão apresentar, em substituição ao registro, o protocolo de envio no SPED (Sistema Pública de Escrituração Digital) à Receita Federal do Brasil.

10.6.3.5. A Licitante que não apresentar pelo menos dois dos três índices iguais ou superiores aos estabelecidos no item 10.6.3.1, estará inabilitada, exceto se comprovar capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação e estará dispensada de apresentação dos referidos índices.

10.7. Documentos relativos à qualificação técnica:

10.7.1. Atestado de capacitação técnico-operacional em nome da empresa, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento de solução de telefonia IP utilizando o conceito de servidor (físico ou virtual) com capacidade compatível ao objeto da licitação de serviços prestados na modalidade de locação ou manutenção.

10.7.2. Prova de registro ou inscrição e comprovação de regularidade da Licitante e de seus responsáveis técnicos na entidade profissional competente.

10.7.3. Comprovação da Licitante de possuir na data prevista para entrega das propostas, em seu quadro permanente, profissional (is) de nível superior ou técnico devidamente reconhecido pela entidade competente para prestar atendimento durante o período contratual das atividades pertinentes.

10.7.4. Os documentos exigidos para habilitação, ainda que anexados no Portal de Compras públicas, deverão ser encaminhados à pregoeira, no prazo de até **três dias úteis** após a sessão, na forma descrita no item 10.8.2, para:

MUNICIPIO DE SÃO LOURENÇO DO SUL
CENTRAL DE COMPRAS E LICITAÇÕES
PREGÃO ELETRÔNICO **102/2021**
RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA
CNPJ DA EMPRESA
Endereço/Telefone/Email/Contato

10.7.5. Sob pena de inabilitação, o licitante deverá apresentar os documentos exigidos em original, cópia autenticada, ou cópia não autenticada, que deverá estar acompanhada dos

respectivos originais para autenticação por servidor do Município de São Lourenço do Sul, ou ainda por publicação em órgão da imprensa oficial.

10.7.6. Não serão aceitos protocolos em substituição a documento solicitado.

10.7.7. Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:

10.7.7.1. Em nome do licitante, com número do CNPJ e respectivo endereço;

10.7.7.2. Em nome da sede, se o licitante for sede da empresa (matriz);

10.7.7.3. Em nome da filial, se o licitante for filial da empresa, salvo aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente forem emitidos somente em nome da sede (matriz);

10.7.7.4. Datados dos últimos noventa dias da data prevista para a abertura dos envelopes, quando não tiver prazo estabelecido pelo órgão competente expedidor ou por outra norma legal.

10.7.8. A documentação, na fase pertinente, será examinada e rubricada pela pregoeira e pela Equipe de Apoio e anexada ao processo desta licitação, sendo inabilitados aqueles proponentes cuja documentação apresente irregularidades.

10.7.9. A documentação exigida para atender ao disposto nos itens n° 10.4, 10.5 e 10.6 exceto as declarações, poderá ser substituída, conforme disposto no parágrafo 3° do art. 32 da Lei n° 8.666/93, por Certificado de Registro Cadastral.

10.7.10. A falta de quaisquer dos documentos ou o descumprimento das exigências previstas nos subitens anteriores implicará a **INABILITAÇÃO** do licitante.

10.7.11. Havendo superveniência e/ou fato impeditivo, fica o licitante obrigado a declará-lo, sob as penalidades legais cabíveis.

10.7.12. O prazo que trata o item 10.8.1 poderá ser prorrogado a critério da pregoeira.

10.7.13. Os documentos emitidos por meio eletrônico serão verificados pela Administração quanto a sua autenticidade.

10.7.14. Para obter os benefícios das Leis Complementares 123/2006, 147/2014 e 155/2016 e suas alterações, deverá ser apresentada toda a documentação solicitada, mesmo com restrição.

10.7.14.1. Havendo alguma restrição na documentação, será assegurado o prazo de **cinco dias úteis** a partir da declaração do proponente vencedor, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação.

10.7.14.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no § 1º do Artigo 43 da Lei Complementar 123/06 e suas alterações, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

10.7.15. Poderão ser admitidos, pela pregoeira, erros de natureza formal, desde que não comprometam o interesse público e da Administração.

11. DA HABILITAÇÃO:

11.1. Serão considerados habilitados os licitantes que apresentarem a documentação do item 10, de acordo com o solicitado, devidamente atualizada, atendendo plenamente o edital.

12. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO:

12.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório serão enviados ao pregoeiro, **até três dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio eletrônico, através do Portal de Compras Públicas.

12.2. A pregoeira responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

12.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

13. DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO:

13.1. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, exclusivamente por meio de formulário eletrônico, através do Portal de Compras Públicas, **até três dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

13.2. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá a pregoeira decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

13.3. Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

14. DA INTENÇÃO DE RECORRER E DOS PRAZOS PARA RECURSO:

14.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o **prazo concedido na sessão pública**, de forma imediata, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

14.2. Caberá recurso nos casos previstos na Lei Federal 10.520/02, devendo o licitante manifestar motivadamente sua intenção de interpor recurso.

14.3. A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que o licitante pretende que sejam revistos pela pregoeira.

14.4. As **razões** do recurso deverão ser apresentadas no prazo de **três dias**.

14.5. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas **contrarrazões**, no prazo de **três dias**, contado da data final do prazo do recorrente.

14.6. A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

14.7. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

14.8. Não serão considerados os recursos interpostos após os respectivos prazos bem como aqueles encaminhados por meios que não o Portal de Compras Públicas.

14.9. Não terão efeito de recurso, os apontamentos quanto a falhas, irregularidades e vícios no instrumento convocatório quando indicados após o julgamento. Neste caso se aplicaria o direito de impugnar, sendo que o mesmo decairá se no momento oportuno não houver objeção.

15. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:

15.1. Na ausência de recurso a pregoeira adjudicará o objeto do certame e encaminhará o processo para homologação pela autoridade superior competente.

15.2. A adjudicação do objeto somente será realizada depois de resolvidos os recursos (quando houver), constatada a regularidade dos atos praticados e finalizada a fase de habilitação.

15.3. A homologação da licitação será realizada pela autoridade competente após a adjudicação do objeto ao proponente vencedor pela pregoeira, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

16. DO SANEAMENTO DA PROPOSTA E DA HABILITAÇÃO

16.1. A pregoeira poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

16.2. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, a mesma será reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência e a ocorrência será registrada na ata gerada pelo sistema.

17. DAS CONDIÇÕES PARA FORNECIMENTO DO OBJETO

17.1. O serviço, objeto deste edital, deve ser prestado de acordo com as condições estabelecidas no edital, seus anexos e no contrato proveniente do mesmo, em observância à legislação vigente.

17.2. Após a homologação da licitação, a Central de Compras deste Município, convocará o licitante vencedor para que compareça no prazo de até 03 (três) dias úteis para assinatura do Contrato Administrativo, e iniciar a prestação de serviços em até 10 (dez) dias após a assinatura deste, sem quaisquer ônus adicionais.

17.2.1. Caso o licitante vencedor não compareça para assinatura do contrato no prazo estipulado, nos termos do art. 64 da Lei Federal nº 8666/93, será convidado o licitante que propôs o segundo menor preço.

17.3. O prazo para entrega e instalação da solução de telefonia e seus periféricos não poderá exceder o limite máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da assinatura do contrato. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos.

17.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

18. DO PAGAMENTO

18.1. A Administração Municipal deverá emitir e registrar em sua Unidade Financeira e Contábil o empenho dos recursos financeiros para cobrir o valor correspondente ao pagamento da contratação oriunda deste procedimento**.**

18.2. A licitante CONTRATADA deverá protocolar junto a Administração Municipal, até o 5º (quinto) dia útil do mês subseqüente ao da prestação, a Nota Fiscal Prestação de Serviços e comprovantes de regularidade fiscal elencados no item 10.5 deste edital, devidamente autorizada pela Secretaria Municipal de Administração.

18.3. O CONTRATANTE efetuará o pagamento dos serviços prestados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, contados do recebimento da nota fiscal que deverá ser apresentada com a devida conferência pelo fiscal.

19. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. As despesas decorrentes da execução do objeto deste edital correrão à conta da dotação orçamentária: 10279 (Órgão: 12 - Secretaria Municipal de Administração; Unidade: 13 – Administração; Fonte de recurso: 1 – Recurso livre da administração).

20. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E DO REAJUSTE

20.1. Ocorrendo às hipóteses previstas no artigo 65, inciso II, alínea *"d"*, da Lei 8.666/93,

será concedido reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, requerido pela contratada, desde que suficientemente comprovado, de forma documental, o desequilíbrio contratual.

20.2. No caso da execução contratual ultrapassar o prazo de 12 (doze) meses será concedido reajuste ao preço proposto, deduzido eventual antecipação concedida a título de reequilíbrio econômico-financeiro.

21. DAS PENALIDADES E DA RESCISÃO

21.1. Para os casos, que porventura possam ocorrer, seja na condição de participante do pregão ou de contratada, as seguintes sanções previstas nos artigos 86, 87 e 88 da Lei Federal n° 8.666/93 combinada com o artigo 7º da Lei 10.520/2002, e respectivos critérios sobre conduta e dosimetria, poderão ser aplicadas à CONTRATADA:

21.1.1. Deixar de manter a proposta (recusa injustificada para contratar), deixar de apresentar a documentação exigida no certame, manter comportamento inadequado durante o pregão: impedimento de licitar e contratar Administração pelo prazo de até **cento e oitenta** dias;

21.1.2. Apresentar documentação falsa, cometer fraude fiscal, falhar ou fraudar os serviços: impedimento de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de **até cinco anos**;

21.1.3. Pelo inadimplemento das obrigações, a licitante vencedora, conforme a infração estará sujeitas às seguintes penalidades:

a) Pequenas irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;

b) Atraso injustificado no início da prestação do serviço, até o limite de até **05 (cinco) dias**, multa de 0,5% sobre o valor do contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei Federal n° 8.666/93.

c) Inexecução parcial na prestação de serviços, até o limite de **10 (dez) dias**: multa de 10% sobre o valor do contrato;

d) Inexecução total na prestação de serviços, até o limite de **30 (trinta) dias**: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pública pelo prazo de até 05 (cinco) anos e multa de 20% sobre o valor do contrato;

Parágrafo único: As aplicações previstas nas alíneas **"21.1.1."** e **"21.1.3 d"** serão encaminhadas aos respectivos órgãos competentes.

21.2. As penalidades serão registradas no cadastro da contratada, quando for o caso.

24. OUTRAS DISPOSIÇÕES

24.1. É facultado a pregoeira, auxiliada pela Equipe de Apoio, proceder em qualquer fase da licitação, as diligências necessárias para esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar originalmente das propostas.

24.2. Os casos omissos, bem como as dúvidas suscitadas, serão resolvidos pela pregoeira, auxiliado pela equipe de apoio, que decidirá com base na legislação em vigor.

24.3. A critério da Administração, o objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões de acordo com o artigo 65, § 1º, da Lei 8.666/93.

24.4. Não serão admitidas, por qualquer motivo, modificações ou substituições das propostas ou quaisquer outros documentos.

24.5. A apresentação da proposta de preços implica na aceitação plena e total das condições de fornecimento, seja para um ou vários itens que compõem o objeto deste Pregão,

sujeitando-se o licitante às sanções previstas nos artigos 86 a 88, da Lei Federal 8.666/93.

24.6. O licitante, que motivadamente, queira retirar ou desistir da proposta ou lance postado para qualquer item, **somente poderá fazê-lo antes do encerramento do item pelo sistema**. A solicitação de cancelamento ou desistência posterior poderá implicar na aplicação das sanções previstas neste Edital e na legislação vigente.

24.7. Mais informações serão prestadas aos interessados das 8h às 14h, na Sede da Prefeitura Municipal de São Lourenço do Sul - Central de Compras e Licitações, Rua Coronel Alfredo Born, 202, Centro, na cidade de São Lourenço do Sul/RS, pelo telefone (53) 3251-9563, pelo e-mail: licitacao@saolourencodosul.rs.gov.br ou através dos sítios eletrônicos www.saolourencodosul.rs.gov.br e www.portaldecompraspublicas.com.br.

24.7.1. Informações específicas referentes ao objeto podem ser obtidas através do telefone (53) 3251-9500, Secretaria Municipal de Administração.

24.8. O termo de referência é confeccionado pela secretaria requisitante, assim, o seu teor é de inteira responsabilidade da mesma.

24.9. O Município não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade do licitante vencedor para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

24.10. A Administração poderá revogar a licitação por razões de interesse público, devendo anulá-la por ilegalidade, mediante despacho fundamentado, sem a obrigação de indenizar, conforme art. 49 da Lei Federal nº 8.666-93.

24.11. Para agilidade dos trâmites, solicita-se que as licitantes façam constar na documentação o seu endereço, e-mail e os números de telefone atualizados.

24.12. As impugnações, recursos, resultados e demais atos pertinentes a este edital poderão ser consultados no endereço www.portaldecompraspublicas.com.br, que será atualizado a cada nova etapa do pregão.

24.13. Serão devidamente publicados e divulgados todos os atos pertinentes a esta licitação, que sejam passíveis de divulgação tais como: comunicações, consultas e respostas aos interessados e nomes dos vencedores da licitação. Publicar-se-á nos sítios eletrônicos www.portaldecompraspublicas.com.br e www.saolourencodosul.rs.gov.br a homologação da presente licitação.

25. DOS ANEXOS

25.1. Fazem parte deste Edital de Licitação, os seguintes anexos:

- **Anexo I** – Termo de Referência e anexos;
- **Anexo II** – Modelo de Proposta;
- **Anexo III** – Declaração de Cumprimento dos Requisitos de Habilitação;
- **Anexo IV** – Declaração de Enquadramento ME/EPP;
- **Anexo V** – Declaração de Não Utilização de Trabalho de Menor;
- **Anexo VI** – Termo de Credenciamento;
- **Anexo VII** – Minuta de Contrato.

São Lourenço do Sul/RS, 30 de setembro de 2021.

Lisane Lilge
Pregoeira
Decreto 5.618/2021

ANEXO I

(Este documento é parte integrante do Edital 102/2021 – Pregão Eletrônico)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.OBJETO

Contratação na modalidade de **Locação de Sistema de Teleinformática para Telefonia IP** composto por equipamentos e softwares de interfaces, baseado em software compatível com implantações em Ambiente Virtualizado e Servidor Físico, incluído a mão-de-obra especializada para instalação e configuração completa da solução e manutenção, conforme condições, quantidades mínimas e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

Locação de Sistema de Teleinformática para Telefonia IP composto por:		
01	001	001 PABX IP Virtualizado para Servidor de Voz contendo: 120 Licenças Ramais IP / FXS 001 Licença para 1 E1 de 30 canais 012 Licenças Troncos IP 001 Licença para URA 001 Licença Espera Telefônica 001 Licença Software para Telefonista 001 Software de Tarifação para 200 Ramais 001 Módulo Conciliação e Auditoria de Contas 001 Módulo Web para coleta de relatórios
02	001	Gateway E1
03	001	Gateway para 04 FXO
04	001	Gateway para 100 FXS
05	002	Terminais IP Modelo Tipo I
06	018	Terminais IP Modelo Tipo 2
07	001	Rack Fechado 19” 24Us 600mm
08	120	Headset USB para Telefonista/Usuários

09	001	Serviços da instalação dos sistemas incluídos programação, treinamento e testes
10	001	Serviços de adequação do DG e Rack incluído materiais

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A contratação fundamenta-se na necessidade de dotar a Prefeitura de São Lourenço do Sul, de serviço especializado para locação, instalação e manutenção de um sistema de comunicação de voz (hardware, software e seus periféricos) para prover recursos de telefonia na comunicação entre ramais internos e linhas externas, garantindo mobilidade e possibilidade de reduções de contas telefônicas com a implementação de telefonia IP, que permita usar a atual estrutura de dados e internet para trafegar voz.

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. O objetivo é implantar uma solução flexível e que seja adaptável às necessidades atuais e futuras do **CONTRATANTE**;

3.2. A plataforma deverá ser compatível também com integrações a centrais PABX tradicionais (TDM PCM) através de protocolos SIP ou ISDN pelo menos;

3.3. A **CONTRATADA** deverá possuir capacidade de não apenas implantar a solução e prestar suporte técnico, mas também fazer mudanças específicas na solução caso necessário, utilizando ferramentas de desenvolvimento tais como Java e PHP, dessa forma a plataforma não deverá, portanto, ser restrita a alterações e customizações.

4. CONFIGURAÇÃO REQUERIDA

4.1. SOFTWARE

4.1.1. Licença para 30 (trinta) canais de conexão com operadora pública através de protocolos R2, ISDN ou SIP;

4.1.2. Licença para 30 (trinta) canais de conexão VoIP permitindo conexão a:

4.1.2.1. Operadoras Voip;

4.1.2.2. Rede corporativa (WAN).

4.1.3. Licença para 120 (cento e vinte ramais) ramais SIP e FXS;

4.1.4. Licença para 120 (cento e vinte ramais) caixas postais de correio de voz;

4.1.5. Licença para 050 (cinquenta) canais simultâneos de conferência;

4.1.6. Licença para 030 (trinta) canais de URA;

4.1.7. Licenças para plataforma de Gestão WEB em Português que permita administrar a solução diretamente pela **CONTRATANTE**;

4.1.8. A solução ofertada deverá suportar ampliações superiores a 100% no número de portas e licenças informadas anteriormente.

5. HARDWARE

5.1. O software da solução será instalado em servidor a ser disponibilizado pelo **CONTRATANTE** com as seguintes características mínimas:

5.1.1. Servidor IBM System 3550 M4, com 8GB de memória RAM, 4 unidades de discos de 300 GB em Raid 5;

5.1.2. Caberá à **CONTRATADA** o fornecimento da imagem completa para a implantação, bem como as licenças de sistema operacional, se for o caso;

5.1.3.**GATEWAY E1:** A **CONTRATADA** deverá fornecer hardware totalmente compatível com a solução de software de modo a interface com operadoras públicas de telefonia (PSTN) com as seguintes características:

5.1.3.1. Compatível com sinalização ISDN e R2;
5.1.3.2. 30 canais lado TDM – 30 canais lado SIP;
5.1.3.3. No mínimo 2 contas SIP;
5.1.3.4. Suporte aos codecs G729 e G711(A law/u law);
5.1.3.5. Suporte a fax (pass-through;
5.1.3.6. Conexões E1: BNC coaxial ou RJ45 ;
5.1.3.7. Rede Gigabit ;
5.1.3.8. LEDs de status do equipamento;
5.1.3.9. LEDs de status do Link E1;
5.1.3.10. Botão de reset/restore;
5.1.3.11. Interface para gerenciamento.

5.1.4.**GATEWAY GSM:** A **CONTRATADA** deverá fornecer hardware totalmente compatível com a solução de software de modo a interface com operadoras públicas celular com as seguintes características:

5.1.4.1. Detecção de chamadas a cobrar por reconhecimento de tons, sinalização ou duplo atendimento;
5.1.4.2. Compatível com sinal celular 2G nas frequências de (850/900/1800/1900 MHz) e 3G (800/850/900/1700/1900/2100 MHz);
5.1.4.3. Possibilitar o envio, Recebimento e Confirmação de SMS;
5.1.4.4. Utilização dos chips de forma cíclica;
5.1.4.5. Detecção de sinal de fax e caixa postal com sinalização padrão;
5.1.4.6. Detecção de silêncio e presença de áudio antes e depois do atendimento;
5.1.4.7. Cancelamento de Eco;
5.1.4.8. Suporte aos codecs para gravação e reprodução: Opus, G722, VP8, G729 e G711(A law/u law), entre outros;
5.1.4.9. Interface Web para gerenciamento inclusive das informações recebidas da operadora (nível de sinal, registro, etc).

5.1.5. **GATEWAY FXS:** A **CONTRATADA** deverá fornecer hardware totalmente compatível com a solução de software para a instalação de ramais analógicos com as seguintes características:

5.1.5.1. Compatível para instalação em Rack 19";
5.1.5.2. Permitir a instalação de terminais analógicos para uma distância de até 2km.

5.1.6. **GATEWAY FXO:** A **CONTRATADA** deverá fornecer hardware totalmente compatível com a solução de software para a instalação de troncos analógicos.

5.1.6.1. Compatível para instalação em Rack 19".

5.2. TELEFONES SIP

5.2.1. Modelo Tipo I

5.2.1.1. Disponibilizar tela LCD de 132 x 48 com luz de fundo;

5.2.1.2. Disponibilizar teclas de recursos para 3 linhas com LED e 3 contas SIP, teclas possibilitando configurar no mínimo 8 ramais com BLF em duas cores, 5 teclas de navegação, tecla de mensagem, hold, record, mute, headset, controle de volume, viva voz e rediscagem.

5.2.1.3. Disponibilizar áudio em HD tanto o aparelho quanto no viva voz;

5.2.1.4. Conferência a 4 vias;

5.2.1.5. Discagem automática com aparelho ocupado;

5.2.1.6. Mostrar histórico de chamadas de no mínimo 200 registros de ligações;

5.2.1.7. Permitir uso de headset com tecla de opção;

5.2.1.8. Disponibilizar fonte de alimentação universal entrada 100-240;

5.2.1.9. PoE integrado;

5.2.1.10. Portas de Rede Gigabit de 10/100/1000.

5.2.2.Modelo Tipo II

5.2.2.1. Disponibilizar tela LCD de 132 x 48;

5.2.2.2. Disponibilizar teclas de recursos para 2 linhas com LED, no mínimo 5 teclas de navegação, tecla de mensgem, hold, record, mute, headset, controle de volume, conference, viva voz e rediscagem;

5.2.2.3. Disponibilizar viva voz full duplex com neutralização de eco;

5.2.2.4. Conferência a 3 vias;

5.2.2.5. Discagem automática com aparelho ocupado;

5.2.2.6. Mostrar histórico de chamadas de no mínimo 200 registros de ligações;

5.2.2.7. Permitir uso de headset com tecla de opção;

5.2.2.8. Disponibilizar fonte de alimentação universal entrada 100-240;

5.2.2.9. PoE integrado.

5.3. Mesa Telefonista:

O Módulo Mesa Operadora deverá fazer parte integral da plataforma WEB e terá a função de permitir o gerenciamento e gestão das chamadas telefonicas recebidas pelo número chave bem como a assistencia as chamadas sem sucesso recebidas pelos ramais devido a Status de ocupado ou não atendimento. Deverá oferecer no minimo os seguintes recursos:

5.3.1. **Solução WEB**: Tratativa das chamadas totalmente Web através de um dashboard que permita receber, realizar e visualizar o andamento das chamadas telefônicas tratadas pela mesa.

5.3.2. **Múltiplas Operadoras:** A plataforma deverá permitir que mais de uma operadora trabalhe simultaneamente dividindo a carga das chamadas de entrada e assistência as chamadas internas.

5.3.3. **Pausa:** Quando uma operadora não puder permanecer na sua estação de trabalho por algum motivo deverá ser possível a colocação de uma Pausa tais como:

- Lanche
- Particular
- Reunião
- Toalete
- Médico

5.3.4. **Free Seating:** A operadora poderá escolher livremente o número de ramal onde irá trabalhar dentre os ramais que o administrador cadastrar para esse fim.

5.3.5. **Filas:** A plataforma deverá permitir que a operadora consiga visualizar em áreas distintas as chamadas por fila de atendimento: INTERNA, EXTERNA bem como o BINA (identificação do número chamador) e o tempo em que a ligação está na fila**.**

5.3.6. **Transferências (geral):** A operadora ao tentar transferir uma chamada externa para um número interno ou externo poderá fazê-lo:

- digitando o número do ramal
- digitando parte de uma informação, exemplo: nome do usuário de ramal ou nome do departamento. Dessa forma informações adicionais que correspondam a parte digitada deverão ser mostradas facilitando o acesso ao número ou pessoa correta desde que cadastrada na base de dados da plataforma.

5.3.6. **Transferências Assistidas ou às cegas**:

- Para facilitar o trabalho da operadora a plataforma deverá permitir que uma transferência seja feita de forma assistida, ou seja, a operadora aguarda o atendimento pela outra parte antes de transferir ou às cegas quando não aguarda.

5.3.7. **Atendimento Prioritário:** Deverá ser possivel à operadora capturar uma ligação que está aguardando o atendimento, por exemplo, caso reconheça o número e deseje atendê-lo prioritarimente. Nesse caso, caso exista uma chamada em curso sendo atendida a mesma deverá ser estacionada.

5.3.8. **Acesso a Agenda:** Um cadastro de números internos e externos deverá estar disponivel para consulta pela operadora. A mesma poderá também atualizar algum cadastro caso seja necessário ou mesmo adicionar um novo cadastro caso seja autorizado pelo administrador.

5.3.9. **Softphone:** Deverá ser instalado nos terminais das operadoras uma licença de softphone para permitir a comunicação com os ramais do PABX bem como o fornecimento de um fone de cabeça USB.

5.3.10. **Headset:** deverá ser fornecido 1 headset com conexão USB, tubo de voz e cancelador de ruído.

5.4. SERVIÇOS

5.4.1. Configuração de dispositivos IP-SIP sejam hardphones ou softphones.

5.4.2. Configuração de Media Gateways e/ou Gateways FXS/FXO.

5.4.3. Serviço de implantação e configuração da solução em Servidor Dedicado, possibilitando mudança para ambiente virtual caso necessário para a **CONTRATANTE**.

5.4.3.1 A **CONTRATADA** se compromete em migrar sem ônus adicional a solução de telefonia do ambiente físico para virtual da **CONTRATANTE** assim que a mesma informar da sua disponibilidade.

5.4.4. Serviço de conexão as operadoras públicas de telefonia (TDM/VoIP).

5.4.5. Treinamento para usuários com a função de administrador e usuários com a função de multiplicadores após implantação.

5.4.6. Acompanhamento no local do funcionamento da solução por um período de 02 (dois) dias úteis durante o horário comercial após a entrada em operação.

5.4.7. Adequação do DG e instalação de Rack.

6. RECURSOS MÍNIMOS INERENTES À SOLUÇÃO

Fornecimento de Interface Gráfica WEB em Português para Gerência da plataforma e acessível através de digitação de login e senha. O termo interface gráfica refere-se ao conjunto de telas que devem compor a aplicação e que permita alterações (inclusão, exclusão, substituição) de configurações ou facilidades relacionadas aos módulos da solução ofertada, tais como Servidor de Voz, Sistema de Call Center, Correio de Voz, URA com respostas audíveis, Gravador utilizando como principal recurso ações do mouse em ícones representativos das funções a serem alteradas,

não sendo aceitável o fornecimento de soluções que utilizem puramente interface de linha de comando. O sistema deverá possibilitar também integração com Whats App e Skype For Business. A solução apresentada deverá permitir acesso aos seguintes recursos pelo menos:

6.1. RECURSOS GERAIS DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA

6.1.1. A **CONTRATADA** somente poderá utilizar para entroncamento com a rede pública, hardware para ramais analógicos e terminais telefônicos homologados pela ANATEL.

6.1.2. Deve possuir recursos suficientes de memória para armazenamento de dados bem como para uma recarga automática do sistema no caso de qualquer eventualidade.

6.1.3. Deve garantir sigilo absoluto nas comunicações.

6.1.4. Deve incorporar a implementação de seleção a acesso a Rota de Menor Custo. Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas.

6.1.5. No caso da ativação de terminais IP remotos a solução de telefonia deverá prover firewall a nível de aplicação capaz de detectar tentativas seguidas de autenticação malsucedidas e efetuar o bloqueio (com tempo configurável) do IP de origem das mesmas além de notificar o administrador, por e-mail, do bloqueio desse IP enviando informações de IP bloqueado, país de origem e e-mail do responsável pela gestão do range de IP´s.

6.1.6. Suportar, no mínimo, os seguintes padrões de Codecs: G.711, G.726 e G.729 A/B, iLBC, OPUS, além dos Codecs de vídeo H.261, H.263 e H.264.

6.1.7. Prover para terminais IP remotos, caso ativados, pelo menos o seguinte CODECS:

6.1.7.1. G-729A

6.1.7.2. iLBC

6.1.7.3. Opus

6.1.8. Deverá ser possível na configuração de rede do equipamento a utilização de múltiplos IP´s/roteamentos e também a possibilidade do uso de VLAN´s.

6.1.9. A solução de telefonia deverá suportar a utilização de dispositivos IP (softphones, terminais telefônicos IP e ATA´s) conectados diretamente na rede LAN e atender ao protocolo SIP (RFC 3261) aberto, possibilitando desta maneira a conectividade de dispositivos de diversos fabricantes que utilizem este protocolo de comunicação.

6.1.10. A solução de telefonia deve possibilitar interligações com outro sistema do mesmo tipo ou com a rede pública por meio de sinalização SIP.

6.1.11. Deve permitir o bloqueio de ligações a cobrar, dependendo da categoria a qual o ramal pertença. A implementação da facilidade deverá ser por programação, ou seja, sem uso de hardware adicional.

6.1.12. Deve possibilitar serviço noturno, de modo que as chamadas externas encaminhadas através das operadoras ausentes sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré-determinados.

6.1.13. Implementar QoS de acordo com o padrão 802.1p.

6.1.14. Implementar HTTPS para todas as ferramentas e serviços baseados em web;

6.1.15. Implementar criptografia de mídia utilizando SRTP.

6.1.16. Implementar criptografia de sinalização utilizando TLS.

6.1.17. Permitir integrações através de XML, WML, Web Service e LDAP.

6.1.18. Conferencias

6.1.18.1. A plataforma deverá disponibilizar pelo menos 5 (cinco) salas de conferencia com capacidade para 10 (dez) usuários em cada sala. A entrada dos usuários na sala de conferencia será através de guia vocal com a digitação das seguintes informações:

6.1.18.1.1. Discagem do número do serviço das salas de conferencia (número único).

6.1.18.1.2. Discagem do número da sala de conferencia
6.1.18.1.3. Discagem da senha própria da sala de conferencia
6.1.18.1.4. Após as validações acima o Guia Vocal deverá convidar o usuário a falar o seu nome que será gravado e em seguida tocado ao inserir o usuário na sala de conferencia.

6.1.18.2. Deve ser possível a um usuário iniciar uma conferencia utilizando recursos dos telefones IP que possuam essa capacidade respeitando a capacidade de conferencia do telefone IP.

6.1.18.3. Deve ser possível a um usuário iniciar uma conferencia com outros usuários internos ou externos através da digitação de um código específico.

6.1.18.4. Deve ser possível conferencias múltiplas na plataforma, ou seja, diversos usuários devem poder iniciar conferencias simultaneamente.

6.2. SERVIDOR E DISPOSITIVOS DE CONEXÃO A REDE PÚBLICA

Os seguintes recursos relativos ao Servidor deverão estar disponíveis para visualização ou alterações utilizando uma plataforma de gestão WEB:

6.2.1. Status (normal, fora de operação);
6.2.2. Uso de memoria disponível;
6.2.3. Uso do processador;
6.2.4. Licenças liberadas;
6.2.5. Verificar e permitir alterar IP, Mascara de Rede, Default Gateway;
6.2.6. Status dos troncos E1;
6.2.6.1. Capturar log de chamadas
6.2.6.2. Mostrar índice percentual de ocupação de canal
6.2.6.3. Gerar gráfico de ocupação de canal
6.2.6.4. Mostrar alarmes
6.2.6.5. Alterar sinalização
6.2.6.6. Criar rotas
6.2.7. Permitir reiniciar a aplicação de telefonia.

6.3. VOZ – MÓDULO PABX

As funções abaixo do módulo de Voz deverão estar disponíveis para gerenciamento através da ferramenta WEB de Administração sem a necessidade de uso do prompt de linha de comando:

6.3.1. Inclusão, exclusão de ramais
6.3.1.1. Configurar um nome (alfanumérico) para o ramal que o identifique ao ser mostrado no display dos terminais IP ou Softphone.
6.3.1.2. Permitir configurar o HOST como DHCP ou IP FIXO.
6.3.1.3. Permitir NAT.
6.3.1.4. Permitir configurar múltiplas chamadas para um mesmo ramal.
6.3.1.5. Permitir proteção de autenticação do ramal externo por porta.
6.3.1.6. Atribuir uma categoria para o ramal com relação a permissão de ligações (apenas interna, externa local, externa DDD, etc).
6.3.1.7. Atribuir senha pessoal para o ramal.
6.3.1.8. Configuração de senhas pessoais vinculadas a autorização de chamadas de saída (interno, DDD, DDI, etc).
6.3.1.9. Imprimir relação de ramais e dados inerentes aos mesmos tais como: grupo ao qual pertence, caixa postal de correio de voz, categoria, etc.
6.3.1.10. Configurar toda uma faixa de ramais com características iguais simultaneamente.
6.3.2. Grupo de ramais:
6.3.2.1. captura de chamadas entre os ramais do grupo.

6.3.2.2. configurar número de grupo.
6.3.2.3. configurar código de captura.
6.3.2.4. associar ramais ao grupo.
6.3.3. Configuração de Cadeado Eletrônico.
6.3.3.1. criar/alterar código para ativar/desativar
6.3.4. Configuração de Chefe-Secretária.
6.3.4.1. criar/alterar código para ativar/desativar
6.3.4.2. na criação das configurações chefe-secretária não deverá haver restrição no número de secretárias por chefe.
6.3.5. Configuração de Discagens Abreviadas
6.3.5.1. configurar código de acesso
6.3.5.2. vincular número abreviado ao número real
6.3.6. Configuração de ações relacionadas a Redirecionamentos:
6.3.6.1. Por ocupado: deverá ser possível criar um sequencia de redirecionamentos por ocupado tanto para destinos internos quanto externos.
6.3.6.2. Por não atendimento: deverá ser possível criar um sequencia de redirecionamentos por não atendimento tanto para destinos internos quanto externos dentro de um tempo configurável (seg.)
6.3.6.3. Siga-me: - configurar código de ativação/desativação; - vincular destino ao ramal.
6.3.7. Rechamada
6.3.7.1. A solução de telefonia deverá incluir um guia vocal para os ramais que não estão com configuração ativa de redirecionamento. Esse guia vocal deverá inserir uma URA com a finalidade de orientar os usuários de que o ramal encontra-se indisponível e que é possível deixar uma mensagem na caixa postal ou ativar uma rechamada.
6.3.7.2. Dependendo da opção escolhida pelo usuário chamador a solução de telefonia deverá:

- encaminhar um e-mail com o áudio gravado se a opção escolhida na URA foi deixar mensagem no correio de voz.
- Ativar a rechamada caso seja essa a opção escolhida na URA.

6.3.8. Ramal Noturno
6.3.8.1. ativar/desativar ramal noturno
6.3.8.2. designar ramal noturno
6.3.8.3. criar/alterar código de ativação/desativação
6.3.8.4. deverá ser possível configurar horários distintos vinculados a dias da semana para o ramal noturno.
6.3.8.5. deverá ser possível deixar uma mensagem no correio de voz para o ramal noturno. Essa mensagem deverá ser encaminhada ao e-mail vinculado ao ramal noturno.
6.3.9. Música em espera
6.3.9.1. inclusão ou exclusão de arquivos de áudio para música em espera a serem tocadas quando da transferência de chamadas.
6.3.10. Não Perturbe
6.3.10.1. criar/alterar código de ativação/desativação
6.3.11. Black List
6.3.11.1. Deverá ser possível criar uma lista de números indesejados tanto de entrada quanto de saída para bloqueio automático.
6.3.11.2. Deverá ser possível tocar um áudio diferenciado tanto para as chamadas de entrada quanto as de saída que constem na Black List.

6.3.12. Intercalação em Ramais: deverá ser possível criar relações vinculando um ramal de supervisão com outros ramais com intenção de monitoramento/treinamento. Devem ser possíveis 3(três) situações:

6.3.12.1. escutar a chamada sem ser percebido pelas partes.

6.3.12.2. falar apenas com a parte interna.

6.3.12.3. falar com as duas partes em curso simultaneamente (conferencia).

6.3.13. Monitoramento da latência dos Ramais: deverá ser possível a visualização ON LINE do status de todos ramais do sistema a nível de latência mostrando em código de cores pelo menos 3 situações: latência ok, latência no limite aceitável, latência fora do limite.

6.4. SERVIDOR DE CORREIO DE VOZ

O Módulo de Correio de Voz integrará a plataforma de Gerência via WEB e terá a função de criação, alteração e deleção de caixas postais. A solução deverá permitir o armazenamento de mensagens de voz no caso de usuários ausentes do ramal ou ramal ocupado com envio posterior da notificação da existência de mensagem bem como o áudio por e-mail ou acesso do usuário ao portal de correio de voz.

6.4.1. Deverá ser possível o armazenamento de pelo menos 10(dez) mensagens/dia por ramal durante pelo menos 30(trinta) dias. Para efeito de dimensionamento deve ser considerado cada mensagem com 60(sessenta) segundos de duração pelo menos.

6.4.2. Esse módulo deverá estar disponível obrigatoriamente em Português (interface web e prompts de voz) e apresentar no mínimo os seguintes recursos:

6.4.2.1. Uma caixa postal para cada ramal em operação na solução de telefonia.

6.4.2.2. Criação, deleção ou modificação nas características das caixas postais de usuários via interface web.

6.4.2.3. Configuração de tempo mínimo para a chamada ser redirecionada para a caixa postal por não atendimento.

6.4.2.4. Inserção de e-mail do usuário para recebimento das mensagens.

6.4.2.5. Deverá ser possível que o usuário da caixa postal, grave pelo menos duas saudações distintas:

- Saudação para o caso de ramal indisponível, ou ramal que não atenda depois de certa quantidade de toques.
- Saudação para o caso de ramal ocupado.
- O sistema deverá possibilitar que as mensagens gravadas no correio de voz sejam acessadas por Ramal (através da discagem de senha pessoal), endereço eletrônico (e-mail) e Interface web.

6.4.2.6. Além da mensagem “atachada” ao e-mail, as seguintes informações devem ser fornecidas no corpo do e-mail: Data, Hora, Duração da mensagem e Número de origem (Bina)

6.4.2.7. Os seguintes formatos de áudio, pelo menos, deverão ser suportados: GSM e WAV

6.4.3. A interface WEB deverá:

6.4.3.1. Permitir o login de administradores e usuários com acesso exclusivo e único de cada pessoa ao sistema.

6.4.3.2. Exibir aos administradores o total de licenças contratadas e livres para uso.

6.4.3.3. Permitir aos administradores cadastrar novos usuários de caixa postal.

6.4.3.4. Permitir aos administradores gerar relatórios de número de mensagens recebidas pelo sistema, frequência de acessos realizados pelos usuários, detalhes de caixas postais e de tentativas em ramais sem caixa postal de correio de voz.

6.4.3.5. Exibir aos administradores Dashboard (gráficos) com total diário de mensagens deixadas em caixa postal, ramais que recebem mensagens e caixas há mais tempo sem acesso ao sistema.

6.4.3.6. Permitir ao usuário a movimentação das mensagens entre os diretórios do sistema, exemplo: caixa de entrada, ouvidas, trabalho, família, amigos, etc.

6.4.3.7. Exibir ao usuário o identificador (bina), hora em que foi deixado o recado e duração da gravação.

6.4.3.8. Permitir ao usuário ouvir a mensagem pela própria interface web.

6.4.3.9. Permitir ao usuário fazer uma anotação relativo ao áudio da mensagem, para informar tags, observações ou anotações relevantes sobre a gravação e não precisar ouvir novamente a mensagem.

6.5. URA

A Solução de Telefonia proposta deverá permitir a implantação de uma URA (Unidade de Resposta Audível). A plataforma deve permitir ainda o roteamento baseado no horário das chamadas (dentro do horário de expediente, fora do horário de expediente, horário de almoço, etc). Deverá ser possível ainda que sejam criados menus com ou sem sub-menus por grupo de atendimento e não apenas para o número chave. Recursos adicionais: -

6.5.1. Upload de arquivos de áudio contendo:

6.5.1.1. mensagem inicial de boas vindas

6.5.1.2. menu de opções principal e secundários (sub-menus)

6.5.1.3. mensagens a serem tocadas fora do expediente e feriados

6.5.2. A plataforma deve permitir a criação de Menus distintos sem limite para menus ou sub-menus.

6.5.2.1. Nível principal: permitir pelo menos 9(nove) opções.

6.5.2.2. Níveis secundários: permitir sub-menus de 9(nove) opções.

6.5.3. Configurações adicionais:

6.5.3.1. Feriados, de modo a tocar menus ou mensagens distintas, exemplo: páscoa, natal, ano novo, etc.

6.5.3.2. Datas específicas na qual deve ser tocada uma mensagem única ao invés da mensagem normal, exemplo: mensagens de exceção, informações gerais importantes, etc.

6.5.3.3. Recurso de ir para o menu seguinte ou destino a qualquer tempo se o usuário conhecer o mesmo, ou seja, não deve ser obrigatório ao usuário ouvir o menu até o final.

6.5.3.4. Configuração de time-out para o recebimento de dígitos e roteamento da chamada ou execução de aplicação caso esse tempo seja atingido.

6.5.3.5. Possibilidade de configuração de diferentes roteamentos de acordo com o número chamador.

5.6.4. A URA deve ser acessível através de qualquer tipo de chamada de entrada: SIP, DIGITAL (E1), ANALÓGICA (FXO), GSM.

5.6.5. O fornecedor da tecnologia deve ser capaz de fazer alterações na plataforma.

5.6.6. A plataforma deverá disponibilizar uma página WEB com filtro para visualização dos dados históricos das escolhas feitas nos menus principal e secundário (submenu) dentro de um período (dia, semana, quinzena, mês, etc) de forma gráfica (barra, pizza). Deve ser possível ainda a exportação das informações para o formato Excel, bem como impressão.

5.6.7. Deve ser possível o roteamento/tomada de decisão baseado em Reconhecimento de tons DTMF a qualquer tempo.

5.6.7.1. Deverá possibilitar mediante novas demandas RECONHECIMENTO DE VOZ a qualquer tempo.

- Os projetos envolvendo o recurso de reconhecimento de voz devem contemplar o serviço de ajuste constante da base de dados (aprendizado) de modo a aumentar o nível de assertividade do sistema.

6.6. SOFTWARE PORTABILIDADE NUMÉRICA

A Solução de Telefonia proposta deverá permitir a incorporação de um software que analise um número celular a partir do prefixo e também consultando uma base de dados de portabilidade. A incorporação do software deverá ser no próprio servidor de telefonia não necessitando de um outro servidor apenas para esse fim ou fazer consultas em nuvem. Esse software deve permitir integração a plataformas de hardware (GSM) via conexão SIP ou Digital (E1). Cada vez que um ramal discar para um número celular a solução deverá informar audivelmente a operadora e depois completar a ligação utilizando o canal apropriado.

6.7. SOFTWARE DE TARIFAÇÃO

A Solução de Telefonia proposta deverá permitir a gestão de custos com chamadas telefônicas para qualquer destino. Os recursos desejados são os seguintes:

6.7.1. Deverá permitir o cadastro de múltiplos centros de custo.

6.7.2. Deverá permitir o cadastro de múltiplos níveis departamentais.

6.7.3. Deverá permitir o cadastro de múltiplos ramais e a associação dos mesmos aos centros de custo e níveis departamentais

6.7.4. Deverá permitir o cadastro de múltiplos usuários e associação de senhas e ramais aos mesmos para que seja possível associar chamadas aos mesmos.

6.7.5. Deverá permitir o cadastro de coletores remotos, de modo que seja possível a coleta ser realizada em um computador diferente do qual hospeda a aplicação de tarifação.

6.7.6. Deverá ser possível a coleta de múltiplas fontes nos coletores remotos de forma que não seja necessário um coletor por fonte de dados.

6.7.7. Deverá ser possível o uso da solução em nuvem, sendo necessário apenas a execução do coletor localmente ou apenas a liberação da conectividade da fonte de dados para um IP específico na internet.

6.7.8. Deverá ser possível o armazenamento de todas as chamadas contendo as informações sobre, origem, destino, duração, tempo tarifado, tronco utilizado, CSP utilizado (caso aplicável), custo, operadora e localidade (do destino no caso de chamadas de saída ou da origem no caso de chamadas de entrada).

6.7.9. Deverá ser possível o cadastramento de contatos de modo que possa ser possível o uso da descrição dos mesmos ao invés do número nos relatórios.

6.7.10. Deverá ser possível a geração de relatórios que permitam o resumo das chamadas por usuário, senha, ramal, centro de custo ou nível departamental e também gráficos destes resumos.

6.7.11. Deverá ser possível a geração de relatórios que permitam o detalhamento das chamadas por usuário, senha, ramal, centro de custo ou nível departamental.

6.7.12. Deverá ser possível a geração de em formato gráfico que reflitam as informações contidas na base de dados.

6.7.13. Deverá disponibilizar sob nova demanda módulo para auditoria e conferência de contas telefônicas fixas, móveis e internet.

6.8. GRAVADOR

O sistema deverá possibilitar sob nova demanda Módulo de Gravação integrada a plataforma. Esse módulo deverá estar disponível obrigatoriamente em Português e ser totalmente compatível com a plataforma de Call Center e Telefonia. O acesso via WEB às gravações deverá ser protegido por senha de modo que somente pessoas previamente autorizadas por um administrador da solução tenha acesso às mesmas. O sistema deve atender aos seguintes requisitos:

6.8.1. Fornecer área de gestão das gravações com filtro por:
6.8.1.1. Agente individual ou todos
6.8.1.2. Ramal
6.8.1.3. Range de datas
6.8.1.4. Tipo de chamada (entrada, saída, interna)
6.8.1.5. BINA
6.8.1.6. Número de Protocolo
6.8.1.7. Um mix entre todos os parâmetros acima
6.8.2. Gravar qualquer tipo de chamada: interna, saída, entrada
6.8.3. Gravar qualquer tipo de telefone: SIP (softphone, hardphone) ou telefones analógicos (canais FXS).
6.8.4. Permitir no mínimo os seguintes formatos: OGG, WAV, MP3.
6.8.5. Resgate de gravação via Web. Dever haver opção para que a chamada seja salva no computador do usuário ou apenas reproduzida no mesmo.
6.8.6. A plataforma de gerência de gravação deverá mostrar informação sobre o uso do espaço livre no HD.
6.8.7. A solução deve permitir um compartilhamento para a pasta que contém as chamadas de forma a facilitar o backup das mesmas.

6.9. CALL CENTER

O sistema deverá possibilitar sob novas demandas um Módulo de Call Center integrado ao sistema podendo ser acessível no mínimo pelos browsers: Google Chrome, Firefox ou Edge, estando disponível obrigatoriamente em Português do Brasil. Deverá haver compatibilidade com os seguintes recursos de telefonia para agentes:

- Ramais SIP do tipo hardphone
- Ramais SIP do tipo softphone
- Ramais conectados a canais FXS

O Módulo de Call Center deverá permitir 3 níveis de usuário: ADMINISTRADOR, SUPERVISOR, AGENTE e contar com os seguintes recursos:

6.9.1. Administrador

6.9.1.1. Administração das permissões de acesso do nível supervisor aos diversos Módulos do Call Center.
6.9.1.2. Realizar o cadastro de ramais, pausas e classificações de chamada e times.

6.9.2. Supervisor

Possibilitar uma área de Administração que permita ao Supervisor:

6.9.2.1. Adicionar, excluir ou alterar configurações de agentes
6.9.2.2. Adicionar, excluir ou alterar configurações de grupos
- Deverá ser possível criar pelo menos 10 grupos distintos.

6.9.2.3. Adicionar, excluir ou alterar configurações de pausas
- Deverá ser possível criar pelo menos 10 motivos distintos de pausas

6.9.2.4. Adicionar, excluir ou alterar configurações de classificação de chamadas
- Deverá ser possível no mínimo 2 níveis de classificação de chamadas

Possibilitar uma área de monitoramento on-line que permita ao Supervisor:

6.9.2.5. Visualizar por grupo de atendimento e também consolidado:
6.9.2.6. Quantidade de Chamadas em filas
6.9.2.7. Nível de atendimento
6.9.2.8. Total de chamadas atendidas no dia
6.9.2.9. Total de agentes logados
6.9.2.10. Total de agentes em pausa
6.9.2.11. Condição dos agentes individualmente em um quadro ou em outro formato, com código de cores diferentes, mostrando pelo menos:

- Nome do agente
- Grupo no qual está logado em atendimento a chamada, caso o monitoramento seja consolidado
- Quantidade de chamadas atendidas desde logado
- Quantidade de chamada efetuadas desde logado
- Condição do agente (livre, em pausa, ocupado, etc)
- Identificador da chamada (BINA)
- Nome do cliente com quem está conversando caso o cliente esteja cadastrado na agenda
- Tempo na condição atual (livre, em pausa, ocupado, etc)

Possibilitar ao Supervisor uma área para acesso a Relatórios de grupos e agentes:

6.9.2.12. Deverá permitir um conjunto de relatórios de modo a abranger todos os parâmetros de medição do Call Center tais como, mas não se limitando a:

- Agentes
- Grupos
- Pausas
- Classificação de Chamadas

6.9.2.13. Atendendo a demandas futuras deverá ser possível que a Contratada desenvolva novos relatórios em um prazo máximo de 7(sete) dias uteis desde que a informação esteja disponível na base de dados do Call Center.
6.9.2.14. Os relatórios devem ser visualizados em modo texto e pelo menos os seguintes em modo gráfico:

- HMM com medições a cada 15 minutos dentro de um intervalo requerido
- Análise de agentes com pelo menos os seguintes parâmetros:
  - Tempo em conversação, logado e em pausa
  - Número de chamadas de entrada e saída fora do grupo do Call Center, inclusive chamadas internas
  - Número de chamadas atendidas, perdidas e oferecidas pelo grupo do Call Center ao agente

6.9.2.15. A solução deverá permitir rastrear qualquer ligação de entrada para o Grupo Call Center e em especial visualizar quais números ligaram e não foram atendidos em cada grupo específico, informando também quantas vezes cada número ligou.

Disponibilizar ao Supervisor uma área para acesso a informações da URA

6.9.2.16. O Módulo de Call Center deverá permitir acesso a relatórios específicos de uma URA. A URA deverá ser capaz de tocar um menu distinto para todos os canais de entrada existentes no Call Center, sejam IP, DIGITAIS ou GSM. Ao Supervisor deverá ser possível visualizar de forma gráfica as informações consolidadas em um período específico (mês, quinzena, dia, etc).

Disponibilizar ao Supervisor uma área para acesso a informações da Pesquisa de Opinião

6.9.2.17. O Módulo de Call Center deverá permitir que uma chamada seja automaticamente transferida, no ato do desligamento pelo agente, para uma gravação de modo a coletar informações (pesquisa).

6.9.2.18. Deverá ser possível a coleta de pelo menos 3 (três) informações distintas (perguntas). O resultado da pesquisa deverá ser oferecido em forma de relatórios em modo texto e gráfico de acordo com a necessidade do cliente, ou seja, totalmente customizável.

6.9.2.19. O módulo de Pesquisa de Opinião deve ser compatível com o formato NPS (Net Promoter Score) calculando esse parâmetro e mostrando informações gráficas com o calculo da medição NPS.

6.9.3. Anúncios

Deverá ser possível os seguintes anúncios em fila:

6.9.3.1. Anúncio para chamador informando que todos os agentes estão ocupados.

6.9.3.2. Anúncio para o chamador informando a sua posição na fila.

6.9.3.3. Anúncio para o chamador enquanto em fila informando a previsão de atendimento em minutos.

6.9.3.4. Anúncio para o Agente ao receber a transferência da chamada da fila informando quanto tempo o chamador aguardou em fila.

6.9.4. Monitores Externos On Line

A plataforma deve permitir a instalação de monitores ou Televisores compatíveis com browsers para visualização de informações relevantes para os Agentes do Call Center e que suporte os seguintes recursos mínimos:

6.9.4.1. Customizar as cores mostradas nos monitores externos com ações em parâmetros variáveis como status do agente, fila de espera, pausa, etc.

6.9.4.2. Customizar o tamanho da fonte a ser exibida nos monitores.

6.9.4.3. Estabelecer níveis de alerta para a fila de espera de modo que, caso atingindo, haja alteração na cor mostrada nos monitores externos.

- Criação de pelo vários grupos de atendimento (Times).
- Deve ser possível criar times que tenham apenas um supervisor ou mais de um supervisor.
- Classificação das chamadas transferidas pelo Discador ao Agente em pelo menos dois níveis.
- Cadastro de avisos gerais/motivacionais a serem exibidos na tela dos Agentes do Call Center pelo Supervisor.
- Deve ser possível a exibição de um mesmo aviso entre times diferentes ou avisos exclusivos para cada time.
- Os avisos devem suportar imagem.

- Agendamentos
- Deve ser possível ao Agente reagendar uma ligação para um novo dia e horário.
- Deve ser possível ao Supervisor alterar o agendamento (data/hora) ou encaminhar para outro Agente.
- Ajustar tempos para retentativas de acordo com retorno do discador para chamadas ocupadas, que não atendem, número indisponível, etc.

6.9.5. Dashboard do Agente

O Call Center deve permitir que o terminal do agente seja SIP (softphone ou hardphone) ou Analógico através de banco de canais FXS.

6.9.5.1. Na estação de trabalho do agente do Call Center deverá estar disponível uma tela do tipo “pop-up” onde será visualizado:

- Informações de nível de atendimento. O nível de atendimento deverá ser calculado como uma relação percentual (%) entre a quantidade de chamadas oferecidas x quantidade de chamadas efetivamente atendidas
- Número de pessoas na fila
- Tempo de espera da primeira pessoa da fila
- Número de agentes logados no seu grupo de atendimento
- BINA
- Campo para colocação de pausas
- Campo para classificar chamadas

6.9.5.2. Deverá ser possível ao agente acessar um relatório mostrando todas as suas ligações do dia.

6.9.6. RELATÓRIOS

A solução deve disponibilizar um gerador de relatórios de modo que o Supervisor possa construir seus próprios relatórios com as informações disponíveis. Além do gerador de relatórios a solução deve contar com pelo menos os relatórios seguintes:

6.9.6.1. Classificação de chamadas em pelo menos 2 níveis com as informações em valor percentual e absoluto nos formatos tabela e gráfico. Deve ser possível a extração de todas as informações referentes a classificação da chamada tais como:

- data/hora
- agente que classificou a chamada
- mailing ou campanha ao qual a chamada está relacionada
- telefone(s) chamado(s)

6.9.6.2. Atividades Diárias do agente onde possam ser visualizadas informações como:

- pausas acionadas
- duração total em cada pausa
- hora de inicio e término de trabalho

- quantidade de chamadas atendidas
- duração total em chamada
-

6.10. MONITOR HOME OFFICE

A solução de telefonia deverá possibilitar uma licença de monitoramento específica para ramais de colaboradores que estiverem em home office. Esse monitor deverá mostrar as seguintes informações:

- Número dos ramais monitorados
- Quantidade de chamadas efetuadas pelo ramal
- Quantidade de chamadas atendidas pelo ramal
- Quantidade de chamadas perdidas pelo ramal
- Totalizador de chamadas dos ramais, ou seja, total de chamadas atendidas, perdidas e efetuadas
- BINA da chamada quando um ramal estiver em atendimento ou realizando uma ligação
- Tempo no qual o usuário do ramal está em ligação no momento.

6.11. INTEGRAÇÕES

A solução de telefonia deverá permitir as seguintes integrações com ambientes na WEB:

6.11.1. MICROSOFT TEAMS

6.11.1.1. A integração deverá ser possível:

- Vincular um usuário Teams a um número da faixa DDR;
- Receber uma ligação DDR e encaminhar para um usuário Teams específico;
- Tocar simultaneamente para o usuário Teams a Ligação junto com outros dispositivos (telefone IP, Softphone);
- Rotear ligações de usuários Teams para qualquer ramal IP;
- Rotear ligações de usuários Teams para a rede pública de telefonia. No display do terminal remoto (usuário final) deverá ser mostrado a identificação do DDR que realizou a ligação;
- Transferir ligações para qualquer ramal ou mesmo para um número externo a empresa;
- Aplicar pelo menos as seguintes facilidades da Telefonia ao ambiente Teams:
- Siga-me
- Correio de voz

- Redireccionamento por não atendimento
- Redireccionamento por ocupado
- Conferência

6.11.1.2. Caberá a **CONTRATANTE** fornecer as licenças que dependem da Microsoft.

6.12.1. WHATSAPP API

6.12.1.1. O sistema deverá possibilitar integração com a plataforma do Facebook WhatsApp através de um Partner oficial do WhatsApp.

6.12.1.2. Com a integração deverá ser possível:

- Disponibilizar um único número de WhatsApp para atendimento por vários colaboradores da CONTRATANTE;
- Disponibilizar áreas para:
- Cadastrar, Supervisores e Colaboradores (usuários que farão as interações dos interessados nos serviços prestados pela **CONTRATANTE**).
- Cadastrar mensagens automatizadas para Bots.
- Criação de Bots.
- Atendimento das solicitações dos usuários externos. Refere-se à área de trabalho dos colaboradores.
- Estabelecer uma comunicação com o ambiente WhatsApp do Facebook via uma API Oficial, disponibilizando na Estação de Trabalho uma área onde colaboradores da **CONTRATANTE** possam interagir com qualquer outro usuário externo interessado nos serviços prestados pela **CONTRATANTE**.
- Enviar notificações de forma automatizada. A automatização poderá ser por leitura de dados diretamente disponibilizados pelo ambiente da **CONTRATANTE** (ERP, CRM por exemplo) ou up-load de uma planilha Excel com os números a serem contactados. Todo o processo de aprovação das notificações junto ao Facebook deverá ser acompanhado pela **CONTRATADA**.
- Receber e enviar mensagens utilizando a área disponibilizada pela solução.
- A atribuição automática de um número de protocolo a cada nova interação com um usuário externo.
- A transferência do chat de atendimento para outro colaborador.
- A gestão dos atendimentos por um Administrador/Supervisor com pelo menos os seguintes recursos:
- Dashboard que disponibilize, pelo menos, as seguintes métricas:
- Quantidade de mensagens (interações) até o momento.

- Quantidade de colaboradores logados
- Quantidade de atendimentos realizados
- Quantidade de novos contatos
- Resumo de mensagens enviadas/recebidas por cada colaborador
    - Relatório de Performance dos Colaboradores
    - Gráfico de acompanhamento que projete o custo mensal das mensagens (recebidas/enviadas) de modo a não ultrapassar os limites pré-estabelecidos de custo com esse projeto. O objetivo desse gráfico é projetar o custo mensal (30 dias) baseado nas médias diárias de mensagens
- Caberá a CONTRATANTE obter a API Oficial do WhatsApp junto ao Partner do Facebook indicado pela CONTRATADA.

7. DISTRIBUIDOR GERAL

Deverá ser disponibilizado todos os componentes necessários à ligação de troncos e ramais, bem como sistema efetivo de proteção contra sobre-corrente e sobre-tensão, incluido Rack, cabos e demais materiais necessário para ser instalado o servidor de voz e demais equipamentos.

8. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

8.1. O prazo para entrega e instalação da solução de telefonia e seus periféricos não poderá exceder o limite máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da assinatura do contrato. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos.

8.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

8.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

8.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 03 (três) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

8.5. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

8.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

8.7. Condições de Instalação e Testes:

8.7.1. A instalação dos equipamentos deve observar as exigências da concessionária e de acordo com as boas práticas aplicáveis.

8.7.2. Ficará por conta da **CONTRATADA** o fornecimento de todo o material e acessórios necessários à instalação dos equipamentos objeto desta licitação.

8.7.3. Documentação Técnica que deverá ser anexado junto aos documentos de habilitação:

8.7.4. Apresentar no mínimo 1 atestado de capacidade técnica comprovando fornecimento de solução de telefonia IP utilizando o conceito de Servidor (físico ou virtual) com capacidade compatível ao objeto da licitação de serviços prestados na modalidade de locação ou manutenção .

8.7.5. Apresentar comprovação de que possui em seu quadro permanente, profissional de nível superior ou técnico devidamente reconhecido pela entidade competente para prestar atendimento durante o período contratual das atividades pertinentes.

8.7.6. Apresentar inscrição no Conselho de Classe pertinente as atividades no Estado do Rio Grande do Sul.

9. DA VISTORIA

9.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, sugerimos que o licitante deverá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 12 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (053) 32519502.

9.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

9.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado. A vistoria será feita por técnico da empresa, legalmente habilitado e devidamente documentado, a fim de que possa fazer as aferições e verificações e inteirar-se das condições que poderão afetar o custo e as exigências de ordem técnica para a boa prestação dos serviços. O não comparecimento implica na aceitação total deste Termo de Referência.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

10.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.3. Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

10.4. Pagar à **CONTRATADA** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

10.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da **CONTRATADA**, em conformidade com a legislação pertinente;

10.6. O fiscal do contrato poderá, a qualquer tempo, solicitar informações ou documentos para averiguar o cumprimento das obrigações legais por parte da **CONTRATADA**, podendo ser auxiliado por fiscais designados para esse fim, bem como ser assistido por terceiro ou empresa, desde que justifique a necessidade de assistência especializada.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

11.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

11.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

11.4. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão **CONTRATANTE**, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010.

11.5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

11.6. Apresentar à **CONTRATANTE**, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

11.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CONTRATANTE.**

11.8. Atender as solicitações da **CONTRATANTE** quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

11.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

11.10. Apresentar, quando solicitado pela Administração, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão.

11.11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

11.12. Relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

11.3. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11.14. Manter durante toda a vigência da garantia, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

11.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

11.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.17. Manter a manutenção do sistema, atendendo sempre que necessário ou for solicitado pela fiscalização da **CONTRATANTE**, realizar teste nos equipamentos para sanar deficiências ou realizar ajustes no ponto de operação;

11.18. Comunicar à **CONTRATANTE** a existência de qualquer deficiência na instalação sob sua responsabilidade e que não possa ser eliminada nos termos do contrato;

11.19. Retirar, imediatamente após receber a notificação, qualquer empregado que não corresponder à confiança e que perturbar a ação da fiscalização da contratante;

11.20. Substituir, sempre que exigido e independentemente de justificação, aqueles empregados cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse da Contratante;

11.21. Atender prontamente, no prazo de 24 horas uteis, as exigências da Fiscalização do Contrato inerentes ao objeto da contratação e providenciar a imediata correção das deficiências ou a apresentação das informações apontadas, de forma a assegurar a perfeita prestação do objeto do contrato e cumprir os aspectos da legislação aplicável, notadamente da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008, SLTI/MPOG.

11.22. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem na prestação dos serviços objeto da presente licitação, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

- Mediante acordo entre as partes, poderá haver supressão dos quantitativos do objeto em percentual superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do Contrato.

- Os acréscimos e supressões somente serão de execução obrigatória após o prazo mínimo de 30 dias da comunicação da Contratante.

11.23. Adotar os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

- Prever e executar a destinação ambiental adequada de pilhas e baterias usadas ou inservíveis utilizadas por seus empregados nas dependências da

Administração, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

- Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

- Orientar seus empregados para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos recicláveis existentes nas dependências da Administração;

11.24. Indicar, no prazo de 24 horas contados da assinatura do contrato, endereço de correio eletrônico (e-mail) a ser utilizado para todos os fins nas comunicações junto à fiscalização do contrato, inclusive no mesmo prazo em caso de alteração de tal e-mail.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório. O fornecimento da solução, bem como a sua manutenção deverá ser realizada pelo corpo técnico da própria **CONTRATADA**.

13. GARANTIA E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

O atendimento aos chamados para A **CONTRATADA**, deverá estar disponível de segunda-feira a sexta feira, no horário das 8h às 18h, horário de Brasília. A abertura de chamados pelo **CONTRATANTE** será efetuada por telefone. A abertura de chamado poderá ocorrer em qualquer horário por telefone apenas no horário mencionado. No caso de abertura de chamado fora do horário estipulado, a contagem do prazo para efeitos de SLA se dará no próximo dia útil. A assistência técnica em garantia deve garantir o fornecimento de acesso irrestrito (24 horas x 7 dias da semana) à área de suporte.O suporte técnico do fabricante deverá ser prestado em caso de falhas, dúvidas e/ou esclarecimentos de qualquer um dos produtos, módulos e programas referentes às plataformas de software e hardware (inclusive virtual) dos produtos. Os serviços de suporte deverão ser corretivos, proativos e consultivos, envolvendo atividades como auxílio na configuração de políticas e administração da solução, informativo para instalação de novas versões ou *patches*, análise de dúvidas sobre melhores práticas de configuração, entre outros.
Esta tabela estabelece diretrizes claras sobre a freqüência com que a **CONTRATADA** será contatada por técnicos do **CONTRATANTE** sobre o status de um Pedido de Serviço. A tabela também fornece a duração máxima de uma Solicitação de Serviço pode ser aberta antes de ser escalada automaticamente para a próxima camada.

GRAVIDADE	Resposta do Nível I	Escalação para o nível II	Escalação para o nível III	Escalação para Atendimento Presencial	Atualização do Status
1 - O Serviço parou	**Imediato**	**30 minutos**	**30 minutos**	**4 horas**	**Ponte de telefone contínua**
2 - O Serviço esta severamente parado	**Imediato**	**2 horas**	**2 horas**	**6 horas**	**De hora em hora**

3 - Serviço impedido mas funcionando	**Imediato**	**3 dias**	**5 dias**	**5 dias**	**Diariamente**
4 - Serviço não afetado, existem sintomas	**Imediato**	**10 dias**	**15 dias**	**25 dias**	**Semanalmente**
5 - Pedido de informação	**Imediato**	**15 dias**	**20 dias**	**30 dias**	**A cada duas semanas**

14. Valor Estimado da Contratação

A título estimativo foram obtidos valores junto a fornecedores conforme anexo:

Locação de Sistema de Teleinformática para Telefonia IP composto por:		
01	001	001 PABX IP Virtualizado para Servidor de Voz contendo: 120 Licenças Ramais IP / FXS 001 Licença para 1 E1 de 30 canais 012 Licenças Troncos IP 001 Licença para URA 001 Licença Espera Telefônica 001 Licença Software para Telefonista 001 Software de Tarifação para 200 Ramais 001 Módulo Conciliação e Auditoria de Contas 001 Módulo Web para coleta de relatórios
02	001	Gateway E1
03	001	Gateway para 04 FXO
04	001	Gateway para 100 FXS
05	002	Terminais IP Modelo Tipo I
06	018	Terminais IP Modelo Tipo 2
07	001	Rack Fechado 19” 24Us 600mm
08	120	Headset USB para Telefonista /Usuários

PREÇO	Valor Locação Anual Hardware e Software:	R$
	Valor dos Serviços da Instalação do Sistema incluídos programação, treinamento e testes**.**	R$
	Valor dos Serviços de Adequação do DG e Rack incluído materiais	R$
	VALOR GLOBAL (somatório de todos os itens)	**R$**

15. Dotação Orçamentária

As despesas decorrentes da execução do objeto deste edital correrão à conta da dotação orçamentária: 10273.

16. Fiscalização do Contrato

A fiscalização e acompanhamento da execução do presente contrato se dará por meio dos servidores **Rodrigo Silva Hax** como fiscal e **Siméia Viegas Quevedo** como suplente.

17. Gestão do Contrato

A gestão do presente contratato se dará por meio da secretaria **Elizete Michaelis Kohler.**

São Lourenço do Sul, 31 maio de 2021

Luciano Moraes da Silva
DTIF

Elizete Michaelis Kohler
Secretaria da Administração

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA

(Este documento é parte integrante do Edital 102/2021, Pregão Eletrônico)

MODELO DE PROPOSTA

Item	Quant	Unid	Descrição do item	Valor Mensal	Valor Total
01	12	Mês	Locação de sistema de teleinformática e periféricos com 1 E1 ou troncos SIP e capacidade inicial para 120 ramais composto por: 001 PABX IP Virtualizado para Servidor de Voz 120 Licenças Ramais IP / FXS 001 Licença para 1 E1 de 30 canais 012 Licenças Troncos IP 001 Licença para URA 001 Licença Espera Telefônica 001 Licença Software para Telefonista 001 Software de Tarifação para 200 Ramais 001 Módulo Conciliação e Auditoria de Contas 001 Módulo Web para coleta de relatórios 01 Gateway E1 01 Gateway para 04 FXO 01 Gateway para 100 FXS 02 Terminais IP Modelo Tipo I 018 Terminais IP Modelo Tipo 2 01 Rack Fechado 19” 24Us 600mm 120 Headset USB para Telefonista /Usuários	R$	R$
02	01	Serv	Serviços da Instalação do Sistema incluídos programação, treinamento e testes**.**	R$	R$
03	01	Serv	Serviços de Adequação do DG e Rack incluído materiais.	R$	R$
				Total do lote:	R$

OBS: A proposta deverá estar acompanhada da planilha de custos onde conste a discriminação de cada item que compõe o preço.

Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias
Prazo de Entrega: conforme edital
Telefone.....
E-mail .....
Forma de Pagamento: Conforme Edital
Declaro que conheço e cumprirei as condições do Edital – .....

ANEXO IV
(Este documento é parte integrante do Edital 102/2021 – Pregão Eletrônico)

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO 102/2021

A empresa_____ (razão social), CNPJ nº _____ (Número do CNPJ), com sede na _____(endereço completo), por intermédio de seu representante legal, _____(nome completo do representante legal), CPF nº _____ e RG nº _____ **DECLARA** que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos no Edital do Pregão Eletrônico em epígrafe e seus anexos, estando ciente de todos os seus termos.

Por ser expressão da verdade, firmo a presente.

_____(município do Licitante), _____de_____de 2021 (data).

(Assinatura do representante legal)
_____
(Nome do representante legal)
(RG do representante legal)
(Cargo/função do representante legal)

ANEXO V

(Este documento é parte integrante do Edital 102/2021 – Pregão Eletrônico)

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP

PREGÃO ELETRÔNICO 102/2021

Objeto:

A empresa_____ (razão social), CNPJ nº _____ (Número do CNPJ), com sede na _____(endereço completo), por intermédio de seu representante legal, _____(nome completo do representante legal), CPF nº _____ e RG nº _____ **DECLARA** que se **ENQUADRA** como _____ (indicar a condição na qual a empresa se enquadra: se Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), Microempreendedor Individual (MEI) ou Cooperativa), não havendo nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e art. 11 do Decreto nº 8.538/2015. **DECLARA**, ainda, estar ciente das **SANÇÕES** que lhe poderão ser impostas, conforme disposto no respectivo Edital e no art. 299 do Código Penal, na hipótese de falsidade da presente declaração.

_____(município do Licitante), _____de_____de 2021 (data).

(Assinatura do representante legal)

_____

(Nome do representante legal)
(RG do representante legal)
(Cargo/função do representante legal)

ANEXO VI

(Este documento é parte integrante do Edital 102/2021 – Pregão Eletrônico)

DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DO TRABALHO DE MENOR

A empresa_____ (razão social), CNPJ nº _____ (Número do CNPJ), com sede na _____(endereço completo), por intermédio de seu representante legal, _____(nome completo do representante legal), CPF nº _____ e RG nº _____ **DECLARA,** para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos. A empresa está ciente de que o descumprimento do disposto acima durante a vigência do contrato acarretará em rescisão deste.

_____(município do Licitante), _____de_____de 2021 (data).

(Assinatura do representante legal)

_____

(Nome do representante legal)
(RG do representante legal)
(Cargo/função do representante legal)

ANEXO VII

(Este documento é parte integrante do Edital 102/2021 – Pregão Eletrônico)

TERMO DE CREDENCIAMENTO

Pregão Eletrônico 102/2021

A empresa_____ (razão social), CNPJ nº_____ (Número do CNPJ), com sede na _____ (endereço completo), **CREDENCIA** o Senhor(a) _____ (nome completo) residente e domiciliado a_____ (endereço completo), telefone_____ (número de telefone), e-mail_____ (endereço de e-mail), CPF nº_____(número do CPF do credenciado), RG_____ (número do RG do credenciado), conferindo-lhe todos os poderes necessários à prática de quaisquer atos relacionados ao Edital de Pregão Eletrônico 19/2021, assim como os poderes específicos para assinar atas de registro de preços e contratos oriundos deste processo.

_____(município do Licitante), _____de_____de 2021 (data).

(Assinatura do diretor, sócio gerente ou equivalente)

_____

(Nome do diretor, sócio gerente ou equivalente)
(RG do diretor, sócio gerente ou equivalente)

ANEXO VIII
(Este documento é parte integrante do Edital 102/2021 – Pregão Eletrônico)

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
Pregão Eletrônico 102/2021

Termo de contrato que entre si fazem o Município de São Lourenço do Sul e a empresa....., tendo como objeto a **LOCAÇÃO DE SISTEMA DE TELEINFORMÁTICA PARA TELEFONIA IP**, conforme descrição do objeto constante nos Anexos I e II do edital de Pregão Eletrônico.....

Pelo presente termo de contrato, de um lado o Município de São Lourenço do Sul, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob n° 87.893.111/0001-52, com sede na Rua Coronel Alfredo Born, n° 202, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. Rudinei Härter, brasileiro, casado, bacharel em direito, portador do CPF n° 350.174.650-49 residente e domiciliado nesta cidade, doravante denominado CONTRATANTE e, de outro lado, a empresa....., inscrita no CNPJ n°....., com sede na....., n°....., bairro....., na cidade de....., neste ato representada pelo Sr. ....., brasileiro, (casado\solteiro), (profissão), portador da carteira de identidade n°....., CPF n°....., residente e domiciliado na rua....., n°....., bairro....., na cidade de....., doravante denominada CONTRATADA, com base na licitação modalidade..... n°....., na Lei n° 8.666/93, assim como em conformidade com as condições do edital referido, e termos da proposta, firmam o presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a contratação **LOCAÇÃO DE SISTEMA DE TELEINFORMÁTICA PARA TELEFONIA IP**, conforme edital de Pregão Eletrônico 102/2021, seus anexos, proposta da licitante e descrição abaixo:

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PRAZOS DE INÍCIO E VIGÊNCIA DO SERVIÇO:

O prazo de entrega e instalação será de no máximo 20 (vinte) dias corridos, a partir da emissão da ordem de serviços.

O presente contrato terá vigência de 12 meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite previsto na legislação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

A CONTRATADA deverá:

I. Executar fielmente o objeto do presente contrato, vinculado ao **termo de referência e edital de Pregão Eletrônico 102/2021**;

II. Indicar preposto, aceito pelo Contratante, durante o período de vigência do Contrato, responsável para representá-la administrativamente sempre que necessário, indicando-se o seu

nome, telefone, e-mail e endereço, a quem o fiscal do contrato deverá se reportar para resolução de pendências.

III. Responsabilizar-se por todos os ônus e tributos, emolumentos, honorários ou despesas incidentes sobre os serviços contratados, bem como por cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e acidentárias relativas aos funcionários que empregar para a execução dos serviços, inclusive as decorrentes de convenções, acordos ou dissídios coletivos;

IV. Zelar pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas do Ministério do Trabalho, cabendo àquela fornecer-lhes equipamentos de proteção individual (EPI);

V. Reparar e/ou corrigir, às suas expensas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do serviço contratado;

VI. Manter, durante toda a execução do presente contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;

VII. Prestar todos os esclarecimentos aos serviços que forem solicitados pelo município, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente;

VIII. Arcar com todo o ônus e obrigações no que se refere a acidentes, danos e prejuízos que tenha causado diretamente ao Município de São Lourenço do Sul e/ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, respondendo por terceiros, seus empregados e preposto.

IX. Permitir a mais ampla e completa fiscalização por parte do preposto do CONTRATANTE;

X. Cumprir, durante a execução dos serviços contratados, todas as Leis e posturas Federais, Estaduais e Municipais, pertinentes e vigentes, sendo a única responsável por prejuízos decorrentes a que houver dado causa.

XI. Solicitar aos representantes designados pelo CONTRATANTE como contatos, por escrito, com antecedência mínima de 03 (três) dias, autorização para eventuais interrupções programadas do serviço.

XII. Atender o acordo de níveis de serviço, previsto no Termo de Referência.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

A CONTRATANTE deverá:

I. Designar fiscal para o acompanhamento da execução do serviço;

II. Fiscalizar o presente contrato e atestar a nota fiscal correspondente a execução dos serviços;

III. Comunicar à contratada, por escrito eventuais problemas a serem solucionados, e determinar as providências necessárias quando os serviços não estiverem sendo realizados na forma estipulada no edital e no presente contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções pertinentes, quando for o caso;

IV. Efetuar o devido pagamento à CONTRATADA referente aos serviços executados.

CLÁUSULA QUINTA – FISCALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

I. Serão responsáveis pelo acompanhamento da execução do presente contrato, os servidores: Fiscal: Rodrigo Silva Hax, suplente: Simeia Viegas Quevedo e gestora: Elizete Michaelis Kohler.

II. Encontrada alguma irregularidade durante o prazo de execução do serviço, a contratada deverá corrigir imediatamente, na forma do art. 69 da Lei n.º 8.666/1993, após o qual, em não

havendo a regularização, o fato será reduzido a termo, que será encaminhado à autoridade competente, para que adote os procedimentos inerentes à aplicação das penalidades.

CLÁUSULA SEXTA - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

I. O preço certo e ajustado para o serviço objeto deste contrato é de .....por mês, para os lote 01..... totalizando ..... para o período de 12 meses, conforme descrito abaixo:

LOTE 01					
Item	**Quant**	**Unid**	**Descrição do item**	**Vlr Unit**	**Vlr Total**
01				R$	R$
02					
03					
TOTAL R$					

II . A nota fiscal de prestação de serviços deverá ser encaminhada até o 5º (quinto) dia útil ao fiscal do contrato juntamente com os documentos de regularidade fiscal elencados nos itens 10.5.3 à 10.5.7 do edital juntamente com a GFIP. O CNPJ da Contratada constante da Nota Fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório salvo disposições contidas na IN n° 006/2004 da DRCI/GSCI (crimes de internet).

II. O **CONTRATANTE** efetuará o pagamento do valor constante da Nota Fiscal de Prestação de Serviços até o 10º (décimo) dia do mês subseqüente ao da prestação do serviço, contados do recebimento da nota fiscal que deverá ser apresentada com a devida conferência pelo fiscal.

CLÁUSULA SÉTIMA - PENALIDADES:

I. Para os casos, que porventura possam ocorrer, seja na condição de participante do pregão ou de contratada, as seguintes sanções previstas nos artigos 86, 87 e 88 da Lei Federal n° 8.666/93 combinada com o artigo 7º da Lei 10.520/2002, e respectivos critérios sobre conduta e dosimetria, poderão ser aplicadas à CONTRATADA:

a) Deixar de manter a proposta (recusa injustificada para contratar), deixar de apresentar a documentação exigida no certame, manter comportamento inadequado durante o pregão: impedimento de licitar e contratar Administração pelo prazo de até **cento e oitenta** dias;

b) Apresentar documentação falsa, cometer fraude fiscal, falhar ou fraudar os serviços: impedimento de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de **até cinco anos**;

c) Pequenas irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;

d) Atraso injustificado no início da prestação do serviço, até o limite de até **05 dias**, multa de 0,5% sobre o valor do contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei Federal n° 8.666/93.

II. Pelo inadimplemento das obrigações, a licitante vencedora, conforme a infração estará sujeitas às seguintes penalidades:

a. Descumprimento injustificado na prestação dos serviços até o limite de **cinco dias**, multa diária de 0,5% sobre o valor do contrato;

b. Descumprimento injustificado na prestação dos serviços, até o limite de **dez dias**, será considerado inexecução parcial: multa de 10% sobre o valor do contrato;

c. Descumprimento injustificado na prestação dos serviços, até o limite de **quinze dias**, será considerado inexecução total: impedimento de licitar e contratar com a Administração pelo

prazo de **até cinco anos** e multa de 20% sobre o valor do contrato;

III. As penalidades serão registradas no cadastro da contratada, quando for o caso.

CLÁUSULA OITAVA – RESCISÃO CONTRATUAL:

Será rescindido o presente contrato, sem qualquer direito à indenização para a CONTRATADA, mas sendo-lhe garantida a ampla defesa e o contraditório, quando ocorrer:

I. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

III. A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados;

IV. O atraso injustificado no início do serviço;

V. A paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;

VI. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;

VII. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VIII. O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1o do art. 67 da Lei nº 8.666/1993;

IX. A decretação de falência;

X. A dissolução da sociedade;

XI. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

XII. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

XIII. A supressão, por parte da Administração, de serviços, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no § 1o do art. 65 da Lei nº 8.666/1993;

XIV. A suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

XV. O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

XVI. A não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

XVII. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

XVIII. Descumprimento do disposto no inciso V do art. 27, sem prejuízo das sanções penais cabíveis

§1º A rescisão do presente contrato fundamentada nos incisos I a XII e XVII, poderá ser determinada unilateralmente pela CONTRATANTE, com fulcro no art. 79, inciso I, da Lei nº 8.666/1993.

§2º A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE, previstos no art. 80 da Lei nº 8.666/1993, em caso de rescisão unilateral fundada em inexecução parcial ou total de cláusulas contratuais, especificações do projeto básico ou prazos.

§ 3º Este contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo, atendida a conveniência do CONTRATANTE, mediante termo próprio, recebendo a CONTRATADA o valor dos serviços já executados.

CLÁUSULA NONA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

As despesas decorrentes da execução do objeto deste edital correrão à conta da dotação orçamentária: 10279 (Órgão: 12 - Secretaria Municipal de Administração; Unidade: 13 – Administração; Fonte de recurso: 1 – Recurso livre da administração).

CLÁUSULA DÉCIMA - FORO:

Fica eleito o Foro da Comarca de São Lourenço do Sul, para dirimir quaisquer litígios oriundos da licitação e do contrato dela decorrente, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento, em 04 (quatro) vias de igual teor e forma.

MUNICIPIO DE SÃO LOURENÇO DO SUL

CONTRATADA
Representante legal

CONTRATANTE
Rudinei Härter
Prefeito municipal