



EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 03/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 06/2025

PROCESSO LICITATÓRIO REGIDO PELA LEI FEDERAL Nº 14.133/2021

MODO DE DISPUTA: ABERTO

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

ÓRGÃOS REQUISITANTES: SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO.

INÍCIO DO ACOLHIMENTO DE PROPOSTAS: 13/02/2025 às 17h00min

ABERTURA DA SESSÃO: 06/03/2025 às 09h00min

ABERTURA DAS PROPOSTAS COMERCIAIS: 06/03/2025 às 09h01min

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

1-Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o Município de Pouso Alegre, por meio da Superintendência de Gestão de Recursos Materiais, sediada na Rua Lucy Vasconcelos Teixeira, nº 230, Bairro Mirante do Paraíso, na cidade de Pouso Alegre/MG, CEP 37560-000, realizará licitação, na modalidade PREGÃO para registro de preços, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, do Decreto 5.773 de 07 de dezembro de 2023 e demais legislações pertinentes estabelecidas neste Edital.

2 – O Edital e seus Anexos poderão ser obtidos gratuitamente no site da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre (MG), através do endereço eletrônico www.pousoalegre.mg.gov.br e na Plataforma de Licitações Portal de Compras Públicas, através do endereço eletrônico <https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>.

3 - Toda e qualquer alteração que possivelmente ocorrer neste Edital, tais como errata, adendo, suspensão ou revogação, deverá ser consultada pelos pretendentes licitantes no endereço eletrônico <https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>, bem como, no site da Prefeitura Municipal <https://pousoalegre.mg.gov.br/>.

4 - A Administração não se responsabilizará caso o pretenso licitante não visualize a alteração nos Sites supracitados, conseqüentemente desconhecendo o teor dos Avisos publicados.

5 - Não havendo expediente na data supracitada, a data limite para encaminhamento das Propostas Comerciais, bem como, a data para a sessão do Pregão ficará prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, nos mesmos termos e horários.

6 - O encaminhamento das propostas deverá ser efetuado até a data e horário fixados para abertura da sessão pública.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente licitação é **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO POR LOTE**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.3. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

1.3.1. QUANTIDADES

LOTE ÚNICO				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QNTD	QNTD ANUAL
1	Linhas Individuais	Locação	250	3.000



2	Instalação/Transferência – Mudança de Endereço/Local	Unidade	700	700
3	Chamadas de fixo para fixo	Mínuto	100.000	1.200.000
4	Chamadas de fixo para móvel	Mínuto	200.000	2.400.000
5	Locação de Aparelho	Locação	600	7.200

1.3.2. DATACENTER

1.3.2.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.3. STFC

1.3.3.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.4. SBC – SESSION BORDER CONTROLER

1.3.4.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.5. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 1:

1.3.5.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.6. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 2:

1.3.6.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.7. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 1:

1.3.7.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.8. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 2:

1.3.8.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.9. LICENÇAS DE URA

1.3.9.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.10. TELEFONE IP BÁSICO

1.3.10.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.11. TELEFONE AVANÇADO

1.3.11.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.12. FONE DE CABEÇA

1.3.12.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.13. SOLUÇÃO PARA SALA VIDEOCONFERÊNCIA

1.3.13.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.14. SOLUÇÃO DE VIVA VOZ

1.3.14.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.15. WEBCAM



1.3.15.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.16. SOFTWARE PARA TELEFONISTA

1.3.16.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.17. REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

1.3.17.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.18. TMD, TME e TMA;

1.3.18.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.19. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

1.3.19.1 Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.2. ATENDIMENTO DIGITAL

1.3.2.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.3. RECURSOS DE AUDITORIA E GRAVAÇÃO

1.3.3.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.4. RECURSOS DE CALL BACK

1.3.4.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.5. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E TESTE

1.3.5.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.6. A MANUTENÇÃO PREVENTIVA

1.3.6.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

1.3.7. A MANUTENÇÃO CORRETIVA

1.3.7.1. Conforme Termo de Referência, anexo I, deste edital.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas correrão por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

FICHA	DOTAÇÃO	SECRETARIA
1057	02.020.000.0004.0122.0045.2708.33390390000000000000.15000000000	ADMINISTRAÇÃO

3. DO CREDENCIAMENTO NO PORTAL COMPRAS PÚBLICAS

3.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão estar credenciados junto ao Portal Compras Públicas, provedores do sistema eletrônico.

3.2. Qualquer informação acerca do credenciamento poderá ser obtida através do site <http://www.portaldecompraspublicas.com.br/18/>, conforme instruções nele contidas e ainda, junto ao Departamento de Licitações da Prefeitura de Pouso Alegre, telefone nº (35) 3449-4023 ou pelo e-mail: licitapamg@gmail.com.

3.3. O Município de Pouso Alegre não possui autonomia para intervir no credenciamento dos fornecedores para



obtenção da chave e senha de acesso, haja vista ser este procedimento de exclusiva responsabilidade do Portal Compras Público, provedor do sistema eletrônico.

3.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.5. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluídos a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.6. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**.

4.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluídos a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

4

4.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4.5. É admitida a participação de empresa em recuperação judicial, desde que amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório, conforme atual entendimento do TCU.

4.6. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

4.6.1. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.6.2. A obtenção de benefícios dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.6.3. Não serão aplicadas as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006:

4.6.3.1. No caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;



4.6.3.2. No caso de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.6.4. Os licitantes que invocarem a condição de microempresas ou empresas de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e reproduzidos neste edital, **deverão apresentar ainda os seguintes documentos durante a fase de habilitação:**

4.6.4.1. **CERTIDÃO SIMPLIFICADA DA JUNTA COMERCIAL** atualizada do estado sede da licitante, comprovando a condição de ME, EPP ou MEI.

4.6.4.2. **CERTIFICADO DA CONDIÇÃO DE MICRO EMPREENDEDOR INDIVIDUAL – CCMEI** quando se tratar de Microempreendedor Individual (MEI), podendo substituir o contrato social ou estatuto.

4.6.4.3. Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de enquadramento e de não haver nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do art. 3º da LC 123/2006, conforme modelo anexo a este edital, de acordo com o caso concreto (**ANEXO IV** do edital).

4.6.5. A mera participação de licitante como microempresa ou empresa de pequeno porte, amparada por declaração com conteúdo falso, configura fraude à licitação e enseja a aplicação das penalidades da lei, não sendo necessário, para a configuração do ilícito que a autora da fraude obtenha a vantagem esperada, conforme preconiza a jurisprudência do Tribunal de Contas da União¹.

4.6.6. DA APLICABILIDADE DO DISPOSTO NO ART. 48, INCISO I, DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006:

4.6.6.1. A presente licitação será destinada à ampla competição, nos termos do art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

5. DO CONSÓRCIO

5.1. Será permitida a participação de pessoa jurídica em consórcio, observadas as seguintes normas, em conformidade com o artigo 15 da Lei 14.133/2021:

5.2. Deverá haver a comprovação de compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados;

5.3. Deverá ser indicada qual a empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

5.4. Para efeito de habilitação técnica, será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado;

5.5. Para efeito de habilitação econômico-financeira, será admitido o somatório dos valores de cada consorciado;

5.5.1. Haverá um acréscimo de 10 % sobre o valor exigido para o licitante individual, não se aplicando aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas.

5.6. A empresa consorciada estará impedida de participar de mais de um consórcio ou de forma isolada na mesma licitação;

5.7. Os integrantes são responsáveis solidariamente pelos atos praticados tanto na fase de licitação quanto na fase de execução do contrato;

5.8. Caso o licitante em consórcio seja o vencedor do certame, deverá promover, antes da celebração da ata/contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso firmado;

5.9. Poderá ser estabelecido limite máximo de empresas consorciadas, desde que haja justificativa técnica;

¹ Acórdão nº 1702/2017 – Plenário – TCU, Acórdão 930/2022 – Plenário – TCU, etc.



5.10. Será permitida a substituição de consorciado, desde que expressamente autorizada pelo órgão contratante, estando a substituição condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato.

6. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

6.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital, conforme regulado pelo artigo 164 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.2. A impugnação deverá ser enviada exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema Portal de Compras Públicas no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

6.3. Caberá a Pregoeira, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação no prazo de até 3 (três) dias úteis.

6.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação de propostas.

6.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados a Pregoeira, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema Portal de Compras Públicas no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

6.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

6.7. A participação no certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implica na aceitação por parte dos interessados das condições nele estabelecidas.

6.8. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

6.9. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas após o respectivo prazo legal ou, no caso de empresas, que estejam inscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela proponente.

6.10. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

7.1. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

7.1.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

7.1.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

7.1.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;



7.1.4. Declaração de que cumpre com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme dispõe o art. 116 da Lei n. 14.133/2021 e os arts. 51 e 53 do Decreto Federal nº 9.579/2018.

7.2. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.3. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

7.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.5. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema;

7.6. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

7.7. 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, quando estes forem solicitados que sejam anexados antes da sessão pública.

7.8. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

7.9. A proposta de preços deverá ser enviada exclusivamente via sistema, redigida em idioma nacional, sem cotações alternativas, descrições que identifiquem a licitante, emendas, rasuras ou entrelinhas;

7.10 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico sua proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

7.11 A proposta deverá ser apresentada de acordo com:

7.11.1 A identificação/descrição do objeto ofertado, de forma a permitir que a pregoeira possa facilmente constatar que as especificações no presente Pregão foram ou não atendidas, observadas as especificações constantes no presente Edital;

7.11.2 O preço unitário e preço total cotados em reais, com no máximo 02 (dois) algarismos decimais após a vírgula;

7.11.3 O prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data limite para apresentação da proposta, após convocação da Pregoeira;

7.12 O número do item ofertado deverá corresponder com suas respectivas quantidades;

7.13 Havendo divergência entre o valor unitário e total, prevalecerá o valor unitário;

7.14 Serão desconsideradas as propostas que apresentarem alternativas de preços ou qualquer outra condição não prevista neste Edital;



7.15 É vedada a cotação de preços diferenciados em razão de local de entrega ou em razão da forma e do local de acondicionamento ou qualquer outro motivo.

7.16 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a proponente.

8. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

8.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

8.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

8.2.3. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.2.4. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre a pregoeira e os licitantes.

8.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

8.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do LOTE.

8.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

8.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 0,01 (um centavo)**.

8.10. O licitante poderá uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

8.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

8.12. Nesta licitação para envio de lances no pregão eletrônico será adotado o modo de disputa “aberto”, onde os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

8.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

8.12.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

8.12.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.



8.12.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), a pregoeira, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

8.12.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

8.13. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

8.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

8.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.16. No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

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

8.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

8.19.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

8.19.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

8.19.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

8.19.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

8.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

8.20.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

8.20.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

8.20.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;



desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

8.20.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

8.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

8.20.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

8.20.2.2. Empresas brasileiras;

8.20.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País, empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

8.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, a pregoeira poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

8.21.1. Negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

8.21.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.21.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

8.21.4. A pregoeira solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

8.22. É facultado a pregoeira prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.23. Após a negociação do preço, a Pregoeira iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

9. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1. Encerrada a etapa de negociação, a pregoeira com auxílio da área técnica examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital, observado o disposto no artigo 14 da Lei federal nº 14.133/2021.

9.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

9.2.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

9.3. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;



9.4. A pregoeira poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo a ser estabelecido, sob pena de não aceitação da proposta.

9.4.1. É facultado aa pregoeira prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

9.4.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pela pregoeira, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pela Pregoeira, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

9.4.3. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, a Pregoeira exigirá que o licitante classificado em primeiro lugar apresente o catálogo e/ou amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local e prazo a ser indicado.

9.4.3.1. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

9.4.3.2. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

9.4.3.3. Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

9.5. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, a Pregoeira examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

9.6. A Pregoeira poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

9.7. Também nas hipóteses em que a Pregoeira não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

9.8. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.9. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de a Pregoeira passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

9.10. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, a pregoeira verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta reformulada do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de até 2h00 (duas horas), a contar da solicitação da Pregoeira no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final será ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.



10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 12 da Lei nº 14.133/2021).

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos artigos 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.1.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

c) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

11.1.2. Caso conste na Consulta de *Situação do Fornecedor* a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

11.1.3 A tentativa de burlar será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

11.1.4. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

11.1.5. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

11.1.5.1. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.



11.1.6. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo a ser pré-estabelecido, sob pena de inabilitação.

11.1.7. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais, quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

11.1.8. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

11.1.9. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

11.1.10. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

11.1.11. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

11.1.12. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

11.1.13. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

11.1.14. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

11.1.15. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

11.1.16. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) **Registro comercial**, no caso de empresa individual;

b) **Ato constitutivo** e alterações subsequentes devidamente registrados, em se tratando de sociedade comercial, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

c) **Inscrição do ato constitutivo**, no caso de sociedades civis, acompanhada da prova de diretoria em exercício;

d) **Decreto de autorização**, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;



e) Documento de identidade de sócio-administrador;

f) Instrumento de procuração, quando for o caso, devendo ser acompanhada de documentos de identidade do outorgante e do outorgado.

11.2.1. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

11.2.2. As empresas que se enquadrarem com ME, EPP ou MEI, conforme Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar juntamente aos documentos de habilitação jurídica:

11.2.2.1. **CERTIDÃO SIMPLIFICADA DA JUNTA COMERCIAL** atualizada do estado sede da licitante, comprovando a condição de ME, EPP ou MEI.

11.2.2.2. **CERTIFICADO DA CONDIÇÃO DE MICRO EMPREENDEDOR INDIVIDUAL – CCMEI** quando se tratar de Microempreendedor Individual (MEI), podendo substituir o contrato social ou estatuto.

11.2.2.3. Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de enquadramento e de não haver nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do art. 3º da LC 123/2006, conforme modelo anexo a este edital, de acordo com o caso concreto (**ANEXO IV** do edital).

11.2.3. A mera participação de licitante como microempresa ou empresa de pequeno porte, amparada por declaração com conteúdo falso, configura fraude à licitação e enseja a aplicação das penalidades da lei, não sendo necessário, para a configuração do ilícito que a autora da fraude obtenha a vantagem esperada, conforme preconiza a jurisprudência do Tribunal de Contas da União².

11.3. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

a) Prova de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas** (CNPJ);

b) Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

c) Prova de regularidade para com a **Fazenda do Município** da sede ou domicílio da licitante, relativa aos tributos mobiliários e imobiliários, dentro do prazo de validade.

d) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal**, mediante a apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, dentro do prazo de validade.

e) Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual**, que deverá ser feita através da apresentação da Certidão Negativa de Débitos – CND, dentro do prazo de validade.

f) Prova de regularidade para com o **Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS**, que deverá ser feita através da apresentação do CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal, dentro do prazo de validade.

g) **Prova da regularidade dos Débitos Trabalhistas**, de acordo com a Lei Federal 12.440/2011, dentro do prazo de validade.

h) **As microempresas e empresas de pequeno porte**, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição;

I) Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal e trabalhista**, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis, a contar da convocação da pregoeira para apresentação**, prorrogáveis por igual período, a critério da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, para a regularização da documentação, pagamento

² Acórdão nº 1702/2017 – Plenário – TCU, Acórdão 930/2022 – Plenário – TCU, etc.



ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa;

II) A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará na **decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se a convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

11.3.1. As **certidões que não possuem especificação a respeito do prazo** de validade serão aceitas com **até 90 (noventa)** dias da data de sua expedição.

11.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.

a) **Certidão Negativa de Falência**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não anterior a sessenta dias da abertura da sessão pública deste PREGÃO, se outro prazo não constar do documento.

b) Empresas em **recuperação judicial** deverão apresentar um dos seguintes documentos:

b.1) Apresentar certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que está apta econômica e financeiramente a participar de processo licitatório nos termos das Leis 14.133/2021; ou

b.2) Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, sem prejuízo do atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeira estabelecidos no edital.

11.5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.5.1. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a Contratada tenha executado, ou esteja executando, satisfatoriamente fornecimento e instalação dos itens objetos deste edital.

11.5.2. Deverá ser apresentado junto com a proposta a comprovação que o datacenter possui as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.

11.5.3. A LICITANTE deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços.

11.5.4 - Deverá ser apresentado a comprovação que o datacenter possui as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.

11.5.5. DA VISITA TÉCNICA

11.5.5.1. A licitante interessada poderá realizar visita técnica prévia, de modo a obter, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade, toda a informação necessária à elaboração da proposta. Todos os custos relacionados à visita e à inspeção serão de inteira responsabilidade e à expensas da licitante. A vistoria deverá ser realizada por meio de um profissional devidamente qualificado, que deverá ser o representante da empresa, cujo credenciamento deverá ser apresentado no ato da vistoria;

11.5.5.2. Em caso da empresa optar por não realizar as visitas, deverá, sob pena de inabilitação, atestar que conhece os locais e as condições para realização dos serviços por meio de declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante, nos termos do art. 63, parágrafos 2º e 3º da Lei 14.133/2021.

11.5.5.3. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que serão executados os serviços objeto da contratação.

11.5.5.4. As visitas deverão ser agendadas na Secretaria de Administração através do email cdp@pousoalegre.mg.gov.br, sendo realizadas no horário de expediente da repartição e acompanhadas por um servidor desta Prefeitura, até o 2º dia anterior à data da licitação;



11.5.5.5. A visita técnica será realizada de forma individualizada, ou seja, não serão marcadas visitas técnicas para mais de uma licitante ao mesmo tempo

11.5.5.6. Após cumprida a visita técnica, a Administração emitirá um atestado de visita técnica para a empresa licitante, assinado e carimbado pelo Diretor ou funcionário autorizado pela Municipalidade;

12. DOS RECURSOS

12.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo 10 (dez) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.2. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.3. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

12.4. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

12.4.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão; o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

12.4.2. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

12.5. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

12.6. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.7. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

12.8. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.9. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.10. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.11. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico em que estará sendo realizada a sessão.

13. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

13.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

13.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

13.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e



trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

13.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

13.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) ou e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato da pregoeira, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

14.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

15. DA GARANTIA

15.1. Garantia do objeto conforme Termo de Referência e/ou legislação vigente.

16. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

16.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante melhor classificado terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, Conforme art. 19, § 1º, do Decreto nº 11.462/23, desde que:

16.2.1. a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

16.2.2. a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

16.3. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.

16.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

16.5. Conforme art. 18, § 4º, do Decreto nº 11.462/23, o preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

16.6. Conforme Art. 21 do Decreto nº 11.462/23, a existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

16.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, conforme Art. 21 do Decreto nº 11.462/23, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

17. DOS PREÇOS, REVISÃO, REAJUSTE E REPACTUAÇÃO

17.1. Os preços que vigorarão no ajuste serão aqueles ofertados pela licitante vencedora.

17.2. O (s) preço (s) ofertado (s) deverão incluir todos os custos diretos e indiretos da proponente, inclusive encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto licitado, e constituirá a única e completa remuneração pela sua execução.



17.3. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado, em 20/01/2025.

17.3.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do detentor, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice. O reajuste contratual será feito com base no índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

17.3.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.3.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o órgão gerenciador pagará ao detentor a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

17.3.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.3.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

17.3.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

17.3.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

17.4. Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito, ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da empresa contratada e a retribuição do Município de Pouso Alegre/MG para a justa remuneração dos produtos poderá ser revisada, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico - financeiro inicial do contrato.

17.5. A revisão de preços do contrato se traduz em condição excepcional de ajuste financeiro, admitida a qualquer tempo, para, repondo perdas excessivas e imprevisíveis, restabelecer a relação entre encargos do contrato e retribuição pelo Município de modo a manter as condições essenciais de continuidade do vínculo contratual.

17.6. Para autorizar a revisão de preço, o desequilíbrio econômico-financeiro ocorrido deverá ser retardador ou impeditivo da execução do ajustado, o que ocorre quando a retribuição paga pelo Município não é suficiente para saltar a totalidade dos custos contratuais em virtude de ocorrência de fato excepcional.

17.7. Defasagens financeiras ao longo do contrato são admissíveis, fazendo parte da álea econômica ordinária, devendo ser suportadas pela contratada até a data-base do reajuste ou repactuação (quando for o caso).

17.8. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou menos, conforme o caso.

17.9. Na hipótese da empresa contrata da solicitar alteração de preço, a mesma terá que justificar o pedido, através de planilha detalhada de custos, acompanhada de documentos que comprovem a procedência do pedido, tais como: lista de preços de fabricantes, notas fiscais de aquisição de produtos, etc.

17.10. O pedido de revisão de preços obriga o detalhamento e a avaliação de todos os preços do contrato, constantes da respectiva planilha de custos, mediante pesquisa e comprovação documental pela contratada, podendo importar em aumento ou redução do valor contratado, conforme as constatações de oscilações apuradas.

17.11. Na hipótese de solicitação de revisão de preços pela contratada, esta deverá comprovar o desequilíbrio econômico-financeiro, em prejuízo da Municipalidade.



17.12. Fica facultado ao Município de Pouso Alegre realizar ampla pesquisa de mercado para subsidiar, em conjunto com a análise dos requisitos dos itens anteriores a decisão quanto à revisão de preços solicitada pela empresa contratada.

17.13. A eventual autorização da revisão de preços será concedida após a análise técnica e jurídica do Município de Pouso Alegre/MG, porém contemplará os produtos fornecidos a partir da data do protocolo do pedido no Protocolo Geral do Contratante, sendo lavrado termo aditivo.

17.14. Enquanto eventuais solicitações de revisão de preços estiverem sendo analisadas, a contratada não poderá suspender a entrega dos objetos nem a execução dos serviços e os pagamentos serão realizados aos preços vigentes.

17.15. O Município de Pouso Alegre/MG deverá, quando autorizada à revisão dos preços, lavrar Termo Aditivo com os preços revisados e emitir Nota de Empenho complementar inclusive para cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, em relação aos produtos fornecidos após o protocolo do pedido de revisão.

17.16. O novo preço só terá validade após parecer da autoridade competente.

17.17. O diferencial de preço entre a proposta inicial da contratada e a pesquisa de mercado efetuada pelo Município de Pouso Alegre/MG na ocasião da abertura do certame bem como eventuais descontos concedidos pela contratada, serão sempre mantidos.

17.18. Durante a vigência do contrato, o preço registrado não poderá ficar acima dos praticados no mercado. Por conseguinte, independentemente de convocação pela Secretaria solicitante, no caso de redução, ainda que temporária, dos preços de mercado, a contratada obriga-se a comunicar à unidade o novo preço que substituirá o então registrado.

17.19. Durante a vigência da ata de registro de preços, o valor global será mantido pela contratada.

18. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO E DO LOCAL DE ENTREGA

18.1. Conforme previsto no Termo de Referência.

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA/DETENTORA

19.1 A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão seguir as normas descritas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do presente edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DA RESCISÃO

20.1. São aplicáveis as sanções previstas no neste edital.

20.2. A rescisão contratual dar-se-á nos casos e termos previstos nos artigos 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021.

21. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

21.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

21.1.1. Dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e

21.1.2. Dos licitantes que mantiverem sua proposta original.

21.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

21.2.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.



21.2.2. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

21.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

21.3.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

21.3.2. Quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços.

21.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

21.4.1. Convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

21.4.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

22. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

22.1. O pagamento dar-se-á nos moldes descritos no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

23. DOS PRAZOS

23.1. Os prazos dar-se-ão conforme descrito no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

24. MODALIDADE

24.1. A modalidade será conforme descrito no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

25. DA FISCALIZAÇÃO E DA LISTA PRÉVIA DE LOCAIS DE INSTALAÇÃO

25.1. A fiscalização e a Lista Prévia de Locais de Instalação serão conforme descrito no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

26. DA PROTEÇÃO E INFORMAÇÕES DE DADOS – LGPD

26.1. A empresa contratada deverá executar o objeto em “estrita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)”

27. DAS ESPECIFICAÇÕES E DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

27.1. As condições de execução e os requisitos da contratação serão conforme descrito no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

28. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

28.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pela pregoeira.

28.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.



28.4. No julgamento das propostas e da habilitação, a pregoeira poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

28.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

28.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

28.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

28.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

28.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

28.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

28.11. Consultas ao Edital e demais informações relativas a este Pregão, poderão ser realizadas por meio dos sites www.portaldecompraspublicas.com.br e <https://pousoalegre.mg.gov.br/>, e ainda junto ao Departamento de Compras e Licitações da Prefeitura de Pouso Alegre, telefone nº (35) 3449-4023.

28.12. As normas desta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados e o desatendimento de exigências formais, desde que não comprometa a aferição da habilitação da licitante e nem a exata compreensão de sua proposta, não implicará o afastamento de qualquer licitante.

28.13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA;

ANEXO II – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ANEXO III – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO;

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06 (Obrigatória para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedores Individuais)

ANEXO V – MODELO DECLARAÇÃO VISITA TÉCNICA;

ANEXO VI – MODELO DECLARAÇÃO CONHECIMENTO DE ÁREA.

Pouso Alegre/MG, 12 de fevereiro de 2025.

João Romão de Lima
Secretário Municipal de Administração



ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO.

2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. QUANTIDADES

LOTE ÚNICO				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QNTD	QNTD ANUAL
1	Linhas Individuais	Locação	250	3.000
2	Instalação/Transferência – Mudança de Endereço/Local	Unidade	700	700
3	Chamadas de fixo para fixo	Minuto	100.000	1.200.000
4	Chamadas de fixo para móvel	Minuto	200.000	2.400.000
5	Locação de Aparelho	Locação	600	7.200

2.1.2. DATACENTER

2.1.2.1. A solução de PABX em nuvem deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF. Será aceito certificação TIER III em substituição às certificações exigidas.

2.1.2.2. O tráfego de voz entre e de ramais para o serviço telefônico fixo comutado (STFC) deverá exclusivamente ser processado e transitado em datacenters situados em território brasileiro. Todos os Session Corder Controllers (SBC) de voz deverão estar obrigatoriamente hospedados em datacenters situados em território brasileiro.

2.1.2.3. A solução PABX e nuvem deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

2.1.3. STFC

2.1.3.1. Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea.

2.1.3.2. Para ligações externas, de / para STFC, deverá ser disponibilizado um quantitativo de canais (ligações simultâneas) igual ou superior a 30% da quantidade total de ramais.

2.1.3.3. Todos os ramais deverão ser fornecidos com número DDR (Discagem Direta a Ramal).

2.1.3.4. Caso seja opção do ORGÃO GERENCIADOR, a DETENTORA deverá efetuar a portabilidade dos números atualmente utilizados, sem ônus adicionais.

2.1.3.5. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones moveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais.

2.1.3.6. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Ibirité, para telefones fixo nesta mesma área.

2.1.3.7. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Ibirité, para telefones móveis nesta mesma área.

2.1.3.8. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

2.1.3.9. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

2.1.4. SBC – SESSION BORDER CONTROLER

2.1.4.1. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

2.1.4.2. Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;

- 2.1.4.3. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;
- 2.1.4.4. Deve suportar proteção DoS/DdoS;
- 2.1.4.5. Deve suportar Buffer de jitter dinâmico;
- 2.1.4.6. Deve suportar supressão de silêncio/ruído de conforto;
- 2.1.4.7. Deve suportar Codex: G.711, G.723.1, G.726, G.729A/B, GSM-FR, AMR-NB, AMR-WB (G.722.2), SILK-NB/WB, Opus-NB/WB;
- 2.1.4.8. Criptografia e autenticação TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, autenticação SIP Digest cliente/servidor, RADIUS Digest;
- 2.1.4.9. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;
- 2.1.4.10. Deve suportar transporte com TLS;
- 2.1.4.11. Deve suportar IPv4/IPv6;
- 2.1.4.12. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;
- 2.1.4.13. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;
- 2.1.4.14. Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;
- 2.1.4.15. Deve suportar roteamento estático configurável;
- 2.1.4.16. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;
- 2.1.4.17. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;
- 2.1.4.18. Deve suportar media anchoring;
- 2.1.4.19. Deve suportar redundância;
- 2.1.4.20. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;
- 2.1.4.21. Deve suportar gerenciamento por SNMP;
- 2.1.4.22. Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;
- 2.1.4.23. Deve suportar DNS e NTP;
- 2.1.4.24. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS);
- 2.1.4.25. Deve suportar protocolo HTTPS.
- 2.1.4.26. A CONTRATADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

2.1.5. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 1:

- 2.1.5.1. Além das funcionalidades básicas solicitadas, as licenças de ramais tipo 1 deverá permitir:
- 2.1.5.2. Deverá permitir o uso simultâneo de até 2 dispositivos (um telefone IP e uma licença de softphone), de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.
- 2.1.5.3. Conferência de voz nos telefones IP, com até 3 participantes internos e/ou externos.

2.1.6. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 2:

- 2.1.6.1. Além das funcionalidades básicas solicitadas, as licenças de ramais tipo 2 deverá permitir:
- 2.1.6.2. Deverá permitir o uso simultâneo de até 5 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.
- 2.1.6.3. Conferência de voz nos telefones IP com até 15 participantes.
- 2.1.6.4. Captura de chamadas. (A Captura de Chamada é um serviço multiusuário que permite que usuários selecionados respondam a qualquer linha que esteja tocando em seu grupo de captura de chamada.).
- 2.1.6.5. Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente encaminhadas ao ramal do chefe.
- 2.1.6.6. Música em chamadas em espera. (O serviço de usuário do Music On Hold permite que um usuário toque músicas personalizadas para os chamadores quando a chamada é retida ou estacionada.).
- 2.1.6.7. Cadeado eletrônico. (Códigos de autorização para efetuar chamadas.).
- 2.1.6.8. Não perturbe. (Quando o usuário ativa o serviço Não Perturbe (DND), todas as chamadas para o usuário são processadas como se o usuário estivesse ocupado e não pudesse receber chamadas.).
- 2.1.6.9. Desvio Noturno. (O Night Forwarding permite que as chamadas externas recebidas no usuário sejam redirecionadas para um destino especificado em um horário estabelecido.).
- 2.1.6.10. Retorno automático de chamadas. (O Automatic CallBack permite ao originador ser notificado quando o lado chamado, em caso de ocupado, ficar livre.).

2.1.7. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 1:

- 2.1.7.1. As licenças de softphone tipo 1 deverão possibilitar a inclusão das seguintes funcionalidades nas licenças de softphone básico:
- 2.1.7.2. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas;



2.1.7.3. Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala;

2.1.8. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 2:

2.1.8.1. As licenças de softphone tipo 1 deverão possibilitar a inclusão das seguintes funcionalidades nas licenças de softphone básico:

2.1.8.2. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 1000 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas;

2.1.8.3. Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala;

2.1.8.4. Permitir a gravação da reunião (voz e vídeo), local e na nuvem, sendo que na nuvem deve estar disponível, no mínimo, 10GB de espaço para armazenamento das gravações.

2.1.8.5. Permitir a transmissão ao vivo (Live Streaming) da reunião nas plataformas Youtube e Facebook / Instagram.

2.1.8.6. Deve permitir o controle remoto do desktop, permitindo que determinado participante possa editar documentos no desktop do organizador da reunião.

2.1.9. LICENÇAS DE URA

2.1.9.1 A Solução de PABX Virtual em Nuvem deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

2.1.9.2. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;

2.1.9.3. Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.

2.1.9.4. O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);

2.1.9.5. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento;

2.1.9.6. A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento;

2.1.9.7. Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;

2.1.9.8. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;

2.1.9.9. Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

2.1.10. TELEFONE IP BÁSICO

2.1.10.1 Possuir homologação da Anatel;

2.1.10.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem;

2.1.10.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem;

2.1.10.4. Áudio HD com Redução de ruído, no viva-voz e no fone;

2.1.10.5. Tela de 2,28 polegadas (128x48 pixels);

2.1.10.6. 2 linhas SIP;

2.1.10.7. Conferência de 3 vias;

2.1.10.8. 1000 lista telefônica local, identificador de chamadas, chamada em espera, transferência de chamada;

2.1.10.9. Suportar Fone de ouvido sem fio EHS;

2.1.10.10. Chamada de áudio;

2.1.10.11. Built-in alto-falantes HD;

2.1.10.12. Áudio de banda larga;

2.1.10.13. Suportar os codecs G.711a/u, G.726-32K, G.729A, iLBC, G.722 e Opus;

2.1.10.14. Deve suportar as funcionalidades de AEC, VAD, CNG, BNE, NR, PLC;

2.1.10.15. Deve possuir 4 teclas programáveis;

2.1.10.16. Deve possuir 9 teclas de função (Reter/Transferir/Conferência/Agenda /MWI/Fone de ouvido/Rediscagem);

2.1.10.17. Deve suportar as funcionalidades Chamar / Atender / Rejeitar, Silenciar / Ativar som (Microfone), Chamada em espera / Retomar, Chamada em espera, Intercomunicador, Visor de ID do chamador, Discagem rápida, Chamada Anônima (Ocultar ID do Chamador), Desvio de Chamadas (Sempre/Ocupado/Sem Resposta), Transferência de chamadas (assistida/não assistida), Call Parking/Pick-up (Dependendo do servidor), Remarcar, Não perturbe, Atendimento Automático, Mensagem de voz (com servidor);

2.1.10.18. Suportar 2 ângulos ajustáveis, 45° ou 50° modo de instalação para cenário de desktop pode atender às necessidades de vários ambientes de escritório;

2.1.10.19. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN;

2.1.10.20. Função PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1 e suporta 802.3az;

2.1.10.21. Suporte aos protocolos SIP2.0 over UDP/TCP/TLS, RTP/RTCP/SRTP, STUN, DHCP, IPv6, LLDP, PPPoE, 802.1x, L2TP, OpenVPN, SNTTP, FTP/TFTP, HTTP/HTTPS, TR-069;

2.1.10.22. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V;

2.1.11. TELEFONE AVANÇADO

2.1.11.1. Possuir homologação da Anatel;

2.1.11.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem;

2.1.11.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem;

2.1.11.4. Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem;

2.1.11.5. Implantação sem toque por meio do suporte de serviços de registro de dispositivos;

2.1.11.6. Suportar módulos de Wi-Fi e Bluetooth;

2.1.11.7. Suportar no mínimo três módulos de expansão, com display colorido de 24 teclas;

2.1.11.8. Possuir 8 botões de LED vermelho/verde de duas cores;

2.1.11.9. Suportar consumo de energia reduzido através de Power over- Ethernet, Classe 1 com “modo de suspensão”;

2.1.11.10. Tela colorida — 2,8 polegadas x 2,1 polegadas (7,0 cm x 5,3 cm) (264x200 pixels) (320x240 pixels);

2.1.11.11. 8 teclas programáveis com LEDs duplos (vermelho, verde);

2.1.11.12. 8 teclas de funções fixas para viva-voz, mudo, headset, contatos, mensagens, histórico e menu;

2.1.11.13. 4 teclas de contexto (tem sua função alterada conforme status de uso);

2.1.11.14. 5 Teclas de navegação;

2.1.11.15. Teclas de controle de volume (toque e conversação);

2.1.11.16. Ganho de 20dB no monofone no modo amplificado;

2.1.11.17. Áudio de banda larga no fone e fone de ouvido;

2.1.11.18. Viva-voz full duplex;

2.1.11.19. Indicador de mensagem em espera;

2.1.11.20. Indicador de mudo com alerta opcional de mudo;

2.1.11.21. Alerta de chamada com visibilidade de 360 graus;

2.1.11.22. Montagem em mesa e parede;

2.1.11.23. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN;

2.1.11.24. Classe PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1 e suporta 802.3az;

2.1.11.25. Suporte aos protocolos SIP e H.323;

2.1.11.26. Suporte a codecs baseados em padrões: G.711a/u, G.726, G.729A / AB, G.722, Opus;

2.1.11.27. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V;

2.1.12. FONE DE CABEÇA

2.1.12.1. Deve ser monoauricular, com almofada em couro sintético;

2.1.12.2. Deve possuir microfone com haste flexível, com ajuste de até 270°;

2.1.12.3. Deve possuir proteção contra picos inesperados de som (acima de 118 dBA);

2.1.12.4. Deve possuir sensibilidade de, pelos menos, 100dB / 1mW a 1.000 HZ;

2.1.12.5. Deve reproduzir som com faixa de 80Hz a 20Khz;

2.1.12.6. Deve possuir microfone unidirecional com cancelamento de ruído, faixa de 2 a 5Khz e sensibilidade de, pelo menos, -32dB a 1.000 Hz;

2.1.12.7. Deve possuir certificação RoHS (Restriction of Hazardous Substances Directive);

2.1.12.8. Deve possuir conector USB, com cabo de, no mínimo, 1,6m;

2.1.12.9. Deve ter peso total, com o cabo, de até 150g;

2.1.13. SOLUÇÃO PARA SALA VIDEOCONFERÊNCIA

2.1.13.1. Deve possuir módulo para concentrar as conexões, organizando e gerenciando os periféricos (Será aceita composição de Hub's para entrega de todas as conexões, desde que garantida a interoperabilidade entre os periféricos e acessórios da solução);

2.1.13.2. Mínimo de 2 portas (Saídas) HDMI para conexão de telas;

2.1.13.3. Mínimo de 2 portas para conexão e alimentação dos alto-falantes;

2.1.13.4. Mínimo de 1 porta para conexão dos pontos de captura de áudio;

2.1.13.5. Mínimo de 1 porta para conexão da câmera;

2.1.13.6. Mínimo de 2 portas (Entradas) HDMI para conexão de computador / laptop;

- 2.1.13.7.** Mínimo de 2 portas USB;
- 2.1.13.8.** Deve possuir câmera para capturar imagens em alta resolução, deverá ser motorizada, possibilitando o posicionamento, foco e zoom de forma remota;
- 2.1.13.9.** Deve suportar captura de imagem a 4K e 1440p, 1080p, 900p, 720p e SD, todos a uma taxa de 30fps, além de 1080p e 720p a 60fps;
- 2.1.13.10.** Possuir campo de visão mínimo de 89°;
- 2.1.13.11.** Deve permitir o ajuste motorizado na horizontal (pan) de no mínimo 90° e na vertical (tilt) 50/-90°, com movimentação silenciosa;
- 2.1.13.12.** Possuir zoom óptico motorizado de no mínimo 14x sem perda de qualidade;
- 2.1.13.13.** Deve permitir o acionamento de ajuste horizontal, vertical e zoom por controle remoto, com possibilidade de fixação de preset's (mínimo de 2 preset's configuráveis), o controle remoto deverá ser fornecido com a solução;
- 2.1.13.14.** Deve possuir 3 predefinições de posição de câmera, para os ajustes horizontal, vertical e zoom;
- 2.1.13.15.** Deve possuir enquadramento e foco automático de participantes;
- 2.1.13.16.** Deve ser compatível com USB Video Class (UVC);
- 2.1.13.17.** Deve possuir base com rosca padrão para fixação em tripé;
- 2.1.13.18.** Deve ser fornecida com suporte para fixação da câmera na parede;
- 2.1.13.19.** Suporte para trava de segurança antifurto;
- 2.1.13.20.** Deve possuir cabo de, no mínimo, 4m para interligação ao Hub de Conexão;
- 2.1.13.21.** Deve possuir pontos para captura de áudio que possibilite captura de áudio com qualidade em todos os pontos da mesa de reunião;
- 2.1.13.22.** Deve possuir alcance da captação de no mínimo 4 m de diâmetro;
- 2.1.13.23.** Deve possuir sistema de cancelamento de eco e cancelamento de ruídos;
- 2.1.13.24.** Deve possuir botão mudo (mute) que interrompa a captura de áudio de todo conjunto de microfones;
- 2.1.13.25.** Deve possuir resposta de frequência mínima de 90 Hz - 16 kHz, ou mais amplo;
- 2.1.13.26.** Cada ponto de captura de áudio deve possuir no mínimo 4 microfones omnidirecionais, trabalhando de forma única;
- 2.1.13.27.** Os pontos de captura de áudio deverão ser dimensionados de forma a atender a sala de reunião com até 22 pessoas;
- 2.1.13.28.** Deve possuir alto falantes de forma a propiciar a propagação com qualidade do áudio das reuniões, de forma com que as vozes sejam ouvidas com clareza.
- 2.1.13.29.** Deve ser fornecido no mínimo 2 alto falantes;
- 2.1.13.30.** Deve possuir saída de áudio com resposta de frequência de 120Hz, ou mais amplo;
- 2.1.13.31.** Possuir pressão sonora de saída mínima de 94Db SPL, Sensitivity: 95+/-2dB SPL;
- 2.1.13.32.** Deve ser do tipo "soundbar" com sistema de fixação para rack e parede;
- 2.1.13.33.** Deve possuir sistema full duplex (caixa de som e microfone compatíveis entre si) a fim de evitar microfonia;
- 2.1.13.34.** Deve possuir dispositivo para transmissão sem fio, com o objetivo trazer mobilidade e eliminar fios na conexão entre o computador que participará / iniciará a reunião virtual e toda a solução da sala de videoconferência;
- 2.1.13.35.** O equipamento deverá realizar interconexão sem fio entre o transmissor e o receptor de modo direto ponto a ponto;
- 2.1.13.36.** Deve suportar no mínimo 8 transmissores simultâneos pareados com o receptor;
- 2.1.13.37.** Deve ser fornecido com no mínimo 2 transmissores, de maneira que seja possível a exibição de até 2 imagens diferentes na mesma tela;
- 2.1.13.38.** Deve permitir espelhamento de tela de smartphones IOS e/ou Android;
- 2.1.13.39.** Deve possuir saída HDMI que suporte resolução 4K (3840 x 2160);
- 2.1.13.40.** Mínimo de 2 portas USB;
- 2.1.13.41.** Deve permitir que dispositivos de captura de imagem e áudio de alta qualidade sejam interconectados com o computador / notebook através da conexão do transmissor sem fio;
- 2.1.13.42.** O transmissor deverá ser alimentado exclusivamente pela porta USB do computador/notebook, sem a necessidade de alimentação externa;
- 2.1.13.43.** Dispositivo USB / HDMI sem fio para gerenciamento do sistema de videoconferência compatível com Windows 10, certificado Anatel;
- 2.1.13.44.** Protocolo de transmissão sem fio IEEE 802.11 a/g/n/ac and IEEE 802.15.1 , Faixa de frequência 2.4 GHZ e 5 GHZ;
- 2.1.13.45.** Conexões 1x Ethernet LAN 1Gbit 1x USB Tipo-C 2.0 (front); 1x USB Tipo A 2.0 (front), Saídas de Vídeo 4K UHD (3840*2160) @ 30Hz. HDMI 1.4b, Buttons do Click 2, App Desktop e móvel;
- 2.1.13.46.** Deve ser fornecida televisão e suporte, com as seguintes características mínimas.
- 2.1.13.46.1.** Deve possuir tamanho mínimo de tela de 65";



- 2.1.13.46.2. Deve possuir pelo menos 3 entradas HDMI que suportem a resolução 4K;
- 2.1.13.46.3. Deve possuir painel IPS LED UHD 4K, formato 16:9 Widescreen de 65 (sessenta e cinco polegadas) de medida diagonal visual e painel com resolução mínima de 3840 x 2160p;
- 2.1.13.46.4. Deve operar com tensão entre 100~240V, 60Hz com seleção automática de voltagem;
- 2.1.13.46.5. Deve possuir tempo de resposta máximo de 20ms (vinte);
- 2.1.13.46.6. Deve possuir o recurso de Progressive Scan;
- 2.1.13.46.7. Deve possuir sintonizador para TV Digital integrado (DTV);
- 2.1.13.46.8. Deve suportar as resoluções para computador, SVGA, XGA, UXGA, WXGA;
- 2.1.13.46.9. Deve ser compatível com os 480i, 480p, 720p, 1080i e 1080p;
- 2.1.13.46.10. Deve suportar os sistemas de cor NTSC, PAL-M e PAL-N;
- 2.1.13.46.11. Deve possuir no mínimo as seguintes conexões de áudio e vídeo:
- 2.1.13.46.12. Uma entrada de vídeo composto e áudio estéreo;
- 2.1.13.46.13. No mínimo duas entradas HDMI v2.0 pelo menos uma com recurso ARC;
- 2.1.13.46.14. No mínimo duas entradas USB para reprodução de música, fotos e vídeos;
- 2.1.13.46.15. Deve possuir alto-falantes integrados e áudio estéreo de no mínimo 10Watts RMS por canal com possibilidade de ajuste de graves, agudos e balanço;
- 2.1.13.46.16. Deve permitir a configuração através de GUI/OSD com menus no idioma português do Brasil;
- 2.1.13.46.17. Deve permitir os ajustes de brilho, contraste, saturação, matiz, nitidez e temperatura de cor;
- 2.1.13.46.18. Deve permitir o armazenamento da configuração de imagem personalizada restauração do padrão de fábrica;
- 2.1.13.46.19. Deve possuir recurso de seleção automática e manual de sistema de cor;
- 2.1.13.46.20. Deve permitir a seleção do formato da tela 4:3, 16:9, Widescreen Zoom;
- 2.1.13.46.21. Deve possuir controle remoto com acesso direto a no mínimo as seguintes funções: liga/desliga, seleção de origem de sinal (TV, AV, SVHS, HDMI, VC), controle de volume, seleção de canais, mudo, Closed Caption, Menu
- 2.1.13.46.22. Deve possuir função de desligamento automático;
- 2.1.13.46.23. Deve possuir gabinete na cor preta, cinza;
- 2.1.13.46.24. Deverão acompanhar os seguintes acessórios: cabo de alimentação, controle remoto e suporte móvel do tipo pedestal de chão com bandejas, rodas (rodízios), regulagem de altura mínima de 1,50m e resistente para suportar o peso – Bom acabamento e aparência para ser instalado em ambiente moderno de escritório;
- 2.1.13.46.25. Deve possuir tecnologia LED ou superior;
- 2.1.13.46.26. Toda entrada de energia deverá ser bivolt automático;
- 2.1.13.46.27. Deve ser compatível no mínimo com Windows 7, 8.1 e 10;
- 2.1.13.46.28. Para os componentes que envolvam transmissão sem fio, deverá ser apresentada a certificação da Anatel.

2.1.14. SOLUÇÃO DE VIVA VOZ

- 2.1.14.1. Dispositivo para conexão via USB e Bluetooth, com objetivo de permitir o uso de viva-voz de forma natural, com áudio full-duplex;
- 2.1.14.2. Deve ser plug-and-play em computadores (USB) e smartphones (Bluetooth);
- 2.1.14.3. Deve possuir microfones omnidirecionais, permitindo captação de som em 360° e distância de 2 metros;
- 2.1.14.4. Deve permitir faixa de frequência de 150Hz a 20KHz;
- 2.1.14.5. Deve possuir redução de ruídos;
- 2.1.14.6. Deve possuir cancelamento de eco;
- 2.1.14.7. Deve possuir bateria recarregável com duração em uso de, no mínimo, 10 horas;
- 2.1.14.8. Deve possuir botão de mudo;
- 2.1.14.9. Deve possuir botão de volume;
- 2.1.14.10. Deve possuir botão para originar e terminar chamada;
- 2.1.14.11. Deve possuir LED para indicação de alto falante ligado;

2.1.15. WEBCAM

- 2.1.15.1. Deve permitir videochamadas;
- 2.1.15.2. Deve ter campo de visão de, no mínimo, 78°;
- 2.1.15.3. Deve possuir foco automático;
- 2.1.15.4. Deve possuir cortina de privacidade integrada;
- 2.1.15.5. Deve permitir vídeo full HD 1080P (1920x1080 pixels);
- 2.1.15.6. Deve possuir clipe universal de ajuste aos monitores;
- 2.1.15.7. Deve possuir detecção de movimentos;
- 2.1.15.8. Deve permitir tanto vídeo quanto foto;

- 2.1.15.9. Deve possuir pelo menos 02 microfones omnidirecionais;
- 2.1.15.10. Deve ser plug-and-play via USB 2.0;
- 2.1.15.11. Deve possuir compressão de vídeo H.264;
- 2.1.15.12. Deve possuir controles de panorâmica, inclinação e zoom;
- 2.1.16. SOFTWARE PARA TELEFONISTA**
- 2.1.16.1. Trata-se das licenças da mesa de operação de telefonista;
- 2.1.16.2. O Software da MESA DE TELEFONISTA deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem;
- 2.1.16.3. Deve possuir licenciamento e cobrança por unidade contratada (ativada);
- 2.1.16.4. Entende-se licenciamento e cobrança por unidade uma única instancia da mesa de operação de telefonista ativada, independentemente da quantidade de ramais e entroncamentos;
- 2.1.16.5. A aplicação a ser disponibilizada deverá ser instalada em sistema operacional Windows 10 ou superior e funcionar como mesa de operação para telefonista, ou ser Interface baseada na Web, acessível a partir de um navegador da Web;
- 2.1.16.6. Deverá suportar um conjunto completo de controle de chamadas, monitoramento de linha em larga escala, filas, várias opções de diretório e visualizações;
- 2.1.16.7. Deverá passar informações claras, em português do Brasil, sobre:
- 2.1.16.8. Número das linhas tronco;
- 2.1.16.9. Números dos ramais;
- 2.1.16.10. Supervisão de chamadas ainda não atendidas;
- 2.1.16.11. Chamadas de espera;
- 2.1.16.12. Supervisão de assinante ocupado;
- 2.1.16.13. Deverá permitir ao operador (telefonista);
- 2.1.16.14. Identificação completa dos números entrantes “chamadores” na fila da mesa operadora;
- 2.1.16.15. O monitoramento de no mínimo 200 contatos internos;
- 2.1.16.16. A criação de grupos de contatos;
- 2.1.16.17. Discagem rápida;
- 2.1.16.18. Mensagem instantânea;
- 2.1.16.19. Pesquisa de contatos em diretório;
- 2.1.16.20. Estacionamento de chamadas;
- 2.1.16.21. Rediscagem;
- 2.1.16.22. Discagem rápida;
- 2.1.16.23. Atender, reter, retomar, transferir e terminar chamadas;
- 2.1.16.24. Transferência supervisionada;
- 2.1.16.25. Estacionamento de chamadas;
- 2.1.16.26. Conferência de chamadas;
- 2.1.16.27. Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível ao operador/telefonista expedi-los imediatamente;
- 2.1.16.28. Permitir o monitoramento dos contatos;
- 2.1.16.29. Mais de uma fila de chamadas;
- 2.1.16.30. Gerenciamento de filas de chamadas;
- 2.1.16.31. Alteração da posição da chamada na fila.

2.1.17. REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

- 2.1.17.1. Deve permitir o recebimento de chamadas diretas no grupo ou através de URA;
- 2.1.17.2. A Solução deverá suportar a implementação do atendimento, através de quaisquer meios: voz, vídeo, chat, e-mail, mensagens instantâneas, WhatsApp, SMS, redes sociais, atendimento automatizado (chatbots e atendimento na URA) e atendentes humanos, conforme todas as características descritas nestas especificações;
- 2.1.17.3. Deve possuir as seguintes características gerais:
- 2.1.17.4. Configuração da quantidade de chamadas em fila, por grupo de atendimento.
- 2.1.17.5. Configuração do tempo de permanência na fila, por grupo de atendimento.
- 2.1.17.6. Configuração de aviso de posição de fila para as chamadas que estão na fila de espera.
- 2.1.17.7. Configuração de aviso de tempo estimado de atendimento para as chamadas que estão na fila de espera.
- 2.1.17.8. Configuração de transbordo de chamada em caso de fila cheia e ao atingir o tempo de fila, para outra fila ou outro recurso do sistema, como ramal, setor, URA, mensagem.
- 2.1.17.9. Permitir que um agente possa pertencer a mais de um grupo de atendimento.
- 2.1.17.10. Permitir gravação de chamadas, sem a necessidade de uso de sistema externo de gravação.
- 2.1.17.11. Deve possuir os seguintes tipos de intercalação de chamadas:
- 2.1.17.12. Intercalação especial: O intercalador apenas ouve a conversa do ramal intercalado, porém, o ramal intercalado não escuta nada;

- 2.1.17.13.** Intercalação de treinamento: O ramal intercalado pode ouvir o intercalador para receber orientações e instruções do mesmo;
- 2.1.17.14.** Intercalação completa: O ramal intercalador ouve e fala na conversa e os membros da conversa (ramal intercalado + número em chamada com ramal intercalado) ouvem e falam com o intercalador.
- 2.1.17.15.** Permitir que os agentes possam fazer ligações manualmente.
- 2.1.17.16.** Possibilitar a configuração de retorno automático das chamadas não atendidas, o horário de funcionamento dessa atividade deve ser configurável.
- 2.1.17.17.** Permitir que o usuário possa comandar pausas no trabalho informando o motivo.
- 2.1.17.18.** Permitir a configuração dos motivos de pausas.
- 2.1.17.19.** Possibilitar que o usuário possa informar uma classificação para cada chamada, permitindo a geração de relatórios agrupados por essas classificações.
- 2.1.17.20.** Permitir a configuração dos tipos de classificações de chamadas.
- 2.1.17.21.** Ter software web para monitoramento em tempo real dos grupos de atendimento e geração de relatórios, para ser usado pelo supervisor/gestor.
- 2.1.17.22.** O software de monitoramento e geração de relatórios deve possuir as seguintes características gerais:
- 2.1.17.23.** Acesso web, sem a necessidade de instalação de software na máquina do usuário.
- 2.1.17.24.** Permitir o gerenciamento e monitoramento dos atendentes e chamadas.
- 2.1.17.25.** Permitir a configuração e controle de parâmetros de atendimento (motivos de pausa, parada produtiva e serviços de transferência).
- 2.1.17.26.** Possibilitar a geração de relatórios que possibilitam uma análise gerencial da operação dos grupos de atendimento e agentes.
- 2.1.17.27.** Possibilidade de integração com CRM.
- 2.1.17.28.** Permitir a comunicação entre supervisor e atendente através de chat.
- 2.1.17.29.** Deverá possuir painel para monitoramento em tempo real da operação de atendimento.
- 2.1.17.30.** Permitir a customização pelo usuário de quais informações serão apresentadas no painel de monitoramento.
- 2.1.17.31.** Permitir a exibição das seguintes informações no painel de monitoramento:
- 2.1.17.32.** Quantidade de chamadas em fila, aguardando atendimento;
- 2.1.17.33.** Quantidade de chamadas sendo atendidas no momento;
- 2.1.17.34.** Quantidade de chamadas atendidas e finalizadas;
- 2.1.17.35.** Quantidade de chamadas desistentes.
- 2.1.17.36.** Possibilitar o monitoramento em tempo real dos status de ocupação e disponibilidade dos atendentes;
- 2.1.17.37.** Possibilidade de realizar ações com os atendentes do sistema, tais como:
- 2.1.17.38.** Vincular/Desvincular atendentes dos grupos de atendimento;
- 2.1.17.39.** Colocar um ou vários atendentes em pausa;
- 2.1.17.40.** Retirar pausa dos atendentes.
- 2.1.17.41.** Permitir a geração de diversos modelos de relatórios em tela e exportação para o formato CSV, dentre eles:
- 2.1.17.42.** Chamadas oferecidas por período;
- 2.1.17.43.** Chamadas totalizadas por período;
- 2.1.17.44.** Estatísticas de chamadas;
- 2.1.17.45.** Estatísticas de pausas dos agentes;
- 2.1.17.46.** Estatísticas de classificação de chamadas;
- 2.1.17.47.** Registro de ações do agente;
- 2.1.17.48.** Registro de chamadas atendidas;
- 2.1.17.49.** Registro de chamadas desistentes;
- 2.1.17.50.** Registro de chamada por protocolo;
- 2.1.17.51.** Registro de login do agente;
- 2.1.17.52.** Registro de pausas do agente;
- 2.1.17.53.** Performance dos agentes;
- 2.1.18. TMD, TME e TMA;**
- 2.1.18.1.** Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações, de autenticações realizadas na solução.
- 2.1.18.2.** A solução deverá possuir a capacidade de geração de relatórios, online e impressos, sem afetar diretamente o desempenho da solução.
- 2.1.18.3.** Deverá poder gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades.
- 2.1.18.4.** A geração desses relatórios deverá ser via interface unificada de gestão simples, com entrada em produção sem afetar a produção dos demais relatórios ativos.



- 2.1.18.5.** Deverá possibilitar a geração e gestão de diferentes relatórios em ambiente Web como: Relatórios de Agentes, de Fila e de Interações.
- 2.1.18.6.** O software para o agente do callcenter deve ser entregue em interface web, de forma a tornar a operação de atendimento mais simples, intuitiva e eficiente.
- 2.1.18.7.** O software do agente deve ter recurso de softphone, dispensando o uso de terminal IP, entretanto, caso desejado, poderá ser possível o uso de aparelho telefônico IP para o áudio.
- 2.1.18.8.** A Solução deverá possuir base unificada de todas as interações dos clientes, deverá ser possível exportá-las, utilizando bancos de dados de mercado, seja por acesso via ferramenta da solução ou mesmo acesso direto disponibilizado por API para consumo.
- 2.1.18.9.** A solução deverá prover comunicação e interação com usuários por meio de Softphone WebRTC integrado na solução.
- 2.1.18.10.** A solução deve suportar as funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech).
- 2.1.18.11.** A solução deverá comportar a criação de multitenancy 100% apartados.
- 2.1.18.12.** Permitir que o próprio agente realize as ações:
- 2.1.18.13.** Comande seu Login e logoff em grupo(s) de atendimento;
- 2.1.18.14.** Comande início e fim de pausa, informando o respectivo motivo.
- 2.1.18.15.** Permitir a visualização de informações que auxiliam na produtividade do agente, tais como:
- 2.1.18.16.** Monitoramento de chamadas em tempo real;
- 2.1.18.17.** Visualização de mensagens encaminhadas pelo Supervisor;
- 2.1.18.18.** Visualização do histórico de chamadas.
- 2.1.18.19.** Permitir o agendamento e a realização de backups de dados (incluindo as gravações das interações);
- 2.1.18.20.** Solução deverá funcionar em alta disponibilidade, com elementos redundante e infraestrutura de rede em contingência sem a necessidade de contratação de serviços e/ou custos adicionais.
- 2.1.18.21.** Deve suportar comunicação com soluções de armazenamento e aplicações por: HTTPs, SFTP, SOAP.
- 2.1.18.22.** Todos os usuários definidos na solução deverão ter suporte ao uso do SSO (Single Sign-On) para login na solução por meio de comunicação padrão Security Assertion Markup Language 2.0 (SAML 2.0).
- 2.1.18.23.** Os relatórios e painéis de monitoramento deverão ser disponibilizados em modelos dos tipos: line charts, area charts, column and bar charts, pie charts, 3D charts, gauges, head and tree maps e pyramids charts.
- 2.1.18.24.** Todos esses relatórios e painéis, deverão ser acessíveis via Browser de mercado.
- 2.1.18.25.** Todas as informações (campos, dados calculados, parâmetros, ou qualquer outro tipo de informação nativo ou criado na ferramenta) que constem na solução e os dados oriundos das integrações com os outros sistemas devem ser disponibilizadas, por meio de B.I., API ou arquivo, a fim de permitir a geração de relatórios diversos.
- 2.1.18.26.** Os relatórios gerados deverão permitir a extração para no mínimo os seguintes formatos xls, .xlsx, .pdf e .csv e permitir agendamento para geração automática dos relatórios em um destes formatos em diretório na máquina do usuário e/ou rede, devendo este agendamento permitir diferentes formas de periodicidade (ex: diário, semanal, mensal, dias específicos, horários definidos, a cada X minutos etc.).
- 2.1.18.27.** Permitir a transferência da tela do atendimento para atendimento de 2º nível, transferindo o histórico de conversação para o atendente de 2º nível e notificando o cliente.
- 2.1.18.28.** No caso de queda da comunicação da solução, os atendimentos em curso deverão ser salvos permitindo que sejam retomados após a normalização da comunicação.
- 2.1.18.29.** Também deverá ser possível realizar chamadas paralelas à chamada com o cliente, para outros supervisores ou atendentes, visando realizar conferência com o cliente.
- 2.1.18.30.** Solução deve permitir o monitoramento do atendimento pelo Supervisor ou outro perfil definido pelo ÓRGÃO GERENCIADOR. Tal monitoração deve ser realizada em tempo real para áudio e tela do atendente.
- 2.1.18.31.** A Solução deverá implementar filas de atendimento, para atendentes individuais, assim como para grupos de atendimento, permitindo transferências entre grupos ou atendentes específicos, de acordo com configuração solicitada pelo ÓRGÃO GERENCIADOR, independentemente da localização física dos atendentes.
- 2.1.18.32.** A interface do atendente deverá permitir a inclusão de página WEB para acesso durante a interação com o cliente, dentro da própria interface.
- 2.1.18.33.** A Solução deverá rejeitar ou bloquear todos os protocolos e aplicações que não se encontram envolvidos na comunicação SIP.
- 2.1.18.34.** Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
- 2.1.18.35.** As interfaces da solução deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: Operador, Supervisor, Administrador e Técnico de suporte. Será permitido apenas que interfaces de desenvolvimento, criação de scripts, criação de

roteamento e desenvolvimento/gestão avançadas esteja em interface apartada, porém que utilize os mesmos usuários e níveis de acesso da administração principal para login dos usuários.

2.1.18.36. Todos os componentes da solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.

2.1.18.37. A solução deverá possuir módulo de inteligência artificial integrado.

2.1.18.38. Suportar Comunicação por Vídeo ou Videochamadas.

2.1.18.39. Suportar comunicação e implementar transcodificação de mídia com os codecs de áudio padrões de mercado, com, no mínimo os G.711 (μ -law e a-law) e G.729;

2.1.18.40. Suportar protocolos de vídeo: H.261; H.263, H.264 ou H.264+;

2.1.18.41. Suportar a configuração mínima de resolução de vídeo XGA (1024x768).

2.1.18.42. Deverá suportar SIP sobre TLS.

2.1.18.43. Deverá suportar a sinalização no SDP para o estabelecimento de sessão de transporte seguro de mídia orientada à conexão sobre o protocolo TLS.

2.1.18.44. A solução deverá suportar o transporte seguro da sinalização SIP sobre o protocolo TLS conforme estabelecido na RFC 3261.

2.1.18.45. Suportar o transporte seguro da mídia RTP, chamado de SRTP, em conformidade com as normas estabelecidas na RFC 3711 ou RFC 5506 e atualizações ou via algoritmo sem a degradação do sistema.

2.1.18.46. Possuir capacidade de realização de todas as suas atividades de inspeção, análise e bloqueio compatível com o volume de chamadas especificado neste documento, de maneira a não inserir quaisquer atrasos ou problemas nas comunicações de tempo real e sem nenhum prejuízo às capacidades exigidas nestas especificações.

2.1.18.47. Todas as respostas e interações com os clientes deverão ficar registradas no seu histórico, criando uma visão 360º do cliente atendido na solução.

2.1.18.48. Deverão ser gravadas todas as interações entre o cliente e o atendente, assistente virtual ou atendimentos eletrônicos, independente do meio de acesso, com objetivo de manter o histórico do atendimento e gerar informações para a realização do mapeamento da jornada do cliente.

2.1.18.49. A SOLUÇÃO deve identificar a origem do atendimento (web, redes sociais, app etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo das peculiaridades do canal ou plataforma.

2.1.18.50. A porta da URA deve ser liberada imediatamente para recebimento de novas chamadas após a transferência da chamada atual.

2.1.18.51. A Solução deve gerenciar a disponibilidade dos canais de URA, exibindo notificações em caso de indisponibilidade total ou parcial, não encaminhando chamadas à mesma até que a falha seja corrigida.

2.1.18.52. A ferramenta deverá contemplar procedimento para envio direto do histórico do atendimento e/ou conteúdo do chat ao cliente, meio eletrônico, com a devida identificação do atendente emissor para fins de auditoria.

2.1.18.53. Funcionalidades do canal E-mail:

2.1.18.54. Componentes da solução responsável pelo tratamento dos e-mails entrantes ou iniciados pelos agentes nas campanhas ativas, incluindo confirmações de recebimento e respostas automáticas, bibliotecas com templates configuráveis, roteamento e enfileiramento inteligente baseados nas habilidades dos agentes, na fila de espera e em informações do cliente (segmento, por exemplo) ou em qualquer outro parâmetro definido.

2.1.18.55. Todos os e-mails a serem tratados pela solução serão entregues ou enviados com o endereço de e-mail do ÓRGÃO GERENCIADOR através de integração SMTP.

2.1.18.56. A solução deverá suportar receber e enviar os e-mails em uma ou mais caixas postais, conforme configurado na solução, devendo ser capaz de transformar as demandas em e-mail e vice-versa, conforme parâmetros e fluxos definidos pelo ÓRGÃO GERENCIADOR para roteamento e tratativa das interações.

2.18.54. Permitir o recebimento de E-mails através de caixas-postais, e a resposta do E-mail deverá ser realizada pela mesma caixa-postal ou por outra caixa-postal aderente ao serviço tema constante no assunto ou corpo do e-mail.

2.1.18.55. Tratar mensagens de qualquer tamanho, limitados pelo servidor de e-mail do ÓRGÃO GERENCIADOR e/ou por configuração na solução.

2.1.18.56. O atendimento à funcionalidade de tratamento de e-mail deverá ocorrer, por meio de mensagens geradas a partir de formulários disponíveis nos sites web do ÓRGÃO GERENCIADOR ou E-mails enviados diretamente pelos clientes que sejam roteadas pelos servidores do ÓRGÃO GERENCIADOR para as caixas-postais configuradas na solução.

2.1.18.57. Utilizar e-mail na formatação HTML de texto e imagem, permitindo o envio de e-mails com arquivos anexos.

2.1.18.58. Possuir templates oriundos de biblioteca(s) pré-definida(s), que poderão sofrer alterações de acordo com as necessidades ÓRGÃO GERENCIADOR .

2.1.18.59. Implementar recurso para respostas automáticas personalizadas aos clientes que fizerem contato com caixas postais específicas a serem definidas pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.



- 2.1.18.60.** Permitir a geração de mensagens automáticas para o mailing indicado ou mesmo em resposta a uma chamada realizada através de outro meio.
- 2.1.18.61.** Possuir a função de programação para enviar mensagens de recebimento para cada fila de atendimento de e-mail.
- 2.1.18.62.** Deverá permitir o envio de arquivos anexos: .jpg, .png, .pdf, .csv, .doc, .xls, e .html, .txt, .zip e outros portadores de conteúdo descritivos.
- 2.1.18.63.** Permitir que um agente armazene uma resposta parcial (rascunho) para um E-mail e transfira-a para um outro agente ou serviço que complete a resposta, com autorização de usuário cujos perfis possuam direitos de configuração.
- 2.1.18.64.** Permitir ao administrador do sistema a criação templates de e-mails para cada fila de atendimento do Contact Center.
- 2.1.18.65.** Funcionalidades do canal Redes Sociais:
- 2.1.18.66.** A Solução deve permitir atendimento a clientes por meio de redes sociais tais como: Facebook; Whatsapp; Twitter; Instagram; Telegram; Apple Business Chat etc.
- 2.1.18.67.** A solução deve prover os adaptadores para os principais serviços de Mídia Social existentes no mercado (Facebook, Twitter etc.). A função dos adaptadores será de monitorar, verificando as atividades das redes sociais relativas ao ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 2.1.18.68.** A solução deverá prover recursos para, por meio de regras específicas, efetuar o monitoramento dos posts por meio de palavras-chave, frases, pedaços de palavras e múltiplas palavras, transformando-as em demandas internas a serem tratadas por meio de ferramenta de tratamento de demandas.
- 2.1.18.69.** Classificar a relevância de assuntos e/ou temas através da metodologia KLOUT ou semelhante, identificando autores com mais influência em determinados assuntos e/ou temas.
- 2.1.18.70.** Classificar o sentimento no assunto tratado como positivo, neutro ou negativo.
- 2.1.18.71.** Autores com maior número de seguidores e maior visibilidade nas redes devem ter atendimento priorizado, conforme parametrizado pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 2.1.18.72.** Efetuar a entrega das demandas a serem atendidas para grupos específicos de atendimento, parametrizáveis pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 2.1.18.73.** A solução deve permitir que o cliente seja respondido pela própria solução, sem necessidade de outros tipos de acesso à rede social.
- 2.1.18.74.** Deverá possuir recursos para configurar filtros baseados em regras de negócio.
- 2.1.18.75.** Funcionalidades do canal SMS:
- 2.1.18.76.** A solução deverá suportar a implementação de interação com os clientes através de troca de SMS, via integração com sistema de envio de SMS do ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 2.1.18.77.** O cliente poderá receber SMS e respondê-los para a solução, devendo estes ser convertidos internamente em demanda, para tratamento pela ferramenta de tratamento de demandas.
- 2.1.18.78.** A solução deverá suportar o preparo das interações por SMS para obedecerem a todas as normas deste meio, inclusive com relação ao seu tamanho.
- 2.1.18.79.** Neste caso, o cliente deverá ser identificado pela solução com base no número telefônico de A (originador da chamada), devidamente registrado nos sistemas do ÓRGÃO GERENCIADOR integrados à solução.
- 2.1.18.80.** As informações citadas poderão ser utilizadas pela solução para realização de respostas automáticas ou passadas para um atendente.
- 2.1.18.81.** Deverá suportar o encaminhamento de mensagens SMS como alerta, informação, protocolo de atendimento, pesquisas de satisfação, em campanhas ou nas situações indicadas no motor de decisões ou em opções realizadas pelo Cliente, independente do meio de acesso do mesmo.
- 2.1.18.82.** Deve tratar respostas, conforme parâmetros e regras definidas, tendo em vista situações em que cliente possa ter digitado as respostas fora do padrão esperado.
- 2.1.18.83.** A solução deve suportar a construção de árvore de decisão a partir do envio e recepção de SMS, podendo conter quantas divisões forem necessárias.
- 2.1.18.84.** Solução controlará a qual fluxo de mensagens cada SMS está vinculado, devendo permanecer no máximo 1 fluxo ativo. Ao enviar novo SMS de fluxo distinto, o fluxo anterior é interrompido.
- 2.1.18.85.** A solução deve suportar o modo laboratório no qual é possível testar as árvores de decisão antes de disponibilizá-las aos clientes.
- 2.1.18.86.** Funcionalidades do canal Voz
- 2.1.18.87.** O acesso do cliente por voz se dará por meio de chamadas telefônicas diretamente realizadas para números específicos.
- 2.1.18.88.** A solução deve permitir a comunicação de Voz entre os agentes e usuários administrativos, bem como recepção e discagem de chamadas externas.
- 2.1.18.89.** Deverá implementar a identificação do número de A (originador da chamada) e realizar análises e buscas de informações com base nesses números.



- 2.1.18.90.** Caso o número identificado pertença a cliente já atendido na Solução, o frontend de atendimento deverá ser apresentado ao atendente com todas as informações disponíveis para aquele cliente.
- 2.1.18.91.** A Solução deve ser capaz de tratar o cliente de forma personalizada ainda na URA, permitindo vocalização de mensagens e opções específicas de atendimento.
- 2.1.18.92.** Deverá permitir bloquear chamadas recebidas de números da blacklist, conforme parametrização.
- 2.1.18.93.** Permitir o rastreamento de uma chamada de entrada, independente da conexão com a operadora, com todo caminho e atendimentos ocorridos até a sua desconexão.
- 2.1.18.94.** A referência do sistema de voz é o usuário da Solução e não o ramal. Todas as identificações e ações de telefonia deverão sempre estar associadas aos usuários dos mesmos ou clientes, logados na solução.
- 2.1.18.95.** O ramal telefônico pode ser atribuído a qualquer usuário pela Solução, de maneira dinâmica, conforme configuração direcional realizada na Solução.
- 2.1.18.96.** Deverá permitir implementar, por configuração, facilidades de telefonia, independentemente do ramal alocado para o usuário da Solução tais como: acesso à discagem e uso de linhas externas assim como possibilidade de discagem para números de celular.
- 2.1.18.97.** Possibilitar o uso para todos os usuários da solução, mas configuráveis, de acordo com os usuários, de maneira granular, facilidades básicas tais como: ativação automática do serviço noturno em horário pré-programado; chamada externa transparente ao usuário; chamada em espera ou reclamada; conferência com no mínimo 3 (três) participantes (interna e externa); consulta de chamada em espera; consulta pendular com alternância entre duas ligações; desvio externo local, celular, DDD e DDI; desvio imediato, quando não atende, sobre tom de ocupado (siga-me); estacionamento de chamadas para no mínimo uma chamada; intercalação de chamadas; não perturbe; transferência nas chamadas de entrada e de saída, etc.
- 2.1.18.98.** Qualquer função de roteamento de chamada deverá ser automática e transparente ao usuário.

2.1.19. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

- 2.1.19.1** Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais.
- 2.1.19.2.** A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.
- 2.1.19.3.** Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:
- 2.1.19.4.** Disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma;
- 2.1.19.5.** Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.
- 2.1.19.6.** Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
- 2.1.19.7.** Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN)
- 2.1.19.8.** Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).
- 2.1.19.9.** Visualização da lista telefônica pública e privada.
- 2.1.19.10.** Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:
- 2.1.19.11.** Disponibilidade da solução;
- 2.1.19.12.** Disponibilidade de cada ramal;
- 2.1.19.13.** Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
- 2.1.19.14.** Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data.
- 2.1.19.15.** Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data.
- 2.1.19.16.** Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.
- 2.1.19.17.** Evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.
- 2.1.19.18.** Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch.
- 2.1.19.19.** A solução deverá seguir diretrizes de boas práticas de segurança de sistemas, conforme ISO 27024.
- 2.1.19.20.** Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados.
- 2.1.19.21.** A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 2.1.19.22.** Todos os ramais deverão permitir as seguintes funcionalidades básicas:
- 2.1.19.23.** Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).



- 2.1.19.24.** Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.
- 2.1.19.25.** Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).
- 2.1.19.26.** Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).
- 2.1.19.27.** Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).
- 2.1.19.28.** Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).
- 2.1.19.29.** Possibilidade de criação de grupos de atendimento.
- 2.1.19.30.** Transferência de chamadas. (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias.).
- 2.1.19.31.** Identificação do número chamador (BINA). (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações.).
- 2.1.19.32.** Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.
- 2.1.19.33.** Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).
- 2.1.19.34.** Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.
- 2.1.19.35.** Todos os ramais devem ser fornecidos com licença de softphone básico, para atendimento de ligações internas e externas, que implemente as seguintes funcionalidades mínimas:
- 2.1.19.36.** Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP;
- 2.1.19.37.** Deve permitir ligações e conferências de áudio e videoconferência, com até 25 participantes internos na mesma conferência / videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.;
- 2.1.19.38.** Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 15.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea.
- 2.1.19.39.** Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 2.1.19.40.** Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;
- 2.1.19.41.** Permitir ao usuário a ocultação de seu estado de presença para outro usuário ou para grupo de usuários.
- 2.1.19.42.** Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”.
- 2.1.19.43.** Deve suportar transferência de chamadas.
- 2.1.19.44.** Deve suportar retenção de chamada.
- 2.1.19.45.** Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos.
- 2.1.19.45.** Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722.
- 2.1.19.46.** Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.
- 2.1.19.47.** Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.
- 2.1.19.48.** Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.
- 2.1.19.49.** Possuir quadro branco, permitindo que todos os usuários de uma sessão de videoconferência escrevam / desenhe em tela compartilhada.
- 2.1.19.50.** Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo.
- 2.1.19.51.** Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência;
- 2.1.19.52.** Permitir o uso da logomarca do ÓRGÃO GERENCIADOR na tela de usuário.
- 2.1.19.53.** Permitir que os usuários consultem dados estatísticos que demonstrem em determinado período de tempo, no mínimo, quais as suas principais conexões, tempo e quantidade de reuniões realizadas, novas conexões e total de conexões.
- 2.1.19.54.** Permitir o ajuste da redução de ruído, de forma que o usuário possa optar entre remover todo o ruído de fundo, remover somente o ruído de fundo que não seja voz e otimizar redução de ruídos de forma a permitir frequências de música.



2.2. ATENDIMENTO DIGITAL

2.2.1. Interface de comunicação responsável pela interação entre o ÓRGÃO GERENCIADOR e seus clientes, tanto internos quanto externos e deverá ser disponibilizada por meio de API.

2.2.2. A Solução deverá disponibilizar API para utilização do chat pelo ÓRGÃO GERENCIADOR em seus aplicativos e/ou sites web, visando disponibilização de interface para o cliente acessá-lo via browser comuns de mercado (IE e Chrome), seja via PC e notebook.

2.2.3. A Solução deve disponibilizar atendimento nos instant messengers, tais como WhatsApp; Facebook Messenger, Telegram, Twitter Messenger e outros.

2.2.4. Para whatsapp deverá estar incluso um número da plataforma oficial e pacote de 50.000 (cinquenta mil) sessões receptivas e ativas mês, não acumulativos.

2.2.5. Deverá permitir rápido acesso às mensagens mais utilizadas.

2.2.6. Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros.

2.2.7. Permitir a configuração de aviso ao agente de atendimento, por sinal sonoro ou por interface de pop-up da tela de atendimento do agente quando o cliente solicita atendimento online, ou outra forma de destaque da solicitação que venha a disponibilizar.

2.2.8. Permitir ao administrador criar notificações automáticas para cada fila de atendimento. A “notificação automática” é um recurso que informa ao cliente mensagens, baseadas em análises e categorização e sem a interação de um atendente.

2.2.9. Permitir a realização de, pelo menos, 5 (cinco) sessões simultâneas de chat por operador ativo, conforme parametrização do ÓRGÃO GERENCIADOR .

2.2.10. Utilizar sessões com segurança SSL.

2.2.11. Permitir configurar mensagens de informação para o cliente, automáticas ou não.

2.2.12. Permitir que o atendente inicie uma chamada de outro meio, a partir de uma chamada corrente.

2.2.13. Permitir a transferência da tela do atendimento para atendimento de 2º nível, transferindo o histórico de conversação para o atendente de 2º nível e notificando o cliente.

2.2.14. Permitir a parametrização de informações consideradas confidenciais que serão digitadas pelo cliente e que serão ocultadas para o atendente (exemplo: número do cartão de crédito).

2.2.15. Permitir a comunicação por meio de áudio, vídeo, texto e/ou imagens, podendo esta forma de comunicação ser alterada no decorrer da conversa.

2.2.16. Operação:

2.2.16.1. A solução deverá implementar toda a gestão operacional do Contact Center, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos, assim como para a geração de informações relativas às operações.

2.2.16.2. As chamadas deverão chegar aos atendentes logados na solução de maneira automática, de acordo com as configurações realizadas na solução e com as decisões tomadas na própria solução de acordo com as regras de negócio estabelecidas.

2.2.16.3. A solução deverá permitir aos atendentes tratar mais de uma chamada por atendimento, conforme regras estabelecidas pelo ÓRGÃO GERENCIADOR na Solução.

2.2.16.4. As chamadas poderão ser redirecionadas para outra fila de atendimento sem perder as informações já prestadas ao cliente nem o que já foi conversado, permitindo que o novo atendente, ou “Bot”, tenha acesso a todas as informações anteriores e possa utilizá-las como parâmetros para um atendimento personalizado.

2.2.16.5. Permitir que todos os atendentes cadastrados na solução possam utilizar todos os meios de acesso no atendimento ao cliente, de maneira flutuante, de acordo com a necessidade estabelecida pelo ÓRGÃO GERENCIADOR e configurada na solução.

2.2.16.6. Permitir a montagem de consultas personalizadas dentro da estrutura da Solução.

2.2.16.7. Implementar rastreamento da chamada do início ao fim, inclusive se houver transferências internas ou externas, com mudança de meio de acesso ou forma de atendimento (humano ou eletrônico).

2.2.16.8. No caso de queda da comunicação da solução, os atendimentos em curso deverão ser salvos permitindo que sejam retomados após a normalização da comunicação.

2.2.16.9. Permitir que o atendente, em uma chamada em curso com o cliente por um meio de acesso, possa interagir com o cliente através de outro meio simultaneamente.

2.2.16.10. Também deverá ser possível realizar chamadas paralelas à chamada com o cliente, para outros supervisores ou atendentes, visando realizar conferência com o cliente.

2.2.16.11. A Solução deve permitir o monitoramento do atendimento pelo Supervisor ou outro perfil definido pelo ÓRGÃO GERENCIADOR . Tal monitoração deve ser realizada em tempo real para áudio e tela do atendente.

2.2.16.12. A solução proposta deve prover ferramentas para monitoramento do desempenho dos atendentes e acompanhamento online dos resultados da operação.

2.2.16.13. A Solução deverá implementar filas de atendimento, para atendentes individuais, assim como para grupos de atendimento, permitindo transferências entre grupos ou atendentes específicos, de acordo com configuração solicitada pelo ÓRGÃO GERENCIADOR , independentemente da localização física dos atendentes.

2.2.16.14. Para cada recepção de chamadas, seja por grupos ou atendentes, poderá ser implementada uma fila de espera específica, com mensagem(s) específica(s), dando opções para o cliente aguardar o atendimento ou programar um retorno para cada uma delas.

2.2.16.15. A Solução deve possibilitar a inclusão, exclusão e consulta de mensagens de fila de espera, com log de auditoria destas ações, por grupo ou perfil de acesso específico.

2.2.17. Frontend

2.2.17.1. Frontend é a interface apresentada aos usuários do sistema para suas interações.

2.2.17.2. Tal interface deverá ser única e configurável para cada perfil de usuário, grupo de atendimento ou mesmo tipo de atendimento (produto ou meio, canal, fila ou assunto).

2.2.17.3. A solução deverá apresentar no frontend de atendimento as informações pessoais do cliente, caso identificado previamente por bot ou atendente, o canal, fila e/ou assunto escolhido e um histórico dos últimos contatos com o ÓRGÃO GERENCIADOR.

2.2.17.4. A interface do atendente deverá permitir rodar aplicação e web site em um painel para permitir ao atendente não precisar trocar de tela durante interação com o cliente, a aplicação ou site webdevem ser configurados previamente e não podem ser alterados pelo atendente.

2.2.18. Scripts e Telas

2.2.18.1. Implementar a funcionalidade de respostas automáticas baseadas em scripts visuais, adaptados pela solução para: o meio de acesso da chamada, para o cliente identificado, para o assunto abordado além de parâmetros como: fila de espera, interações anteriores do cliente e outros parâmetros que serão implementados com o uso de inteligência artificial, como o humor do cliente.

2.2.18.2. Tais scripts poderão ser apresentados plenamente (script completo) ou por passos, a exemplo de um “Wizard”, onde os passos seguintes aparecem somente depois de recebidas as respostas relativas aos passos anteriores, e de acordo com o teor dessas respostas.

2.2.18.3. A solução deve dispor de módulo para montagem e ajustes nos scripts do sistema, permitindo a criação de novos scripts, com suas árvores de escolhas, na própria ferramenta bem como alteração nos scripts já existentes.

2.2.18.4. Um mesmo Script ou seus passos intermediários poderá ter visões distintas para diferentes perfis de usuários (atendente, supervisor, empregado do ÓRGÃO GERENCIADOR , gestor ou quando o próprio cliente estiver se auto atendendo - chatbot).

2.2.18.5. Permitir seleção dos estados dos atendentes, tais como: logado; não logado; disponível; pausa; treinamento; lanche; banheiro; feedback; pausa pós-atendimento (automática ou manual); não disponível e outros motivos a serem incluídos pelo ÓRGÃO GERENCIADOR .

2.2.18.6. Permitir o gerenciamento de dados de configuração, bem como o gerenciamento através da supervisão em tempo real de grupos de gestão e dos atendentes.

2.2.18.7. Deverá permitir aos supervisores se colocarem à disposição para receber chamadas durante os períodos de maior movimento.

2.2.18.8. Permitir configurar o nível de serviço para cada fila, de forma a proporcionar que o Supervisor as monitore em tempo real.

2.2.18.9. Permitir ao supervisor a monitoração, em seu frontend, das chamadas em curso pelos atendentes com escuta ativa e passiva.

2.2.18.10. Permitir a configuração centralizada, a partir dos frontends dos supervisores, de parâmetros de configuração de atendentes e de grupos de atendimento, dentre outros.

2.2.18.11. Permitir a emissão de relatórios estatísticos, de ocorrências e gráficos, de forma remota e centralizada, conforme descritos nestas especificações.

2.2.18.12. Permitir ao supervisor e a outros usuários localizados na rede do ÓRGÃO GERENCIADOR, estarem logados na Solução, através de configuração, a monitoração em tempo real dos dados de atendentes e grupos.

2.2.18.13. A solução deve permitir discar para um número telefônico assim como permitir a transferência de chamada.

2.2.18.14. Deverá ser permitido comandos para as funções na tela da estação de trabalho, nas posições de atendimento, tais como: login/logout para recebimento de chamadas.

2.2.18.15. Deverá permitir desconectar ou não desconectar uma ligação, conforme parametrização do ÓRGÃO GERENCIADOR .

2.2.18.16. Participar ou iniciar uma conferência com capacidade para, no mínimo, 3 participantes.

2.2.18.17. Permitir transferência de chamada.

2.2.18.18. Configuração viva-voz (handsfree), sem cortes ou interrupções durante a conversação e estabelecimento de ligações.

2.2.18.19. Deverá permitir comandos para funções do softphone como: login/logout para recebimento de chamadas; discagem para um número interno ou externo; consulta; pausa nas ligações, com inclusão do motivo.

2.2.19. Roteamento de Chamadas

2.2.19.1. Capacidade da solução de tomada de decisões e roteamento automático de interações em todos os canais disponíveis na Solução, de acordo com os parâmetros definidos previamente pelas regras negociais configuradas, com base em parâmetros diversos de desempenho e capacidade da estrutura tecnológica, dos atendentes e das informações do cliente.

2.2.19.2. Deve suportar a priorização das chamadas nas filas existentes, o envio aos atendentes de acordo com o nível de habilidades e dos contextos delineados pelas regras negociais implementadas na solução e do cliente atendido.

2.2.19.3. Deverá realizar o roteamento da chamada para o melhor atendente disponível para o cliente de acordo com as definições negociais implementadas na solução.

2.2.19.4. Deverá distribuir chamadas entre os diferentes atendentes e grupos, independentemente de estarem em redes locais distintas ou geograficamente distantes.

2.2.19.5. Permitir o roteamento de chamadas em função do número telefônico de destino DNIS - Dialed Number Identification Service e do número telefônico de origem ANI - Automatic Number Identification.

2.2.19.6. Permitir a restrição de chamadas indevidas (trotes), através do ANI, para grupos específicos de atendentes, com configuração por meio de interface amigável.

2.2.19.7. Deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um "script de eventos". Permitindo a parametrização de músicas de espera e mensagens diferentes para cada fila ou outro parâmetro do cliente que já tenha sido identificado.

2.2.19.8. Possuir capacidade para a configuração para o tratamento das chamadas, roteando-as por grupo de atendimento, tomando como base, no mínimo, estes critérios: horário de atendimento; número de atendentes disponíveis; número de chamadas em fila e prioridade para atendimento; número de atendentes logados; tempo em fila de espera; chamada mais antiga em fila de espera; anúncio de desconexão; roteamento; habilidades dos atendentes; nível exigido de habilidades para o tipo de atendimento; categoria do cliente; capacidade estimada de atendimento assim como outros parâmetros definidos com uso de inteligência artificial.

2.2.19.9. Permitir o roteamento condicional de chamadas, baseando-se, pelo menos nos seguintes dados: número de chamadas em espera nas filas dos grupos; número de atendentes disponíveis nos grupos; tempo da chamada mais antiga na fila dos grupos; número de atendentes logados nos grupos; tempo de ocupação dos atendentes.

2.2.19.10. Possuir interface gráfica amigável para configuração de regras de roteamento.

2.2.19.11. Permitir o roteamento baseado em atributos ou facilidade similar, possibilitando o encaminhamento de chamadas baseado na habilidade ou currículo de cada agente.

2.2.19.12. Permitir que os atendentes com as mesmas habilidades possam ser diferenciados por preferência de atendimento de chamada e por pontuação atribuída às suas habilidades e resultado das avaliações do atendimento realizadas pelos clientes.

2.2.20. Fila Universal

2.2.20.1. A solução deverá implementar a recepção de chamadas por qualquer meio em fila universal, com capacidade para aplicação de política de atendimento.

2.2.20.2. A Solução deverá identificar o cliente por meio do seu número de telefone ou dado informado pelo cliente na URA.

2.2.20.3. Esta fila universal deverá implementar parametrizações e controle de priorizações dos meios de acesso de acordo com as definições das regras de negócio implementadas na solução.

2.2.20.4. Todos os parâmetros relacionados ao cliente, como perfil (obtido do CRM), tempo de espera, quantidade de atendimentos frustrados, meio de acesso preferencial, número de rechamadas, telefones suspeitos e outros parâmetros implementados com o uso de inteligência artificial (como o humor do cliente), deverão compor as regras de negócio e por conseguinte as priorizações e organizações na fila universal.

2.2.20.5. Também deverá ser possível gerar avisos e propagandas visuais ou auditivas, adequada ao seu meio de acesso, enquanto o cliente aguarda, podendo a mesma ser obrigatória para o passo seguinte de atendimento, ou opcional, podendo o cliente optar por não ser apresentado.

2.2.21. Tempo Estimado de Espera

2.2.21.1. A solução deverá ter mensagens de Tempo Estimado de Espera para os clientes em fila, disponibilizando informações como: tempo estimado de espera; número correspondente à posição do cliente na fila; opção de agendar um retorno de chamada, dentre outras.

2.2.21.2. A solução deverá permitir a definição de estratégias de roteamento condicionais com base em métrica do tempo médio de espera.

2.2.21.3. Geração de Números de Protocolos

2.2.21.4. A solução deverá possibilitar a integração com CRM do ÓRGÃO GERENCIADOR para geração de protocolos únicos por atendimento, devendo esse ser informado para o cliente o início da interação independentemente do meio de acesso utilizado.

2.2.21.5. Os protocolos deverão ser informados ao cliente, ao atendente e registrados na solução como histórico do cliente, através de meios eletrônicos e de atendimento humano.

2.2.21.6. A Solução deverá permitir localização das gravações através do número do protocolo.

2.3. RECURSOS DE AUDITORIA E GRAVAÇÃO

2.3.1. Deverá ser fornecida solução de gravação telefônica integrada para todas as posições de atendimento e supervisão;

2.3.2. A solução deve permitir realizar a monitoração da gravação em tempo real.

2.3.3. A solução deverá realizar as gravações exclusivamente no ambiente centralizado da solução, não sendo permitida a gravação local nas posições de atendimento.

2.3.4. A solução deverá implementar a indexação de todos os arquivos armazenados no ambiente da solução e manter os metadados para quando estes forem transferidos para o ambiente externo, de maneira a permitir que os gestores e usuários possam gerir os arquivos através do uso dos metadados da interação, podendo realizar buscas por quaisquer parâmetros definidos em comum acordo.

2.3.5. Todos os arquivos gravados deverão estar indexados, no mínimo com as seguintes informações (metadados): Nome do cliente; Nome do operador; Pelo número do **telefone do cliente, e-mail ou outra identificação de cliente; Meio acessado: voz, etc.**

2.3.6. O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os ramais possíveis no ambiente até a sua capacidade máxima da central;

2.3.7. A solução de gravação deverá ser integrada de forma a realizar gravações direta a partir de recursos da central telefônica, não sendo aceito soluções que depende de espelhamento de portas em switches ou utilização cabos Y instalados na infraestrutura de cabeamento;

2.3.8. O sistema de gravação deverá armazenar e disponibilizar informações das gravações como dia e hora da gravação, número do telefone ou identificação da outra pessoa participante da gravação e tempo de duração da gravação;

2.3.9. As gravações deverão ser armazenadas pelo período mínimo de 180 dias.

2.4. Recursos de Call Back

2.4.1. Solução que irá prover uma chamada de retorno ao cliente nos casos de abandono da fila, quando em espera, ou por interrupção de atendimento não finalizado.

2.4.2. O retorno de chamada é a funcionalidade que permitirá aos clientes agendar uma chamada automática dos atendentes conforme regras a serem definidas.

2.4.3. Quando da emissão da mensagem de tempo estimado de espera, o cliente poderá optar por um horário, a ser escolhido e identificado pelo cliente para o retorno do seu contato.

2.4.4. Quando houver o abandono de chamada antes do atendimento, a solução deverá registrar e retornar a chamada ao cliente, de maneira automática e com questionamento customizado, de forma que, caso o cliente aceite, a chamada será direcionada a um atendente previamente disponibilizado pela inteligência da solução.

2.4.5. Tal processo deverá ser baseado nas regras de negócio configuradas, balizadas pelo cliente, nas habilidades do agente (skill), nas filas e outros parâmetros.

2.4.6. Deverá ser possível identificar o sinal de ocupado ou ausência (não atendimento), reinsertindo a chamada na fila de retorno de chamada.

2.4.7. A solução deverá apresentar ao atendente, no atendimento de um retorno de chamada, informações com os dados pertinentes àquele retorno de chamada, como se fosse um atendimento receptivo.

2.4.8. Deverá ser permitido o retorno da chamada, preferencialmente para o mesmo atendente.

2.5. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E TESTE

2.5.1. As condições de instalação e teste devem seguir os seguintes parâmetros:

2.5.2. A instalação dos equipamentos deve observar as exigências da concessionária conforme as práticas ANATEL aplicáveis.

2.5.3. Ficará por conta do ÓRGÃO GERENCIADOR o fornecimento de todo o material de rede e infraestrutura bem como acessórios necessários.

2.5.4. As atividades de implementação da solução devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:

2.5.5. Instalação e configuração da plataforma contact center Omnichannel;

2.5.6. Aprovisionamento da plataforma (configuração do ambiente do cliente);

2.5.7. Configuração da camada de telefonia (voz) e dados;

2.5.8. Configuração dos módulos dos agentes e da supervisão;

2.5.9. Configuração da gravação;

2.5.10. Treinamento cobrindo operação, supervisão e administração;

2.5.11. Acompanhamento em produção;

2.5.12. Configuração de callback nativo da plataforma;

2.5.13. Desenvolvimento de URA com integração ao CRM;

- 2.5.14. Criação de whatsapp account;
- 2.5.15. Processo de aprovação e verificação de 1 (um) remetente whatsapp;
- 2.5.16. Cadastro dos primeiros templates whatsapp (hsm);
- 2.5.17. Ativação da primeira versão do chatbot whatsapp;

2.6. A MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- 2.6.1. A detentora será a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos. A manutenção deve obedecer às recomendações do Manual de Operação de cada equipamento, porém, sem se limitar a elas e aos serviços abaixo descritos.
- 2.6.2. Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos providenciar substituição dos mesmos sempre que for necessário;
- 2.6.3. Providenciar revisão geral de todos os itens previstos no Manual de Operações, de acordo com a recomendação do fabricante;
- 2.6.4. Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante;
- 2.6.5. A Detentora deverá realizar as manutenções preventivas para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e a qualidade dos materiais produzidos.
- 2.6.6. A periodicidade da manutenção preventiva será 2 (duas) vezes ao ano.

2.7. A MANUTENÇÃO CORRETIVA

- 2.7.1. A Detentora obriga-se a efetuar atendimento técnico dentro do prazo máximo de acordo com o Termo de Referência, após a solicitação por escrito, em casos emergenciais, ou seja, de pane ou quebra de equipamentos que ocasionarem paralisação total nas comunicações.
- 2.7.2. A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que a substituição de um componente do equipamento for necessária por motivo de desgaste ou quebra, assim como quando surgirem falhas ou defeitos.
- 2.7.3. A Detentora deverá iniciar a manutenção corretiva em um prazo cuja tempestividade atenda o intervalo definido pelo Órgão Gerenciador para cumprimento dessa tarefa. Caso o período de manutenção do equipamento seja superior a 24 (vinte e quatro) horas, o mesmo deverá ser substituído por equipamento que cumpra todas as especificações técnicas indicadas pelo Órgão Gerenciador.
- 2.7.4. A Detentora deverá assumir integral e absoluta responsabilidade pelos equipamentos locados, desobrigando o Órgão Gerenciador de quaisquer ônus, encargos, deveres e responsabilidade por defeitos, vícios aparentes ou ocultos, ou funcionamento insatisfatório dos aludidos bens e acidentes.
- 2.7.5. Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos e providenciar substituição dos mesmos sempre que for necessário.
- 2.7.6. Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante.
- 2.7.7. A prestação de serviços técnicos de assistência técnica e manutenção corretiva deverá compreender:
- 2.7.8. Prestação de serviços de manutenção corretiva no local de instalação dos equipamentos e softwares (on-site).
- 2.7.9. Fornecimento e instalação de atualizações corretivas e evolutivas (upgrade de versões) de softwares necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos descritos, por intermédio de técnico presente on-site.
- 2.7.10. Qualquer software, atualização ou upgrade de software, que venha a ser instalado, deverá estar devidamente licenciado, ser original do fabricante e de qualidade e características técnicas iguais ou superiores ao existente, bem como, compatível com este, devendo ser configurado de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades de alta disponibilidade e redundância operacionais. O ÓRGÃO GERENCIADOR poderá rejeitar a instalação de software, atualização ou upgrade de software, que não atenda a estas características.
- 2.7.11. Substituição de módulos, componentes, peças e materiais defeituosos. Os módulos, componentes, peças e materiais utilizados em substituição aos defeituosos, deverão ser originais do fabricante e de qualidade e características técnicas iguais ou superiores aos existentes no equipamento, bem como compatível com este.
- 2.7.12. A detentora deverá promover a manutenção do equipamento e seus periféricos conforme descrito no Termo e nos prazos definidos.

3. DO PRAZO

- 3.1. A Ata de Registro de Preço terá vigência pelo período de 01 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso, conforme o Art. 84 caput da Lei 14.133/21 e art. 22 do decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.
- 3.2. O eventual contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência de 01 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Portal de Compras Públicas, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133 de 2021, podendo ser prorrogado, nos moldes dos artigos 106 e 107 da referida lei.
- 3.3. A entrega dos itens deverá ocorrer em até 10 (dez) corridos dias a contar da emissão da Ordem de Compra / Serviço.



3.4. A detentora manterá, durante toda a execução da ata, as condições de habilitação e qualificação que lhe forem exigidas na licitação.

3.5. Caso o objeto entregue não corresponda às características expressas neste Termo de Referência, a contratante recusará o recebimento e a contratada deve substituir o item no prazo de 5 (cinco) dias corridos, arcando com todos os custos necessários para a substituição.

4. PRAZO PARA MANUTENÇÃO DAS CENTRAIS TELEFÔNICAS:

4.1. Esse item descreve os prazos que deverão ser cumpridos em horas úteis, quanto ao aspecto do atendimento a partir do contato efetuado (abertura do chamado).

Magnitude	Horas Úteis
Alta	4
Média	8
Baixa	12

4.2. Entende-se por alta magnitude o equipamento fora de funcionamento ou em vias de entrar neste estado;

4.3. Entende-se por média magnitude o equipamento parcialmente paralisado ou com uma falha que dificulte, porém não inviabiliza seu funcionamento;

4.4. Entende-se por baixa magnitude as falhas que afetem troncos, ramais, interligações ou periféricos. Serviços de alteração de base de dados também são considerados como de baixa magnitude;

4.5. Apesar das horas úteis serem compreendidas no período de 08:00h às 17:00h, de segunda à sexta-feira, o tempo de solução dos problemas não deverá exceder 48 (quarenta e oito) horas;

4.6. Por questões de segurança e funcionamento dos sistemas, deverá ter um plantonista aos finais de semanas e feriados.

4.7. As entregas deverão ser feitas a partir da demanda do Órgão Gerenciador.

5. PRAZO PARA INSTALAÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS, INCLUINDO FORNECIMENTO, CONFIGURAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

5.1. O prazo de instalação de novas centrais telefônicas será em até 10 (dez) dias úteis do recebimento da Nota de Empenho, Autorização de Fornecimento ou documento equivalente.

5.2. O prazo de instalação de novas centrais telefônicas será de até 15 (quinze) dias após a emissão da Ordem de Serviço.

5.3. Os endereços serão informados pela Secretaria de Administração, conforme Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço emitidos.

5.4. A DETENTORA obriga-se a entregar os bens citados no contrato e a promover a sua montagem e instalação nos locais determinados pelo Órgão Gerenciador.

6. PRAZO PARA INSTALAÇÃO DE APARELHO TELEFÔNICO IP - TERMINAIS IP

6.1. O prazo para instalação de ramais virtuais será em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota de Empenho, Autorização de Fornecimento ou documento equivalente;

6.2. DO LOCAL DE ENTREGA DO OBJETO

6.2.1. Os locais serão descritos pela Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, órgão detentor, conforme autorização de fornecimento ou ordem de serviço.

6.2.2 As entregas deverão ocorrer nos locais indicados, em horário comercial.

6.2.3. Todas as despesas de entrega até o local indicado pelo órgão gerenciador correrão por conta da detentora.

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Inobstante o previsto no art. 6º, XXIII, i, da Lei nº 14.1333/2021, as estimativas do valor da contratação serão tratadas diretamente no instrumento convocatório, uma vez que o Termo de Referência é documento preexistente à elaboração da pesquisa de preços (cf. Decreto Municipal nº 5798/2024).

8. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias:

Ficha	Dotação Orçamentária	Secretaria
1057	02.020.000.0004.0122.0045.2708.33390390000000000000.15000000000	Administração



9. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Devido à evolução tecnológica dos produtos e serviços em todas as esferas comerciais, instituições financeiras, governamentais e outras entidades, se faz necessário serviço com mais eficiência e qualidade. Sendo assim, a contratação visa atender as necessidades de telecomunicações da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre - MG com uma solução de alto desempenho com qualidade, flexibilidade para futuras expansões, padronização, convergência de tecnologia e de serviços, segurança, eficiência e otimização de custos, evolução tecnológica com a ampliação da rede e com a disponibilidade de infraestrutura adequada, aumento de produtividade, flexibilidade do uso dos recursos conforme necessidades e gerenciamento proativo centralizado com garantia de disponibilidade e segurança.

Atualmente o modelo de telefonia utilizado não está satisfatório, uma vez que, o órgão recebe diariamente centenas de ligações. Desta forma, o fluxo de entrada de ligações precisa ser automatizado e capaz de gerenciar filas de atendimentos de chamadas para uma melhor gestão e satisfação dos contribuintes perfazendo ao melhor aproveitamento dos recursos públicos aplicados neste serviço.

A adoção da forma de contratação por meio de locação se justifica, uma vez que, o serviço, objeto da licitação, se apresenta como contínuo e de natureza essencial, abrangendo e integrando todas as Secretarias e Superintendências desta Prefeitura, em um serviço de comunicação corporativa baseada na tecnologia VoIP.

A Central Telefônica deve manter total compatibilidade e interoperabilidade com as demais centrais telefônicas, tanto em aspecto técnico quanto nos serviços de manutenção e operação da solução VoIP como um todo. Importante destacar que esse processo visa dar continuidade à solução de VoIP em operação atualmente, conforme explicitado neste Termo de Referência.

10. DA MODALIDADE

Nos termos do inciso XIII do art. 6º da Lei 14.133/2021, são considerados bens e serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

Ainda no inciso XLI do mesmo dispositivo legal estabelece que: XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto; Pregão Eletrônico nos termos do Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, Lei nº 14.133 de 2021, Instrução Normativa Seges/Me nº 65, De 7 De Julho De 2021, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

O sistema de registro de preços está explicitado no art. 82 da Lei n. 14.133/2021. Da análise dos decretos regulamentadores do registro de preços (a exemplo, o Decreto n. 11.462/2023), bem como das doutrinas mais abalizadas acerca do tema, depreende-se do art. 3º do decreto que o sistema de registro de preços é cabível nas seguintes hipóteses:

- I - quando, pelas características do objeto, houver necessidade de contratações permanentes ou frequentes;*
- II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida, como quantidade de horas de serviço, postos de trabalho ou em regime de tarefa;*
- III - quando for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou a mais de uma entidade, inclusive nas compras centralizadas;*
- IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.*

A realização deste procedimento licitatório na forma registro de preços com o objetivo de formalizar Ata de Registro de Preços, para que não seja necessário realizar-se outro processo licitatório para contratação deste material e/ou serviço.

Vale lembrar que a opção pela adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP), para esta licitação, deve-se ao fato de este sistema ser um forte aliado aos princípios da eficiência e da economicidade, por ser um procedimento que resulta em vantagens à Administração, descomplicando procedimentos para contratação de materiais e/ou serviços, reduzindo a quantidade de licitações, propiciando e facilitando um maior número de ofertantes, inclusive a participação das pequenas e médias empresas, enxugando os gastos do erário, por registrar preços e disponibilizá-los por um ano em Ata para quando surgir à necessidade, executar o objeto registrado, sem entraves burocráticos, entre outras vantagens.

Os incisos mencionados se enquadram no caso em tela uma vez que a CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES



LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO faz-se necessária.

O Sistema de Registro de Preços pode ser adotado tanto nas contratações para aquisição de bens ou produtos, como para a prestação de serviços, desde que o objeto se enquadre em uma das hipóteses previstas no artigo 3º do Decreto nº 11.462/2023, que são elas: necessidade de contratações frequentes; aquisição de bens com previsão de entregas parceladas; contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa; aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo ou quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

O regulamento determina que as licitações para registro de preços possam ser realizadas nas modalidades concorrência e pregão. Como o objeto se enquadra em objeto de natureza comum, ou seja, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital por meio de especificações usuais no mercado, conforme dispõe o Decreto nº 11.462/2023 e o art. 6º, XIII da Lei 14.133/2021.

O procedimento de Sistema de Registro de Preço, segundo Marçal Justen Filho, “*apresenta diversas virtudes, propiciando a redução de formalidades e a obtenção de ganhos econômicos para a Administração Pública*”.

Da leitura das hipóteses citadas, justifica-se a adoção da modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**.

11. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

É importante afirmar que a adoção da Licitação pelo Menor Preço Por Lote está em consonância com a jurisprudência do TCU. É sabido da prevalência da licitação por itens para cada parcela do objeto quando este é divisível. Todavia, consoante se retira da Súmula 247 do Tribunal de Contas da União, esta medida só se dá quando não se verifica prejuízo para o conjunto ou complexo ou implique em perda de economia de escala.

É importante ter em mente que nem sempre a adjudicação por itens é sinônimo de vantagem. Tal como afirma Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer no 2086/00, elaborado no Processo no 194/2000 do TCDF:

“Não é, pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório [...] se, por exemplo, as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico e a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compoendo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido.”

Portanto, por esta se tratar de um serviço complexo e com várias particularidades, a adoção do MENOR PREÇO POR LOTE, é mais satisfatória do ponto de vista técnico, por manter a qualidade do serviço como um todo, na medida em que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de um mesmo administrador. Com o maior nível de controle pela Administração na execução dos serviços, a maior interação entre as diferentes funcionalidades do sistema, e maior efetividade na fiscalização e concentração da garantia dos resultados.

Ademais, para uma melhor execução da contratação, a mesma empresa deve prestar o fornecimento de todos os itens, haja vista que há correlação entre o fornecimento do objeto e a prestação de serviço para o funcionamento do mesmo, uma vez que são coo dependentes. Os serviços prestados tem estrita correlação entre si, não sendo possível que um seja desempenhado por empresas diferentes, havendo necessidade de que estes sejam prestados pela mesma empresa detentora, aumentando a eficácia e eficiência, bem como a garantia de que os serviços serão prestados de acordo com as condições técnicas determinadas neste documento.

Ainda há de se considerar que por serem vários serviços prestados de forma unificada, será possível maximizar a sinergia entre os serviços e demandas, possibilitando uma entrega mais satisfatória para sanar as necessidades do município.

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a Contratada tenha executado, ou esteja executando, satisfatoriamente fornecimento e instalação dos itens objetos deste Termo de Referência.

12.2. Deverá ser apresentado junto com a proposta a comprovação que o datacenter possui as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.



12.3. A LICITANTE deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços.

12.4 - Deverá ser apresentado a comprovação que o datacenter possui as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.

13. DA GARANTIA

13.1. A Contratada será responsável pela garantia do produto de acordo com as condições exigidas.

13.2. Os produtos que forem entregues com algum vício ou incorreção das condições expostas neste termo de referência serão recusados pela contratante.

14. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

14.1. Requisitos de Negócio

14.1.2. Possibilitar o atendimento ao público externo.

14.1.3. Possibilitar a comunicação interna na Prefeitura, sem custo com operadoras.

14.1.4. Possibilitar a economia de recursos, através do controle de permissões de ligações telefônicas;

14.1.5. Possibilitar atendimento automatizado, de ligações telefônicas externas, com redirecionamento de chamadas.

14.2. Requisitos de Capacitação - Transferência de Conhecimento

14.2.1. Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe dos órgãos e entidades que realizarem as contratações;

14.2.2. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe dos órgãos contratantes, todo o conhecimento e condições para o uso cotidiano e, se necessário, a continuidade dos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

14.3. A execução dos serviços deverá obedecer ao disposto na Lei nº 14.133/2021, e demais legislações pertinentes.

14.4. A empresa interessada deverá atender a todos os normativos legais vinculados aos serviços e também declarar que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

15. MODELO DE GESTÃO

15.1. A Fiscalização quanto a execução da ATA será efetuada por servidores do município, que deverão dispor de amplo acesso às informações e serviços que julgarem necessários. Serão os fiscais da(s) ata(s) firmado(s), de acordo com o art. 117 da Lei 14.133/2021, os servidores a seguir indicados:

Fiscais Técnicos:

a) Titular: Jonathan Aparecido Caires Guido, matrícula 23406-1

b) Suplente: Bernardo Beraldo Libânio, matrícula 23625-1

Fiscais Administrativos:

a) Titular: Jorge Luís de Godoy - matrícula 13070-1

b) Suplente: Altieres de Abreu, matrícula 22663-1

Gestor do contrato:

a) Titular: João Romão de Lima – Secretário de Administração

b) Suplente: Isaías Arantes da Silva – Superintendente de Administração.

15.2. A ata deverá ser executada fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

15.3. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão da ata, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

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

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

15.6. Após a assinatura da ATA ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da detentora, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

15.7. A execução da ata deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) da ata, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

15.8. Aos fiscais titulares e suplentes caberá o acompanhamento da execução do objeto, verificar a perfeita execução do objeto em todos os seus termos e condições, bem como, anotando em registro próprio todas as ocorrências com a execução do objeto durante a vigência da Ata de Registro de Preços.

Fiscalização Técnica

15.8. O fiscal técnico da ata acompanhará a entrega dos materiais, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

15.9. O fiscal administrativo da ata verificará a manutenção das condições de habilitação da detentora, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

44

Gestor da Ata

15.11. O gestor da ata coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização da ata contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do instrumento contratual para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

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

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

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

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

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

15.17. O gestor da Ata deverá enviar a documentação pertinente ao setor de finanças para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos da Ata.

16. DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

16.1. Proporcionar todas as condições para que a Detentora possa desempenhar os serviços de acordo com as determinações da Ata, do Edital e deste Termo de Referência.



- 16.2.** Notificar a DETENTORA sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços, fixando-lhe, quando não pactuado, prazo para corrigi-la;
- 16.3.** Emitir Ordem de Serviço previamente à emissão da Nota Fiscal pela DETENTORA.
- 16.4.** A numeração da Ordem de Serviço ou Ordem de Parcelamento será emitida mensalmente e deverá vir especificada na Nota Fiscal.
- 16.5.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela DETENTORA em relação aos serviços objeto da Ata;
- 16.6.** Proporcionar acesso e movimentação do pessoal da DETENTORA às suas instalações, quando necessário;
- 16.7.** Proibir que pessoas não autorizadas pela DETENTORA, sob qualquer pretexto, efetuem intervenção na execução dos trabalhos;
- 16.8.** Efetuar os pagamentos devidos à DETENTORA, nas condições e forma convencionada deste Termo De Referência;
- 16.9.** Fiscalizar a execução da Ata, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da DETENTORA pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas;
- 16.10.** Solicitar o imediato afastamento de qualquer colaborador da DETENTORA, cujo comportamento ou capacidade técnica seja julgado inconveniente ou esteja em desconformidade com as disposições contratuais e legais;
- 16.11.** Sustar, no todo ou em parte, a execução dos serviços, sempre que a medida for considerada necessária;
- 16.12.** Transmitir à DETENTORA, por meio do fiscal do contrato, as instruções necessárias à realização dos serviços complementares a este Termo De Referência;
- 16.13.** Decidir acerca das questões que se apresentarem durante a execução dos serviços;
- 16.14.** O fiscal do contrato fica obrigado a atestar (assinatura e carimbo) as Notas Fiscais, visando à comprovação de que a empresa prestou o serviço, nas condições estabelecidas neste Termo De Referência. Em hipótese alguma, será efetuada liquidação de faturas antecipadamente.
- 16.15.** Não permitir que pessoas estranhas ao quadro funcional da DETENTORA tenham acesso aos equipamentos fornecidos.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA DETENTORA

- 17.1.** Executar os serviços objeto deste Termo De Referência nas condições estabelecidas, respeitando os prazos fixados e a legislação vigente;
- 17.2.** Realizar todos os serviços necessários à perfeita execução do objeto contratado;
- 17.3.** A detentora, mesmo não sendo a fabricante dos equipamentos que instalar, responderá inteira e solidariamente pela qualidade e autenticidade destes, obrigando-se a substituir, as suas expensas, no total ou em parte, o objeto desta licitação, em que se verifiquem vícios, defeitos, incorreções, resultantes de fabricação, armazenamento, transporte, contatado visualmente ou em laboratórios, correndo estes custos por conta da proponente;
- 17.4.** A detentora deverá informar permanentemente aos prepostos do Órgão Gerenciador acerca de ajustes nos equipamentos, necessidades de novas configurações, e adequação para novos serviços;
- 17.5.** A detentora deverá manter estoque mínimo de material disponível para que os serviços não sofram descontinuidade, sendo que esses materiais serão de inteira responsabilidade da Contratada quanto à guarda e ao manuseio.
- 17.6.** Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à Administração ou a terceiros.
- 17.7.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, decorrentes da execução do contrato, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.
- 17.8.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso.
- 17.9.** Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 17.10.** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da administração pública ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo de Referência, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 17.11.** 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.
- 17.12.** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no termo de Referência ou no contrato.



- 17.13.** Comunicar a equipe de fiscalização do contrato, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, exemplo: alteração nos sócios, mudança de endereço e etc. durante o prazo de vigência do contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 17.14.** Indicar, imediatamente à assinatura da ata e sempre que ocorrer alteração, um representante, com plenos poderes para representá-la, administrativa ou judicialmente, assim como decidir acerca de questões relativas aos serviços, e atender aos chamados do ÓRGÃO GERENCIADOR, principalmente em situações de urgência, por meio de telefonia móvel ou outro meio igualmente eficaz;
- 17.15.** A indicação do representante por escrito deverá ocorrer em até 01 (um) dia útil da assinatura do contrato;
- 17.16.** Fornecer todos os equipamentos, uniformes, e mão de obra necessária à fiel e perfeita execução dos serviços, conforme especificação deste Termo De Referência;
- 17.17.** Instruir ao seu preposto e empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da ÓRGÃO GERENCIADOR, inclusive no que se refere ao cumprimento das normas internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;
- 17.18.** Oferecer treinamento aos seus empregados;
- 17.19.** Reparar, corrigir, remover, substituir ou refazer, às suas expensas, no todo ou em parte, se da prestação dos serviços forem detectados defeitos, vícios ou incorreções resultantes da prestação dos serviços, imediatamente ou no prazo estabelecido, sem qualquer custo adicional para a PREFEITURA MUNICIPAL;
- 17.20.** Providenciar, imediatamente, a correção das falhas apontadas pela ÓRGÃO GERENCIADOR com respeito à execução do objeto;
- 17.21.** Cumprir os prazos previstos no Termo de Referência, Ata, Contrato ou outros que venham a ser fixados pela ÓRGÃO GERENCIADOR;
- 17.22.** Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 17.23.** Assegurar e facilitar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços objeto do Contrato pelo gestor/fiscal designado, durante a sua execução;
- 17.24.** Manter, durante a vigência da Ata, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar a o ÓRGÃO GERENCIADOR, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a continuidade dos serviços, bem como substituir os documentos com prazo de validade expirado;
- 17.25.** Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas seus colaboradores no desempenho dos serviços contratados, ou com estes conexos;
- 17.26.** Observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação vigente, especialmente a indicada neste Termo De Referência e na Ata, de modo a favorecer e a buscar a constante melhoria dos serviços e dos resultados obtidos, preservando o ÓRGÃO GERENCIADOR de qualquer demanda ou reivindicação que seja de exclusiva responsabilidade da DETENTORA.
- 17.27.** Cumprir todas as determinações e conceder aos seus funcionários todos os direitos previstos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e em Acordo ou Convenção Coletiva (CCT) da categoria, assim como nas demais legislações vigentes;
- 17.28.** Zelar pelas ferramentas, máquinas e equipamentos da PREFEITURA MUNICIPAL, quando utilizados pela DETENTORA, de modo a entregar ao setor competente nas mesmas condições em que foram tomados;
- 17.29.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta;
- 17.30.** Comunicar, por escrito, ao fiscal do contrato a ocorrência de quaisquer danos ou avarias nas ferramentas, máquinas, equipamentos e instalações de propriedade do ÓRGÃO GERENCIADOR, causados por seus empregados ou preposto no desempenho de suas funções, ou em conexão com elas, providenciando, imediatamente, o reparo ou o ressarcimento dos prejuízos causados ao ÓRGÃO GERENCIADOR;
- 17.31.** Manter disciplina nos locais dos serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela ÓRGÃO GERENCIADOR;
- 17.32.** Relatar ao ÓRGÃO GERENCIADOR toda e qualquer irregularidade observada nos postos de prestação de serviços.
- 17.33.** Responsabilizar-se pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, de acidente de trabalho e quaisquer outros inerentes ao empregador, relativamente ao pessoal que empregar na execução dos serviços objeto deste contrato, ciente de que sua inadimplência em relação a tais encargos não transferirá a Prefeitura Municipal responsabilidades pelo seu pagamento, não podendo onerar o objeto do Contrato;
- 17.34.** Responsabilizar-se pela contratação de todos os itens que possivelmente venham a ser necessários para o fornecimento, incluindo a definição da operadora de celular, assim como seus respectivos custos.
- 17.35.** Ficará a cargo da contratada os custos com veículos, equipamentos, materiais, possíveis EPI's, ferramentas, alimentação dos funcionários da contratada, gastos com deslocamento da contratada e despesas decorrentes da manutenção dos equipamentos da contratada.



17.36. Ficam incluídas nas despesas às expensas da contratada todos os possíveis materiais acessórios para montagem, infraestrutura e adequação dos serviços objeto deste Termo de Referência;

17.37. Os riscos de vandalismos, roubos ou furtos de equipamentos correrão por conta da CONTRATADA, devendo a mesma realizar os reparos e reposições de equipamentos, quando e se for o caso, desde que os sinistros realmente sejam ocasionados por força maior e que a CONTRATANTE tenha tomado todas as ações necessárias para proteção e preservação dos equipamentos.

17.38. Se da adequação da infraestrutura restar a necessidade de alguma intervenção, estas deverão ocorrer às expensas da contratada havendo recomposição do status quo do local a ser instalado.

17.39. Sempre que necessário, deverá ser fornecida equipe in loco, a fim de realizar as seguintes possíveis demandas da contratante, dentre outras imprevisíveis mas devidamente justificadas pela contratada:

- a. Manutenção no(s) equipamento(s) instalado(s);
- b. Testes de funcionamento;
- c. Testes de comunicação;
- d. Configurações e ajustes do sistema em casos de alterações;

17.40. Reposição de equipamentos danificados, incluindo aqueles decorrentes de vandalismo, roubo ou furto;

17.41. Quaisquer despesas decorrentes do atendimento in loco deverão correr a expensas da CONTRATADA;

17.42. A contratada deverá fornecer manutenção preventiva do sistema de maneira remota e sempre que necessário, deverá realizar visita in loco.

17.43. Dos problemas e/ou inconsistências detectadas nas manutenções preventivas, a CONTRATADA deverá abrir a respectiva Ordem de Serviço para proceder as correções necessárias;

17.44. Apontar problemas e sugerir adequações necessárias;

17.45. Verificar os desktops utilizados para monitorar, efetuar limpezas no sistema operacional bem como nos softwares, efetuar varredura e eliminar vírus com antivírus;

17.46. Verificar configuração dos equipamentos (CPU's, monitores, outros), bem como fazer os ajustes necessários nos equipamentos e/ou softwares;

17.47. O sistema deverá ter proteção contra surtos elétricos. No caso de danos em virtude de raios e surtos elétricos, a empresa deverá fornecer sem ônus as manutenções.

17.48. Deverão ser realizados reparos em todos os equipamentos que apresentarem defeitos, estando a cargo da contratada a retirada do(s) equipamento(s), envio para assistência técnica, retorno da assistência técnica, custos de reparos de reinstalação reoperacionalização;

17.49. Os fornecimentos dos itens deverão formar um sistema integrado, assim, os mesmos deverão ser realizados de forma a otimizar as instalações físicas e desempenho lógico, inclusive redução de consumo elétrico e pontos de falhas, portanto, serão admitidos equipamentos que atendam um ou mais itens descritos no presente termo de referência.

17.50. Qualquer dano ao bem móvel do município, ocasionado pela empresa fornecedora durante as intervenções, deverá por ela ser indenizado.

17.51. Comunicar imediatamente, por escrito, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação da contratação, para adoção das providências cabíveis, com a devida previsão de reestabelecimento do serviço.

17.52. Observar as normas legais de segurança que está sujeita a atividade de distribuição dos produtos licitados.

18. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. O Município de Pouso Alegre- MG efetuará o pagamento em até 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada, salvo se houver alguma pendência em relação às certidões negativas, caso em que o prazo poderá ser acrescido até que haja regularização das mesmas.

18.2. Os prazos de que trata a cláusula anterior poderão ser excepcionalmente prorrogados, justificadamente, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

18.3. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicadas pelo Detentor/fornecedor.

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

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

18.6. O Município, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo Fornecedor, nos termos deste Termo de Referência.



18.7. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

18.8. O ÓRGÃO GERENCIADOR fica obrigado a efetuar as retenções na fonte do Imposto de Renda (IR) sobre os pagamentos que efetuarem a pessoas físicas e jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras.

18.9. A todas as partes, deverão ser observadas as disposições do Decreto Municipal nº 5.706/2023, da Lei Federal nº 9.430/1996, da Instrução Normativa da RFB nº 1.234/2012, da Instrução Normativa da RFB nº 2.145/2023, e eventuais posteriores alterações.

19. DAS SANÇÕES

19.1. São aplicáveis as sanções previstas no Título IV, capítulo I da Lei Federal n.º 14.133/2021 e demais normas pertinentes.

19.2. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

19.3. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado ou não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

19.4. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

19.5. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou deixar de apresentar amostra;

19.6. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

19.7. Não celebrar a contratação ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

19.8. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

19.9. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou execução da contratação;

19.10. Fraudar Licitação; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

19.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

19.10.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

19.10.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

19.10.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

19.10.4. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

19.11. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

a. Advertência;

b. Multa;

c. Impedimento de licitar e contratar e;

d. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

19.12. Na aplicação das sanções serão considerados:

a. a natureza e a gravidade da infração cometida;

b. as peculiaridades do caso concreto;

c. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

e. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

19.13. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor da Ata licitada, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

19.14. Para as infrações previstas nos itens 19.2, 19.3, 19.4, a multa será de 20% do valor licitado.

19.15. Para as infrações previstas nos itens 19.5, 19.6, 19.7, 19.8 e 19.9 a multa será de 20% do valor da contratação licitada.

19.16. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

19.17. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

19.18. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 19.2, 19.3 e 19.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais



grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

19.19. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 19.5, 19.6, 19.7, 19.8 e 19.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 19.2, 19.3 e 19.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

19.20. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

19.21. A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 02 (dois) ou mais servidores estáveis conforme estabelece o art. 158. §1º da lei 14.133/2021, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

19.22. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

19.23. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

19.24. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

49

20. DA PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

20.1. Será permitida a participação de pessoa jurídica em consórcio, observadas as seguintes normas, em conformidade com o artigo 15 da Lei 14.133/2021:

20.2. Deverá haver a comprovação de compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados;

20.3. Deverá ser indicada qual a empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

20.4. Para efeito de habilitação técnica, será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado;

20.5. Para efeito de habilitação econômico-financeira, será admitido o somatório dos valores de cada consorciado;

20.5.1. Haverá um acréscimo de 10% sobre o valor exigido para o licitante individual, não se aplicando aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas.

20.6. A empresa consorciada estará impedida de participar de mais de um consórcio ou de forma isolada na mesma licitação;

20.7. Os integrantes são responsáveis solidariamente pelos atos praticados tanto na fase de licitação quanto na fase de execução da contratação;

20.8. Caso o licitante em consórcio seja o vencedor do certame, deverá promover, antes da celebração da ata/contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso firmado;

20.9. Poderá ser estabelecido limite máximo de empresas consorciadas, desde que haja justificativa técnica;

20.10. Será permitida a substituição de consorciado, desde que expressamente autorizada pelo órgão contratante, estando a substituição condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou a locação.

21. DA VISITA TÉCNICA

21.1. A licitante interessada poderá realizar visita técnica prévia, de modo a obter, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade, toda a informação necessária à elaboração da proposta. Todos os custos relacionados à visita e à inspeção serão de inteira responsabilidade e à expensas da licitante. A vistoria deverá ser realizada por meio de um profissional devidamente qualificado, que deverá ser o representante da empresa, cujo credenciamento deverá ser apresentado no ato da vistoria;



21.1.1. Em caso da empresa optar por não realizar as visitas, deverá, sob pena de inabilitação, atestar que conhece os locais e as condições para realização dos serviços por meio de declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante, nos termos do art. 63, parágrafos 2º e 3º da Lei 14.133/2021.

21.1.2. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que serão executados os serviços objeto da contratação.

21.2. As visitas deverão ser agendadas na Secretaria de Administração através do email cdp@pousoalegre.mg.gov.br, sendo realizadas no horário de expediente da repartição e acompanhadas por um servidor desta Prefeitura, até o 2º dia anterior à data da licitação;

21.3. A visita técnica será realizada de forma individualizada, ou seja, não serão marcadas visitas técnicas para mais de uma licitante ao mesmo tempo

21.4. Após cumprida a visita técnica, a Administração emitirá um atestado de visita técnica para a empresa licitante, assinado e carimbado pelo Diretor ou funcionário autorizado pela Municipalidade;

22. DO REAJUSTE

22.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

22.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

22.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

22.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

22.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

22.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

22.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

22.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

23. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

23.1. O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

23.2. A execução do objeto seguirá o disposto no Termo de Referência.

23.3. A execução do objeto deverá obedecer ao disposto na Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, Lei nº 14.133/2021, e demais legislações pertinentes.

23.4. A LICITANTE deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços.

24. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta consiste na contratação de um serviço completo de PABX em nuvem, baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), que atenderá às necessidades de comunicação de voz da instituição. Esse serviço inclui o tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, abrangendo chamadas entre telefones fixos (fixo-fixos) e entre telefones fixos e móveis (fixo-móvel).

A infraestrutura será totalmente baseada em tecnologia de nuvem, eliminando a necessidade de manutenção de um PABX físico nas instalações da instituição. Essa abordagem garante maior flexibilidade, escalabilidade e resiliência, além de simplificar a gestão e a operação do sistema de telefonia.

O escopo do serviço abrange o fornecimento de todos os equipamentos e materiais necessários para a operação plena do sistema, incluindo dispositivos telefônicos, gateways de conexão, e qualquer outro hardware indispensável ao funcionamento da solução. Adicionalmente, o contratante será responsável pela instalação completa e configuração do sistema, garantindo sua integração com a infraestrutura de rede existente e a operação conforme os requisitos específicos da instituição.

A solução ainda inclui suporte técnico contínuo, com SLA (Service Level Agreement) estabelecido para atender a qualquer necessidade de manutenção, suporte ou ajustes no sistema, assegurando a continuidade e a qualidade do serviço de comunicação de voz.

Pouso Alegre/MG, 13 de janeiro de 2025.

João Romão de Lima - Secretário Municipal de Administração



**ANEXO I
LISTA PRÉVIA DE LOCAIS PARA INSTALAÇÃO**

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL, LAZER E TURISMO	EM ESCOLA PIO XII	CEIM FRANCISCO SALES - FAISQUEIRA
SECRETARIA DA EDUCACAO	PRACA DE ESPORTES	EM CORONEL BRITO FILHO
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA URBANA OBRAS	EM DOM OTAVIO	ESF SAO GERALDO
SECRETARIA DE SAUDE	MERENDA ESCOLAR	CAPS AD ALDEIA VIRAMUNDO
PROCURADORIA	POSTO SAUDE - ARVORE GRANDE	POSTO SAUDE - CIDADE JARDIM
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLOGICAS	CRAS SUDOESTE	CAPS AD FAISQUEIRA
PEM MONSENHOR MENDONCA SEDE	CRAS SUL - SAO CRISTOVAO	CEIM HERMELINDA TOLEDO
CMEJA	EM PROF MARIA BARBOSA	TABAGISMO
HABITACAO	PEM COMUNIDADE ALEGRINHO	CEIM BENEDITA F CANADAS
SECRETARIA DE AGRICULTURA	ESF ALGODAO	CEIM LAZARA CASARINI DIANI - 1END
UBS SAO JOAO	ZOONOSES	EAP SAO CAMILO(Tabagismo - Temporário)
ESF CAJURU	SECRETARIA DE ADMINSITRAÇÃO	ESF NOSSA SENHORA APARECIDA
DEFESA SOCIAL	CEIM ISMENIA VITTA REIS - YARA	POSTO SAUDE - FERREIRAS
CREAS - PEMSE	EM SABINA DE BARROS MENDONCA	EM SAVANT
UBS São Camilo	POSTO SAUDE - YARA	CEIM SEBASTIAO CEZARIO
CTA CENTRO	FARMACIA - SAO JOAO	CASA DO AGRICULTOR
SUPERINTENDENCIA DE ESPORTES	BEM ESTAR ANIMAL - CANIL	FARMACIA - ESPLANADA
SECRETARIA DE CULTURA E BIBLIOTECA MUNICIPAL	EM ISABEL COUTINHO GALVAO - CEIM SAO GERALDO	HORTO FLORESTAL
CONSELHO TUTELAR	PRONTO ATENDIMENTO SAO JOAO	CASA DA CULTURA MENOTTI DEL PICCHIA
UBS ESPLANADA	POSTO SAUDE - CERVO	POSTO DE SAUDE - SANTA EDWIRGES
MERCADO MUNICIPAL	NIVPP (Núcleo Intersetorial de Prevenção à Violência e Promoção da Paz)	TEATRO MUNICIPAL
POSTO SAUDE PUERICULTURA	ALBERGUE (CEMAPA)	GUARDA MUNICIPAL CASARAO JUNQUEIRAS
EM TEREZINHA HARDY	CRAS SUDESTE - SAO GERALDO	CEIM NAIR MASSAFERA
UPA COMENDADOR	EM ANATHALIA DE LURDES CAMANDUCAIA - CAIC SAO JOAO	CEIM LAZARA CASARINI - 2END
CENTRAL DE VACINAS	POSTO DE SAUDE - FOCH	CRAS NORDESTE - FAISQUEIRA
GARAGEM MUNICIPAL	POSTO SAUDE - PAO DE ACUCAR	PSF CRUZ ALTA
CENTRO INTEGRADO DE APOIO PEDAGOGICO - CIAP	POSTO SAUDE - BELO HORIZONTE	CEIM BENEDITA F CANADAS - 2END
ALMOXARIFADO DA SAUDE	FARMACIA - FOCH	SUPERINTENDENCIA DE GESTÃO



		DE RECURSOS MATERIAIS
POSTO SAUDE SEBASTIAO REIS DA SILVA	CEASA	POSTO SAUDE - FATIMA
CEIM CARLOS BARRETO	CIEM ANGELO CONSOLI - FATIMA 1	POSTO SAUDE - MORUMBI
CORPO DE BOMBEIROS	CEIM ANNA VIANA DE ANDRADE	FABRICA DE MANILHAS
PRACA CEU - CRAS CENTRAL	POSTO DE SAUDE - AFONSOS	POSTO DE SAUDE - NORONHA
PRACA CEU CULTURA	TERMINAL RODOVIARIO	SECRETARIA DE POLITICAS SOCIAIS
EM JANDYRA TOSTA DE SOUZA	POSTO SAUDE - FAISQUEIRA	CEIM MARIA DE PAIVA GARCIA
EM ANITA FARIA AMARAL	CEIM PROF EVANGELINA MEIRELLES - ANEXO 1 - CIDADE JARDIM	CEMITERIO
PEM MEYRE APARECIDA DE PINHO - COSTA RIOS	EM VASCONCELOS COSTA	CEIM PROF. MARIA CONCEICAO DE CASTRO MONTEIRO - JARDIM REDENTOR
CEIM HERMELINDA TOLEDO 2END	POSTO DE SAUDE - PANTANO	CEIM PROF. MARIA DA CONCEICAO NUNES DE PAIVA - SITIO ESCOLA
CEIM ANTONIO MARIO SA - ARVORE GRANDE	CEIM PROF LEONOR PEREIRA DE FARIA - PANTANO	POSTO DE SAUDE - JARDIM BRASIL
CEIM NORONHA - CEIM MARIA DE PAIVA GARCIA - 2 ENDERECO	POSTO SAUDE - COLINA SANTA BARBARA(CEMED)	POLICLINICA SAO GERALDO
CEIM MARILISA LOPES DE OLIVEIRA - ANTIGO MEYRE DE PINHO	CRAS CIDADE JARDIM	SECRETARIA DE PLANEJAMENTO
POSTO DE SAUDE PARQUE REAL	EM SANTO ANTONIO	UBS JARDIM OLIMPICO
TRANSPORTE ESCOLAR	EM SAO BENEDITO	SECRETARIA DE FINANÇAS
PLANT VIDA - CREAS 2	AEROPORTO	Almoxarifado da Educação
POSTO SAUDE - VERGANI	EM RECANTO FELIZ	SAAI (Serviço de Apoio e Acompanhamento à Inclusão)
CEIAM - CENTRO DE ARTES	CEIM PROFESSORA MARIA GRAFIRA	CEIM Irmão Dino Girardelli
POSTO DE SAUDE - JATOBA	EM JOSEFA AZEVEDO TORRES	Centro de Idosos
EM CLARISSE TOLEDO	ARQUIVO MUNICIPAL	CAPS Infante Juvenil
EM ANTONIO MARIO SA	CAIC - ARVORE GRANDE	



ANEXO II
MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 03/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 06/2025
ATA DE REGISTRO DE PREÇO Nº.....

Aos **XX** dias do mês de **XXXX** de **XXXX**, o **MUNICÍPIO DE POUSO ALEGRE/MG**, pessoa jurídica de direito público interno, sediado na Rua dos Carijós, nº 45, bairro Centro, cadastrado junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob nº 18.675.983/0001-21, neste ato representado pela **Secretário Municipal de Administração**, devidamente inscrito junto ao Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda (CPF/MF) sob o nº, portadora da Cédula de Identidade RG nº M, nomeada pela Portaria nº, de , publicada em, e em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pelo Decreto nº, de, publicado em, **nos termos da Lei nº 14.133**, de 01 de abril de 2021 , do Decreto Federal nº 11.462, de 31 de março de 2023 , do Decreto Municipal nº 5599/2023 de 13 de março de 2023 , do Decreto municipal nº 5773 de 07 de dezembro de 2023, e as demais normas legais correlatas; em face da classificação das propostas apresentadas no **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 03/2025**, resolve REGISTRAR OS PREÇOS para a eventual contratação dos itens a seguir elencados, conforme especificações do Termo de Referência, tendo sido, os referidos preços, oferecidos pela empresa, inscrita no CNPJ sob o nº **XXXX**, com sede na **XXXX**, CEP **XXXX**, no Município de....., neste ato representada pelo(a) Sr(a). **XXXX**,, portador da Cédula de Identidade RG nº e devidamente inscrito junto ao Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda (CPF/MF) sob o nº, respeitando os termos do Edital referido, a proposta da **DETENTORA**, e as cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E VALOR

1.1. O objeto desta Ata é a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**, para atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre/MG.

53

1.2. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

1.2.1. QUANTIDADES

LOTE ÚNICO				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QNTD	QNTD ANUAL
1	Linhas Individuais	Locação	250	3.000
2	Instalação/Transferência – Mudança de Endereço/Local	Unidade	700	700
3	Chamadas de fixo para fixo	Minuto	100.000	1.200.000
4	Chamadas de fixo para móvel	Minuto	200.000	2.400.000
5	Locação de Aparelho	Locação	600	7.200

1.2.2. DATACENTER

1.2.2.1. Conforme Termo de Referência

1.2.3. STFC

1.2.3.1. Conforme Termo de Referência

1.2.4. SBC – SESSION BORDER CONTROLER

1.2.4.1. Conforme Termo de Referência

1.2.5. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 1



1.2.5.1. Conforme Termo de Referência

1.2.6. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 2

1.2.6.1. Conforme Termo de Referência

1.2.7. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 1

1.2.7.1. Conforme Termo de Referência

1.2.8. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 2

1.2.8.1. Conforme Termo de Referência

1.2.9. LICENÇAS DE URA

1.2.9.1. Conforme Termo de Referência

1.2.10. TELEFONE IP BÁSICO

1.2.10.1. Conforme Termo de Referência

1.2.11. TELEFONE AVANÇADO

1.2.11.1. Conforme Termo de Referência

1.2.12. FONE DE CABEÇA

1.2.12.1. Conforme Termo de Referência

1.2.13. SOLUÇÃO PARA SALA VIDEOCONFERÊNCIA

1.2.13.1. Conforme Termo de Referência

1.2.14. SOLUÇÃO DE VIVA VOZ

1.2.14.1. Conforme Termo de Referência

1.2.15. WEBCAM

1.2.15.1. Conforme Termo de Referência

1.2.16. SOFTWARE PARA TELEFONISTA

1.2.16.1. Conforme Termo de Referência

1.2.17. REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

1.2.17.1. Conforme Termo de Referência

1.2.18. TMD, TME E TMA

1.2.18.1. Conforme Termo de Referência

1.2.19. CARACTERÍSTICAS GERAIS PLATAFORMA

1.2.19.1. Conforme Termo de Referência

1.2.20. ATENDIMENTO DIGITAL



1.2.20.1. Conforme Termo de Referência

1.2.21. RECURSOS DE AUDITORIA E GRAVAÇÃO

1.2.21.1. Conforme Termo de Referência

1.2.22. RECURSOS DE CALL BACK

1.2.22.1. Conforme Termo de Referência

1.2.23. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E TESTE

1.2.23.1. Conforme Termo de Referência

1.2.24. MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

1.2.24.1. Conforme Termo de Referência

1.3. O valor total da Ata é de **R\$ xxx (xxxxx)**, divididos conforme especificações do Termo de Referência e quantidades estabelecidas abaixo:

1.4. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a contratação pretendida, sendo assegurada ao beneficiário do Registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

2.1. Constituem-se participantes os seguintes órgãos:

a) **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO.**

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.1. A Ata de Registro de Preço terá vigência pelo período de 01 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso, conforme o Art. 84 caput da Lei 14.133/21 e art. 22 do decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.

3.2. Durante o prazo de validade desta Ata de Registro de Preços, o Município de Pouso Alegre não será obrigado a adquirir o objeto referido na Cláusula Primeira exclusivamente pelo Sistema de Registro de Preços, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada a preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições, ou, cancelar a Ata na ocorrência de alguma das hipóteses legalmente previstas para tanto, garantidos à detentora, neste caso, o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA QUARTA - DA ALTERAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o art. 125 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA QUINTA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO

5.1. O prestador terá o seu registro cancelado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa em processo administrativo específico, quando:

5.1.1. Não cumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

5.1.2. Não retirar a respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, ou não assinar o contrato, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

5.1.3. Sofrer sanções previstas no Título IV, capítulo I da Lei Federal n.º 14.133/2021 e demais normas pertinentes;



5.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.1.5 Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora poderá, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

5.1.6 O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa;

5.1.7. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação;

5.1.8. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

5.1.8.1 Por razão de interesse público;

5.1.8.2 A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior, a critério da Administração; ou

5.1.8.3 Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos dos artigos 26, §3º e 27, §4º, ambos do Decreto nº 11.462, de 2023;

5.1.8.4 Caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

5.1.8.5 Por razões de interesse público;

5.1.8.6 A pedido do prestador.

5.1.8.7 Em qualquer das hipóteses acima, o órgão gerenciador comunicará o cancelamento do registro do prestador aos órgãos participantes, se houver.

CLÁUSULA SEXTA - DA CONTRATAÇÃO COM OS PRESTADORES

6.1. A contratação com o prestador registrado observará a classificação segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva da licitação que deu origem à presente ata e será formalizada mediante Instrumento Contratual, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021, e obedecidos os requisitos pertinentes do Decreto nº **11.462, DE 31 DE MARÇO DE 2023**, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021,

6.2 A contratação com os fornecedores registrados nesta Ata de Registro de Preços será formalizada pelo órgão ou entidade interessado por intermédio de instrumento contratual ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021

6.3 O contrato decorrente desta Ata de Registro de Preços terá sua vigência estabelecida em conformidade com as disposições dos art. 105 a 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.4 Os contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021

6.5. O órgão convocará a prestadora com preço registrado em Ata para, a cada contratação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, efetuar a retirada da Nota de Empenho/assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e na Ata de Registro de Preços.

6.6. Esse prazo poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do prestador e aceita pela Administração.

6.5. Previamente à formalização de cada contratação, o Município realizará consulta ao SICAF para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação.



6.6. A Contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões contratuais que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

6.7. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

6.8. A Contratada deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS CONSORCIADOS E DA GARANTIA

7.1. Os termos da permissão de participação em consórcio e a garantia dar-se-ão nos moldes descritos no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR E DA DETENTORA

8.1. O ÓRGÃO GERENCIADOR e a DETENTORA deverão seguir as normas descritas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

CLÁUSULA NONA – PRAZO E LOCAIS PARA INSTALAÇÃO DE APARELHO TELEFÔNICO IP - TERMINAIS IP E DA FISCALIZAÇÃO

9.1. O Prazo para Instalação de Aparelho Telefônico IP - Terminais IP assim como sua fiscalização deverão seguir o exigido no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PAGAMENTO E DOS PRAZOS

10.1. O pagamento e os prazos dar-se-ão nos moldes descritos no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

57

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. São aplicáveis as sanções previstas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo I do edital.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA REVISÃO E CANCELAMENTO

12.1 Os preços registrados poderão ser alterados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo objeto, nas seguintes situações:

12.1.1 Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuado, nos termos do art. 124, II, d da Lei nº 14.133, de 2021;

12.1.2 Decorrente de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados.

12.1.3 Quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado;

12.2. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, será liberado do compromisso assumido referente ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

12.2.1. Havendo a liberação do fornecedor, nos termos do subitem anterior, o gerenciador deverá convocar os fornecedores do cadastro de reserva, caso exista, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado;

12.3. Não havendo êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora deverá proceder ao cancelamento da ata de registro de preços.



12.4. Caso haja a redução do preço registrado, o órgão ou entidade gerenciadora deverá comunicar aos órgãos e as entidades que tiverem formalizado contratos, para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual;

12.5. No caso do preço de mercado se tornar superior ao preço registrado e o fornecedor não puder cumprir as obrigações contidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso;

12.5.1. Para fins do disposto neste subitem, deverá o fornecedor encaminhar juntamente com o pedido de alteração, documentação comprobatória ou planilha de custos que demonstre que o preço registrado se tornou inviável frente às condições inicialmente pactuadas.

12.5.2. Caso não demonstrada a existência de fato superveniente que torne insubsistente o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora, ficando o fornecedor obrigado a cumprir obrigações contidas na ata, sob pena das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e em outras legislações aplicáveis.

12.6. Havendo cancelamento do registro do fornecedor, o gerenciador deverá convocar os fornecedores do cadastro de reserva, caso exista, na ordem de classificação, para assegurar igual oportunidade de negociação.

12.7. O registro do licitante vencedor também será cancelado pelo órgão ou entidade gerenciadora quando:

12.7.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado.

12.7.2. Não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável.

12.7.3. Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado.

12.7.4. Por razão de interesse público.

12.7.5. Sofrer a sanção prevista no art. 156, III e/ou IV da Lei nº 14.133, de 2021.

12.8. Os cancelamentos de registros fundados nas hipóteses supracitadas serão formalizados por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

13.1. As especificações e os requisitos da contratação serão conforme previsto no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Integram o Edital, independentemente de transcrição, a Ata de Registro de Preços, o Termo de Referência e a proposta da empresa.

14.2. Nos casos omissos aplicar-se-ão as disposições constantes do **DECRETO Nº 11.462, DE 31 DE MARÇO DE 2023**, da Lei Complementar no 123/06, e da Lei no 14.133/2021, subsidiariamente.

14.3. O foro para dirimir questões relativas a presente Ata será o de Pouso Alegre – MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

14.4. As despesas correrão por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

Ficha	Dotação Orçamentária	Secretaria
1057	02.020.000.0004.0122.0045.2708.3339039000000000000.15000000000	Administração

Pouso Alegre, xx de xxxxx de 2025.

João Romão de Lima
Secretário Municipal de Administração
DETENTORA



ANEXO III
CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº xx /2025

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 03/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 06/2025
CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE POUSO ALEGRE/MG
CONTRATADA:

Aos.....dias do mês de do ano de 2025 (dois mil e vinte e cinco), nesta cidade de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, as partes de um lado o **MUNICÍPIO DE POUSO ALEGRE/MG**, pessoa jurídica de direito público interno, sediado na rua carijós, nº45.,Centro, cadastrado junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob nº 18.675.983/0001-21 neste ato representado pelo **Secretário Municipal de Administração** devidamente inscrito junto ao Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda (CPF/MF) sob o nº, portador da Cédula de Identidade RG nº M, nomeada pela Portaria no, de , publicada eme em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pela Portaria n..... de....., publicada em; denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa, pessoa jurídica de direito privado, sediada na, no Município de, Estado de, cadastrada junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda - CNPJ/MF sob o nº com Inscrição Estadual registrada sob nº, neste ato representado pelo **Sr.** portador da Cédula de Identidade RG nº, inscrita no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda - CPF/MF sob o nº doravante denominada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado celebrar o presente contrato, em face do resultado do **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 03/2025**, que se regerá pela Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, bem como o Edital referido, a proposta da **CONTRATADA**, e as cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO.

1.1. O objeto do presente contrato é a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

59

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. QUANTIDADES

LOTE ÚNICO				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QNTD	QNTD ANUAL
1	Linhas Individuais	Locação	250	3.000
2	Instalação/Transferência – Mudança de Endereço/Local	Unidade	700	700
3	Chamadas de fixo para fixo	Minuto	100.000	1.200.000
4	Chamadas de fixo para móvel	Minuto	200.000	2.400.000
5	Locação de Aparelho	Locação	600	7.200

2.1.2. DATACENTER

2.1.2.1. A solução de PABX em nuvem deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF. Será aceito certificação TIER III em substituição às certificações exigidas.

2.1.2.2. O tráfego de voz entre e de ramais para o serviço telefônico fixo comutado (STFC) deverá exclusivamente ser processado e transitado em datacenters situados em território brasileiro. Todos os Session Corder Controllers (SBC) de voz deverão estar obrigatoriamente hospedados em datacenters situados em território brasileiro.

2.1.2.3. A solução PABX e nuvem deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

2.1.3. STFC

2.1.3.1. Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea.

2.1.3.2. Para ligações externas, de / para STFC, deverá ser disponibilizado um quantitativo de canais (ligações simultâneas) igual ou superior a 30% da quantidade total de ramais.

2.1.3.3. Todos os ramais deverão ser fornecidos com número DDR (Discagem Direta a Ramal).

2.1.3.4. Caso seja opção do ORGÃO GERENCIADOR, a DETENTORA deverá efetuar a portabilidade dos números atualmente utilizados, sem ônus adicionais.

2.1.3.5. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais.

2.1.3.6. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Ibirité, para telefones fixo nesta mesma área.

2.1.3.7. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Ibirité, para telefones móveis nesta mesma área.

2.1.3.8. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

2.1.3.9. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

2.1.4. SBC – SESSION BORDER CONTROLER

2.1.4.1. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

2.1.4.2. Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;

2.1.4.3. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;

2.1.4.4. Deve suportar proteção DoS/DdoS;

2.1.4.5. Deve suportar Buffer de jitter dinâmico;

2.1.4.6. Deve suportar supressão de silêncio/ruído de conforto;

2.1.4.7. Deve suportar Codecs: G.711, G.723.1, G.726, G.729A/B, GSM-FR, AMR-NB, AMR-WB (G.722.2), SILK-NB/WB, Opus-NB/WB;

2.1.4.8. Criptografia e autenticação TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, autenticação SIP Digest cliente/servidor, RADIUS Digest;

2.1.4.9. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;

2.1.4.10. Deve suportar transporte com TLS;

2.1.4.11. Deve suportar IPv4/IPv6;

2.1.4.12. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;

2.1.4.13. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;

2.1.4.14. Deve suportar SIP trunking com serviços SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;

2.1.4.15. Deve suportar roteamento estático configurável;

2.1.4.16. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;

2.1.4.17. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;

2.1.4.18. Deve suportar media anchoring;

2.1.4.19. Deve suportar redundância;

2.1.4.20. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;

2.1.4.21. Deve suportar gerenciamento por SNMP;

2.1.4.22. Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;

2.1.4.23. Deve suportar DNS e NTP;

2.1.4.24. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS);

2.1.4.25. Deve suportar protocolo HTTPS.

2.1.4.26. A CONTRADADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

2.1.5. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 1:

2.1.5.1. Além das funcionalidades básicas solicitadas, as licenças de ramais tipo 1 deverá permitir:

2.1.5.2. Deverá permitir o uso simultâneo de até 2 dispositivos (um telefone IP e uma licença de softphone), de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.

2.1.5.3. Conferência de voz nos telefones IP, com até 3 participantes internos e/ou externos.

2.1.6. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 2:

2.1.6.1. Além das funcionalidades básicas solicitadas, as licenças de ramais tipo 2 deverá permitir:

2.1.6.2. Deverá permitir o uso simultâneo de até 5 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.

2.1.6.3. Conferência de voz nos telefones IP com até 15 participantes.

2.1.6.4. Captura de chamadas. (A Captura de Chamada é um serviço multiusuário que permite que usuários selecionados respondam a qualquer linha que esteja tocando em seu grupo de captura de chamada.).

2.1.6.5. Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente encaminhadas ao ramal do chefe.

2.1.6.6. Música em chamadas em espera. (O serviço de usuário do Music On Hold permite que um usuário toque músicas personalizadas para os chamadores quando a chamada é retida ou estacionada.).

2.1.6.7. Cadeado eletrônico. (Códigos de autorização para efetuar chamadas.).

2.1.6.8. Não perturbe. (Quando o usuário ativa o serviço Não Perturbe (DND), todas as chamadas para o usuário são processadas como se o usuário estivesse ocupado e não pudesse receber chamadas.).

2.1.6.9. Desvio Noturno. (O Night Forwarding permite que as chamadas externas recebidas no usuário sejam redirecionadas para um destino especificado em um horário estabelecido.).

2.1.6.10. Retorno automático de chamadas. (O Automatic CallBack permite ao originador ser notificado quando o lado chamado, em caso de ocupado, ficar livre.).

2.1.7. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 1:

2.1.7.1. As licenças de softphone tipo 1 deverão possibilitar a inclusão das seguintes funcionalidades nas licenças de softphone básico:

2.1.7.2. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas;

2.1.7.3. Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala;

61

2.1.8. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 2:

2.1.8.1. As licenças de softphone tipo 1 deverão possibilitar a inclusão das seguintes funcionalidades nas licenças de softphone básico:

2.1.8.2. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 1000 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas;

2.1.8.3. Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala;

2.1.8.4. Permitir a gravação da reunião (voz e vídeo), local e na nuvem, sendo que na nuvem deve estar disponível, no mínimo, 10GB de espaço para armazenamento das gravações.

2.1.8.5. Permitir a transmissão ao vivo (Live Streaming) da reunião nas plataformas Youtube e Facebook / Instagram.

2.1.8.6. Deve permitir o controle remoto do desktop, permitindo que determinado participante possa editar documentos no desktop do organizador da reunião.

2.1.9. LICENÇAS DE URA

2.1.9.1 A Solução de PABX Virtual em Nuvem deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

2.1.9.2. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;

2.1.9.3. Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.

2.1.9.4. O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);

2.1.9.5. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento;

2.1.9.6. A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento;

2.1.9.7. Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;

2.1.9.8. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;

2.1.9.9. Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

2.1.10. TELEFONE IP BÁSICO

- 2.1.10.1 Possuir homologação da Anatel;
- 2.1.10.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem;
- 2.1.10.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem;
- 2.1.10.4. Áudio HD com Redução de ruído, no viva-voz e no fone;
- 2.1.10.5. Tela de 2,28 polegadas (128x48 pixels);
- 2.1.10.6. 2 linhas SIP;
- 2.1.10.7. Conferência de 3 vias;
- 2.1.10.8. 1000 lista telefônica local, identificador de chamadas, chamada em espera, transferência de chamada;
- 2.1.10.9. Suportar Fone de ouvido sem fio EHS;
- 2.1.10.10. Chamada de áudio;
- 2.1.10.11. Built-in alto-falantes HD;
- 2.1.10.12. Áudio de banda larga;
- 2.1.10.13. Suportar os codecs G.711a/u, G.726-32K, G.729A, iLBC, G.722 e Opus;
- 2.1.10.14. Deve suportar as funcionalidades de AEC, VAD, CNG, BNE, NR, PLC;
- 2.1.10.15. Deve possuir 4 teclas programáveis;
- 2.1.10.16. Deve possuir 9 teclas de função (Reter/Transferir/Conferência/Agenda /MWI/Fone de ouvido/Rediscagem);
- 2.1.10.17. Deve suportar as funcionalidades Chamar / Atender / Rejeitar, Silenciar / Ativar som (Microfone), Chamada em espera / Retomar, Chamada em espera, Intercomunicador, Visor de ID do chamador, Discagem rápida, Chamada Anônima (Ocultar ID do Chamador), Desvio de Chamadas (Sempre/Ocupado/Sem Resposta), Transferência de chamadas (assistida/não assistida), Call Parking/Pick-up (Dependendo do servidor), Remarcar, Não perturbe, Atendimento Automático, Mensagem de voz (com servidor);
- 2.1.10.18. Suportar 2 ângulos ajustáveis, 45° ou 50° modo de instalação para cenário de desktop pode atender às necessidades de vários ambientes de escritório;
- 2.1.10.19. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN;
- 2.1.10.20. Função PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1 e suporta 802.3az;
- 2.1.10.21. Suporte aos protocolos SIP2.0 over UDP/TCP/TLS, RTP/RTCP/SRTP, STUN, DHCP, IPv6, LLDP, PPPoE, 802.1x, L2TP, OpenVPN, SNTP, FTP/TFTP, HTTP/HTTPS, TR-069;
- 2.1.10.22. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V;

2.1.11. TELEFONE AVANÇADO

- 2.1.11.1. Possuir homologação da Anatel;
- 2.1.11.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem;
- 2.1.11.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem;
- 2.1.11.4. Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem;
- 2.1.11.5. Implantação sem toque por meio do suporte de serviços de registro de dispositivos;
- 2.1.11.6. Suportar módulos de Wi-Fi e Bluetooth;
- 2.1.11.7. Suportar no mínimo três módulos de expansão, com display colorido de 24 teclas;
- 2.1.11.8. Possuir 8 botões de LED vermelho/verde de duas cores;
- 2.1.11.9. Suportar consumo de energia reduzido através de Power over- Ethernet, Classe 1 com “modo de suspensão”;
- 2.1.11.10. Tela colorida — 2,8 polegadas x 2,1 polegadas (7,0 cm x 5,3 cm) (264x200 pixels) (320x240 pixels);
- 2.1.11.11. 8 teclas programáveis com LEDs duplos (vermelho, verde);
- 2.1.11.12. 8 teclas de funções fixas para viva-voz, mudo, headset, contatos, mensagens, histórico e menu;
- 2.1.11.13. 4 teclas de contexto (tem sua função alterada conforme status de uso);
- 2.1.11.14. 5 Teclas de navegação;
- 2.1.11.15. Teclas de controle de volume (toque e conversação);
- 2.1.11.16. Ganho de 20dB no monofone no modo amplificado;
- 2.1.11.17. Áudio de banda larga no fone e fone de ouvido;
- 2.1.11.18. Viva-voz full duplex;
- 2.1.11.19. Indicador de mensagem em espera;
- 2.1.11.20. Indicador de mudo com alerta opcional de mudo;
- 2.1.11.21. Alerta de chamada com visibilidade de 360 graus;
- 2.1.11.22. Montagem em mesa e parede;
- 2.1.11.23. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN;
- 2.1.11.24. Classe PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1 e suporta 802.3az;

- 2.1.11.25. Suporte aos protocolos SIP e H.323;
- 2.1.11.26. Suporte a codecs baseados em padrões: G.711a/u, G.726, G.729A / AB, G.722, Opus;
- 2.1.11.27. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V;

2.1.12. FONE DE CABEÇA

- 2.1.12.1. Deve ser monoauricular, com almofada em couro sintético;
- 2.1.12.2. Deve possuir microfone com haste flexível, com ajuste de até 270°;
- 2.1.12.3. Deve possuir proteção contra picos inesperados de som (acima de 118 dBA);
- 2.1.12.4. Deve possuir sensibilidade de, pelos menos, 100dB / 1mW a 1.000 HZ;
- 2.1.12.5. Deve reproduzir som com faixa de 80Hz a 20Khz;
- 2.1.12.6. Deve possuir microfone unidirecional com cancelamento de ruído, faixa de 2 a 5Khz e sensibilidade de, pelo menos, -32dB a 1.000 Hz;
- 2.1.12.7. Deve possuir certificação RoHS (Restriction of Hazardous Substances Directive);
- 2.1.12.8. Deve possuir conector USB, com cabo de, no mínimo, 1,6m;
- 2.1.12.9. Deve ter peso total, com o cabo, de até 150g;

2.1.13. SOLUÇÃO PARA SALA VIDEOCONFERÊNCIA

- 2.1.13.1. Deve possuir módulo para concentrar as conexões, organizando e gerenciando os periféricos (Será aceita composição de Hub's para entrega de todas as conexões, desde que garantida a interoperabilidade entre os periféricos e acessórios da solução);
- 2.1.13.2. Mínimo de 2 portas (Saídas) HDMI para conexão de telas;
- 2.1.13.3. Mínimo de 2 portas para conexão e alimentação dos alto-falantes;
- 2.1.13.4. Mínimo de 1 porta para conexão dos pontos de captura de áudio;
- 2.1.13.5. Mínimo de 1 porta para conexão da câmera;
- 2.1.13.6. Mínimo de 2 portas (Entradas) HDMI para conexão de computador / laptop;
- 2.1.13.7. Mínimo de 2 portas USB;
- 2.1.13.8. Deve possuir câmera para capturar imagens em alta resolução, deverá ser motorizada, possibilitando o posicionamento, foco e zoom de forma remota;
- 2.1.13.9. Deve suportar captura de imagem a 4K e 1440p, 1080p, 900p, 720p e SD, todos a uma taxa de 30fps, além de 1080p e 720p a 60fps;
- 2.1.13.10. Possuir campo de visão mínimo de 89°;
- 2.1.13.11. Deve permitir o ajuste motorizado na horizontal (pan) de no mínimo 90° e na vertical (tilt) 50/-90°, com movimentação silenciosa;
- 2.1.13.12. Possuir zoom óptico motorizado de no mínimo 14x sem perda de qualidade;
- 2.1.13.13. Deve permitir o acionamento de ajuste horizontal, vertical e zoom por controle remoto, com possibilidade de fixação de preset's (mínimo de 2 preset's configuráveis), o controle remoto deverá ser fornecido com a solução;
- 2.1.13.14. Deve possuir 3 predefinições de posição de câmera, para os ajustes horizontal, vertical e zoom;
- 2.1.13.15. Deve possuir enquadramento e foco automático de participantes;
- 2.1.13.16. Deve ser compatível com USB Video Class (UVC);
- 2.1.13.17. Deve possuir base com rosca padrão para fixação em tripé;
- 2.1.13.18. Deve ser fornecida com suporte para fixação da câmera na parede;
- 2.1.13.19. Suporte para trava de segurança antifurto;
- 2.1.13.20. Deve possuir cabo de, no mínimo, 4m para interligação ao Hub de Conexão;
- 2.1.13.21. Deve possuir pontos para captura de áudio que possibilite captura de áudio com qualidade em todos os pontos da mesa de reunião;
- 2.1.13.22. Deve possuir alcance da captação de no mínimo 4 m de diâmetro;
- 2.1.13.23. Deve possuir sistema de cancelamento de eco e cancelamento de ruídos;
- 2.1.13.24. Deve possuir botão mudo (mute) que interrompa a captura de áudio de todo conjunto de microfones;
- 2.1.13.25. Deve possuir resposta de frequência mínima de 90 Hz - 16 kHz, ou mais amplo;
- 2.1.13.26. Cada ponto de captura de áudio deve possuir no mínimo 4 microfones omnidirecionais, trabalhando de forma única;
- 2.1.13.27. Os pontos de captura de áudio deverão ser dimensionados de forma a atender a sala de reunião com até 22 pessoas;
- 2.1.13.28. Deve possuir alto falantes de forma a propiciar a propagação com qualidade do áudio das reuniões, de forma com que as vozes sejam ouvidas com clareza.
- 2.1.13.29. Deve ser fornecido no mínimo 2 alto falantes;
- 2.1.13.30. Deve possuir saída de áudio com resposta de frequência de 120Hz, ou mais amplo;
- 2.1.13.31. Possuir pressão sonora de saída mínima de 94Db SPL, Sensitivity: 95+/-2dB SPL;
- 2.1.13.32. Deve ser do tipo "soundbar" com sistema de fixação para rack e parede;

- 2.1.13.33.** Deve possuir sistema full duplex (caixa de som e microfones compatíveis entre si) a fim de evitar microfonia;
- 2.1.13.34.** Deve possuir dispositivo para transmissão sem fio, com o objetivo trazer mobilidade e eliminar fios na conexão entre o computador que participará / iniciará a reunião virtual e toda a solução da sala de videoconferência;
- 2.1.13.35.** O equipamento deverá realizar interconexão sem fio entre o transmissor e o receptor de modo direto ponto a ponto;
- 2.1.13.36.** Deve suportar no mínimo 8 transmissores simultâneos pareados com o receptor;
- 2.1.13.37.** Deve ser fornecido com no mínimo 2 transmissores, de maneira que seja possível a exibição de até 2 imagens diferentes na mesma tela;
- 2.1.13.38.** Deve permitir espelhamento de tela de smartphones IOS e/ou Android;
- 2.1.13.39.** Deve possuir saída HDMI que suporte resolução 4K (3840 x 2160);
- 2.1.13.40.** Mínimo de 2 portas USB;
- 2.1.13.41.** Deve permitir que dispositivos de captura de imagem e áudio de alta qualidade sejam interconectados com o computador / notebook através da conexão do transmissor sem fio;
- 2.1.13.42.** O transmissor deverá ser alimentado exclusivamente pela porta USB do computador/notebook, sem a necessidade de alimentação externa;
- 2.1.13.43.** Dispositivo USB / HDMI sem fio para gerenciamento do sistema de videoconferência compatível com Windows 10, certificado Anatel;
- 2.1.13.44.** Protocolo de transmissão sem fio IEEE 802.11 a/g/n/ac and IEEE 802.15.1 , Faixa de frequência 2.4 GHz e 5 GHz;
- 2.1.13.45.** Conexões 1x Ethernet LAN 1Gbit 1x USB Tipo-C 2.0 (front); 1x USB Tipo A 2.0 (front), Saídas de Vídeo 4K UHD (3840*2160) @ 30Hz. HDMI 1.4b, Buttons do Click 2, App Desktop e móvel;
- 2.1.13.46.** Deve ser fornecida televisão e suporte, com as seguintes características mínimas.
- 2.1.13.46.1.** Deve possuir tamanho mínimo de tela de 65”;
- 2.1.13.46.2.** Deve possuir pelo menos 3 entradas HDMI que suportem a resolução 4K;
- 2.1.13.46.3.** Deve possuir painel IPS LED UHD 4K, formato 16:9 Widescreen de 65 (sessenta e cinco polegadas) de medida diagonal visual e painel com resolução mínima de 3840 x 2160p;
- 2.1.13.46.4.** Deve operar com tensão entre 100~240V, 60Hz com seleção automática de voltagem;
- 2.1.13.46.5.** Deve possuir tempo de resposta máximo de 20ms (vinte);
- 2.1.13.46.6.** Deve possuir o recurso de Progressive Scan;
- 2.1.13.46.7.** Deve possuir sintonizador para TV Digital integrado (DTV);
- 2.1.13.46.8.** Deve suportar as resoluções para computador, SVGA, XGA, UXGA, WXGA;
- 2.1.13.46.9.** Deve ser compatível com os 480i, 480p, 720p, 1080i e 1080p;
- 2.1.13.46.10.** Deve suportar os sistemas de cor NTSC, PAL-M e PAL-N;
- 2.1.13.46.11.** Deve possuir no mínimo as seguintes conexões de áudio e vídeo:
- 2.1.13.46.12.** Uma entrada de vídeo composto e áudio estéreo;
- 2.1.13.46.13.** No mínimo duas entradas HDMI v2.0 pelo menos uma com recurso ARC;
- 2.1.13.46.14.** No mínimo duas entradas USB para reprodução de música, fotos e vídeos;
- 2.1.13.46.15.** Deve possuir alto-falantes integrados e áudio estéreo de no mínimo 10Watts RMS por canal com possibilidade de ajuste de graves, agudos e balanço;
- 2.1.13.46.16.** Deve permitir a configuração através de GUI/OSD com menus no idioma português do Brasil;
- 2.1.13.46.17.** Deve permitir os ajustes de brilho, contraste, saturação, matiz, nitidez e temperatura de cor;
- 2.1.13.46.18.** Deve permitir o armazenamento da configuração de imagem personalizada restauração do padrão de fábrica;
- 2.1.13.46.19.** Deve possuir recurso de seleção automática e manual de sistema de cor;
- 2.1.13.46.20.** Deve permitir a seleção do formato da tela 4:3, 16:9, Widescreen Zoom;
- 2.1.13.46.21.** Deve possuir controle remoto com acesso direto a no mínimo as seguintes funções: liga/desliga, seleção de origem de sinal (TV, AV, SVHS, HDMI, VC), controle de volume, seleção de canais, mudo, Closed Caption, Menu
- 2.1.13.46.22.** Deve possuir função de desligamento automático;
- 2.1.13.46.23.** Deve possuir gabinete na cor preta, cinza;
- 2.1.13.46.24.** Deverão acompanhar os seguintes acessórios: cabo de alimentação, controle remoto e suporte móvel do tipo pedestal de chão com bandejas, rodas (rodízios), regulagem de altura mínima de 1,50m e resistente para suportar o peso – Bom acabamento e aparência para ser instalado em ambiente moderno de escritório;
- 2.1.13.46.25.** Deve possuir tecnologia LED ou superior;
- 2.1.13.46.26.** Toda entrada de energia deverá ser bivolt automático;
- 2.1.13.46.27.** Deve ser compatível no mínimo com Windows 7, 8.1 e 10;
- 2.1.13.46.28.** Para os componentes que envolvam transmissão sem fio, deverá ser apresentada a certificação da Anatel.

2.1.14. SOLUÇÃO DE VIVA VOZ

- 2.1.14.1. Dispositivo para conexão via USB e Bluetooth, com objetivo de permitir o uso de viva-voz de forma natural, com áudio full-duplex;
- 2.1.14.2. Deve ser plug-and-play em computadores (USB) e smartphones (Bluetooth);
- 2.1.14.3. Deve possuir microfones omnidirecionais, permitindo captação de som em 360° e distância de 2 metros;
- 2.1.14.4. Deve permitir faixa de frequência de 150Hz a 20KHz;
- 2.1.14.5. Deve possuir redução de ruídos;
- 2.1.14.6. Deve possuir cancelamento de eco;
- 2.1.14.7. Deve possuir bateria recarregável com duração em uso de, no mínimo, 10 horas;
- 2.1.14.8. Deve possuir botão de mudo;
- 2.1.14.9. Deve possuir botão de volume;
- 2.1.14.10. Deve possuir botão para originar e terminar chamada;
- 2.1.14.11. Deve possuir LED para indicação de alto falante ligado;

2.1.15. WEBCAM

- 2.1.15.1. Deve permitir videochamadas;
- 2.1.15.2. Deve ter campo de visão de, no mínimo, 78°;
- 2.1.15.3. Deve possuir foco automático;
- 2.1.15.4. Deve possuir cortina de privacidade integrada;
- 2.1.15.5. Deve permitir vídeo full HD 1080P (1920x1080 pixels);
- 2.1.15.6. Deve possuir clipe universal de ajuste aos monitores;
- 2.1.15.7. Deve possuir detecção de movimentos;
- 2.1.15.8. Deve permitir tanto vídeo quanto foto;
- 2.1.15.9. Deve possuir pelo menos 02 microfones omnidirecionais;
- 2.1.15.10. Deve ser plug-and-play via USB 2.0;
- 2.1.15.11. Deve possuir compressão de vídeo H.264;
- 2.1.15.12. Deve possuir controles de panorâmica, inclinação e zoom;

2.1.16. SOFTWARE PARA TELEFONISTA

- 2.1.16.1. Trata-se das licenças da mesa de operação de telefonista;
- 2.1.16.2. O Software da MESA DE TELEFONISTA deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem;
- 2.1.16.3. Deve possuir licenciamento e cobrança por unidade contratada (ativada);
- 2.1.16.4. Entende-se licenciamento e cobrança por unidade uma única instancia da mesa de operação de telefonista ativada, independentemente da quantidade de ramais e entroncamentos;
- 2.1.16.5. A aplicação a ser disponibilizada deverá ser instalada em sistema operacional Windows 10 ou superior e funcionar como mesa de operação para telefonista, ou ser Interface baseada na Web, acessível a partir de um navegador da Web;
- 2.1.16.6. Deverá suportar um conjunto completo de controle de chamadas, monitoramento de linha em larga escala, filas, várias opções de diretório e visualizações;
- 2.1.16.7. Deverá passar informações claras, em português do Brasil, sobre:
 - 2.1.16.8. Número das linhas tronco;
 - 2.1.16.9. Números dos ramais;
 - 2.1.16.10. Supervisão de chamadas ainda não atendidas;
 - 2.1.16.11. Chamadas de espera;
 - 2.1.16.12. Supervisão de assinante ocupado;
 - 2.1.16.13. Deverá permitir ao operador (telefonista);
 - 2.1.16.14. Identificação completa dos números entrantes “chamadores” na fila da mesa operadora;
 - 2.1.16.15. O monitoramento de no mínimo 200 contatos internos;
 - 2.1.16.16. A criação de grupos de contatos;
 - 2.1.16.17. Discagem rápida;
 - 2.1.16.18. Mensagem instantânea;
 - 2.1.16.19. Pesquisa de contatos em diretório;
 - 2.1.16.20. Estacionamento de chamadas;
 - 2.1.16.21. Rediscagem;
 - 2.1.16.22. Discagem rápida;
 - 2.1.16.23. Atender, reter, retomar, transferir e terminar chamadas;
 - 2.1.16.24. Transferência supervisionada;
 - 2.1.16.25. Estacionamento de chamadas;

- 2.1.16.26. Conferência de chamadas;
- 2.1.16.27. Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível ao operador/telefonista expedi-los imediatamente;
- 2.1.16.28. Permitir o monitoramento dos contatos;
- 2.1.16.29. Mais de uma fila de chamadas;
- 2.1.16.30. Gerenciamento de filas de chamadas;
- 2.1.16.31. Alteração da posição da chamada na fila.

2.1.17. REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

- 2.1.17.1. Deve permitir o recebimento de chamadas diretas no grupo ou através de URA;
- 2.1.17.2. A Solução deverá suportar a implementação do atendimento, através de quaisquer meios: voz, vídeo, chat, e-mail, mensagens instantâneas, WhatsApp, SMS, redes sociais, atendimento automatizado (chatbots e atendimento na URA) e atendentes humanos, conforme todas as características descritas nestas especificações;
- 2.1.17.3. Deve possuir as seguintes características gerais:
- 2.1.17.4. Configuração da quantidade de chamadas em fila, por grupo de atendimento.
- 2.1.17.5. Configuração do tempo de permanência na fila, por grupo de atendimento.
- 2.1.17.6. Configuração de aviso de posição de fila para as chamadas que estão na fila de espera.
- 2.1.17.7. Configuração de aviso de tempo estimado de atendimento para as chamadas que estão na fila de espera.
- 2.1.17.8. Configuração de transbordo de chamada em caso de fila cheia e ao atingir o tempo de fila, para outra fila ou outro recurso do sistema, como ramal, setor, URA, mensagem.
- 2.1.17.9. Permitir que um agente possa pertencer a mais de um grupo de atendimento.
- 2.1.17.10. Permitir gravação de chamadas, sem a necessidade de uso de sistema externo de gravação.
- 2.1.17.11. Deve possuir os seguintes tipos de intercalação de chamadas:
- 2.1.17.12. Intercalação especial: O intercalador apenas ouve a conversa do ramal intercalado, porém, o ramal intercalado não escuta nada;
- 2.1.17.13. Intercalação de treinamento: O ramal intercalado pode ouvir o intercalador para receber orientações e instruções do mesmo;
- 2.1.17.14. Intercalação completa: O ramal intercalador ouve e fala na conversa e os membros da conversa (ramal intercalado + número em chamada com ramal intercalado) ouvem e falam com o intercalador.
- 2.1.17.15. Permitir que os agentes possam fazer ligações manualmente.
- 2.1.17.16. Possibilitar a configuração de retorno automático das chamadas não atendidas, o horário de funcionamento dessa atividade deve ser configurável.
- 2.1.17.17. Permitir que o usuário possa comandar pausas no trabalho informando o motivo.
- 2.1.17.18. Permitir a configuração dos motivos de pausas.
- 2.1.17.19. Possibilitar que o usuário possa informar uma classificação para cada chamada, permitindo a geração de relatórios agrupados por essas classificações.
- 2.1.17.20. Permitir a configuração dos tipos de classificações de chamadas.
- 2.1.17.21. Ter software web para monitoramento em tempo real dos grupos de atendimento e geração de relatórios, para ser usado pelo supervisor/gestor.
- 2.1.17.22. O software de monitoramento e geração de relatórios deve possuir as seguintes características gerais:
- 2.1.17.23. Acesso web, sem a necessidade de instalação de software na máquina do usuário.
- 2.1.17.24. Permitir o gerenciamento e monitoramento dos atendentes e chamadas.
- 2.1.17.25. Permitir a configuração e controle de parâmetros de atendimento (motivos de pausa, parada produtiva e serviços de transferência).
- 2.1.17.26. Possibilitar a geração de relatórios que possibilitam uma análise gerencial da operação dos grupos de atendimento e agentes.
- 2.1.17.27. Possibilidade de integração com CRM.
- 2.1.17.28. Permitir a comunicação entre supervisor e atendente através de chat.
- 2.1.17.29. Deverá possuir painel para monitoramento em tempo real da operação de atendimento.
- 2.1.17.30. Permitir a customização pelo usuário de quais informações serão apresentadas no painel de monitoramento.
- 2.1.17.31. Permitir a exibição das seguintes informações no painel de monitoramento:
- 2.1.17.32. Quantidade de chamadas em fila, aguardando atendimento;
- 2.1.17.33. Quantidade de chamadas sendo atendidas no momento;
- 2.1.17.34. Quantidade de chamadas atendidas e finalizadas;
- 2.1.17.35. Quantidade de chamadas desistentes.
- 2.1.17.36. Possibilitar o monitoramento em tempo real dos status de ocupação e disponibilidade dos atendentes;
- 2.1.17.37. Possibilidade de realizar ações com os atendentes do sistema, tais como:
- 2.1.17.38. Vincular/Desvincular atendentes dos grupos de atendimento;
- 2.1.17.39. Colocar um ou vários atendentes em pausa;

- 2.1.17.40.** Retirar pausa dos atendentes.
- 2.1.17.41.** Permitir a geração de diversos modelos de relatórios em tela e exportação para o formato CSV, dentre eles:
- 2.1.17.42.** Chamadas oferecidas por período;
- 2.1.17.43.** Chamadas totalizadas por período;
- 2.1.17.44.** Estatísticas de chamadas;
- 2.1.17.45.** Estatísticas de pausas dos agentes;
- 2.1.17.46.** Estatísticas de classificação de chamadas;
- 2.1.17.47.** Registro de ações do agente;
- 2.1.17.48.** Registro de chamadas atendidas;
- 2.1.17.49.** Registro de chamadas desistentes;
- 2.1.17.50.** Registro de chamada por protocolo;
- 2.1.17.51.** Registro de login do agente;
- 2.1.17.52.** Registro de pausas do agente;
- 2.1.17.53.** Performance dos agentes;
- 2.1.18. TMD, TME e TMA;**
- 2.1.18.1.** Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações, de autenticações realizadas na solução.
- 2.1.18.2.** A solução deverá possuir a capacidade de geração de relatórios, online e impressos, sem afetar diretamente o desempenho da solução.
- 2.1.18.3.** Deverá poder gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades.
- 2.1.18.4.** A geração desses relatórios deverá ser via interface unificada de gestão simples, com entrada em produção sem afetar a produção dos demais relatórios ativos.
- 2.1.18.5.** Deverá possibilitar a geração e gestão de diferentes relatórios em ambiente Web como: Relatórios de Agentes, de Fila e de Interações.
- 2.1.18.6.** O software para o agente do callcenter deve ser entregue em interface web, de forma a tornar a operação de atendimento mais simples, intuitiva e eficiente.
- 2.1.18.7.** O software do agente deve ter recurso de softphone, dispensando o uso de terminal IP, entretanto, caso desejado, poderá ser possível o uso de aparelho telefônico IP para o áudio.
- 2.1.18.8.** A Solução deverá possuir base unificada de todas as interações dos clientes, deverá ser possível exportá-las, utilizando bancos de dados de mercado, seja por acesso via ferramenta da solução ou mesmo acesso direto disponibilizado por API para consumo.
- 2.1.18.9.** A solução deverá prover comunicação e interação com usuários por meio de Softphone WebRTC integrado na solução.
- 2.1.18.10.** A solução deve suportar as funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech).
- 2.1.18.11.** A solução deverá comportar a criação de multitenancy 100% apartados.
- 2.1.18.12.** Permitir que o próprio agente realize as ações:
- 2.1.18.13.** Comande seu Login e logoff em grupo(s) de atendimento;
- 2.1.18.14.** Comande início e fim de pausa, informando o respectivo motivo.
- 2.1.18.15.** Permitir a visualização de informações que auxiliam na produtividade do agente, tais como:
- 2.1.18.16.** Monitoramento de chamadas em tempo real;
- 2.1.18.17.** Visualização de mensagens encaminhadas pelo Supervisor;
- 2.1.18.18.** Visualização do histórico de chamadas.
- 2.1.18.19.** Permitir o agendamento e a realização de backups de dados (incluindo as gravações das interações);
- 2.1.18.20.** Solução deverá funcionar em alta disponibilidade, com elementos redundante e infraestrutura de rede em contingência sem a necessidade de contratação de serviços e/ou custos adicionais.
- 2.1.18.21.** Deve suportar comunicação com soluções de armazenamento e aplicações por: HTTPs, SFTP, SOAP.
- 2.1.18.22.** Todos os usuários definidos na solução deverão ter suporte ao uso do SSO (Single Sign-On) para login na solução por meio de comunicação padrão Security Assertion Markup Language 2.0 (SAML 2.0).
- 2.1.18.23.** Os relatórios e painéis de monitoramento deverão ser disponibilizados em modelos dos tipos: line charts, area charts, column and bar charts, pie charts, 3D charts, gauges, head and tree maps e pyramids charts.
- 2.1.18.24.** Todos esses relatórios e painéis, deverão ser acessíveis via Browser de mercado.
- 2.1.18.25.** Todas as informações (campos, dados calculados, parâmetros, ou qualquer outro tipo de informação nativo ou criado na ferramenta) que constem na solução e os dados oriundos das integrações com os outros sistemas devem ser disponibilizadas, por meio de B.I., API ou arquivo, a fim de permitir a geração de relatórios diversos.
- 2.1.18.26.** Os relatórios gerados deverão permitir a extração para no mínimo os seguintes formatos xls, .xlsx, .pdf e .csv e permitir agendamento para geração automática dos relatórios em um destes formatos em diretório na



máquina do usuário e/ou rede, devendo este agendamento permitir diferentes formas de periodicidade (ex: diário, semanal, mensal, dias específicos, horários definidos, a cada X minutos etc.).

2.1.18.27. Permitir a transferência da tela do atendimento para atendimento de 2º nível, transferindo o histórico de conversação para o atendente de 2º nível e notificando o cliente.

2.1.18.28. No caso de queda da comunicação da solução, os atendimentos em curso deverão ser salvos permitindo que sejam retomados após a normalização da comunicação.

2.1.18.29. Também deverá ser possível realizar chamadas paralelas à chamada com o cliente, para outros supervisores ou atendentes, visando realizar conferência com o cliente.

2.1.18.30. Solução deve permitir o monitoramento do atendimento pelo Supervisor ou outro perfil definido pelo ÓRGÃO GERENCIADOR. Tal monitoração deve ser realizada em tempo real para áudio e tela do atendente.

2.1.18.31. A Solução deverá implementar filas de atendimento, para atendentes individuais, assim como para grupos de atendimento, permitindo transferências entre grupos ou atendentes específicos, de acordo com configuração solicitada pelo ÓRGÃO GERENCIADOR, independentemente da localização física dos atendentes.

2.1.18.32. A interface do atendente deverá permitir a inclusão de página WEB para acesso durante a interação com o cliente, dentro da própria interface.

2.1.18.33. A Solução deverá rejeitar ou bloquear todos os protocolos e aplicações que não se encontram envolvidos na comunicação SIP.

2.1.18.34. Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.

2.1.18.35. As interfaces da solução deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: Operador, Supervisor, Administrador e Técnico de suporte. Será permitido apenas que interfaces de desenvolvimento, criação de scripts, criação de roteamento e desenvolvimento/gestão avançadas esteja em interface apartada, porém que utilize os mesmos usuários e níveis de acesso da administração principal para login dos usuários.

2.1.18.36. Todos os componentes da solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.

2.1.18.37. A solução deverá possuir módulo de inteligência artificial integrado.

2.1.18.38. Suportar Comunicação por Vídeo ou Videochamadas.

2.1.18.39. Suportar comunicação e implementar transcodificação de mídia com os codecs de áudio padrões de mercado, com, no mínimo os G.711 (µ-law e a-law) e G.729;

2.1.18.40. Suportar protocolos de vídeo: H.261; H.263, H.264 ou H.264+;

2.1.18.41. Suportar a configuração mínima de resolução de vídeo XGA (1024x768).

2.1.18.42. Deverá suportar SIP sobre TLS.

2.1.18.43. Deverá suportar a sinalização no SDP para o estabelecimento de sessão de transporte seguro de mídia orientada à conexão sobre o protocolo TLS.

2.1.18.44. A solução deverá suportar o transporte seguro da sinalização SIP sobre o protocolo TLS conforme estabelecido na RFC 3261.

2.1.18.45. Suportar o transporte seguro da mídia RTP, chamado de SRTP, em conformidade com as normas estabelecidas na RFC 3711 ou RFC 5506 e atualizações ou via algoritmo sem a degradação do sistema.

2.1.18.46. Possuir capacidade de realização de todas as suas atividades de inspeção, análise e bloqueio compatível com o volume de chamadas especificado neste documento, de maneira a não inserir quaisquer atrasos ou problemas nas comunicações de tempo real e sem nenhum prejuízo às capacidades exigidas nestas especificações.

2.1.18.47. Todas as respostas e interações com os clientes deverão ficar registradas no seu histórico, criando uma visão 360º do cliente atendido na solução.

2.1.18.48. Deverão ser gravadas todas as interações entre o cliente e o atendente, assistente virtual ou atendimentos eletrônicos, independente do meio de acesso, com objetivo de manter o histórico do atendimento e gerar informações para a realização do mapeamento da jornada do cliente.

2.1.18.49. A SOLUÇÃO deve identificar a origem do atendimento (web, redes sociais, app etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo das peculiaridades do canal ou plataforma.

2.1.18.50. A porta da URA deve ser liberada imediatamente para recebimento de novas chamadas após a transferência da chamada atual.

2.1.18.51. A Solução deve gerenciar a disponibilidade dos canais de URA, exibindo notificações em caso de indisponibilidade total ou parcial, não encaminhando chamadas à mesma até que a falha seja corrigida.

2.1.18.52. A ferramenta deverá contemplar procedimento para envio direto do histórico do atendimento e/ou conteúdo do chat ao cliente, meio eletrônico, com a devida identificação do atendente emissor para fins de auditoria.

2.1.18.53. Funcionalidades do canal E-mail:

2.1.18.54. Componentes da solução responsável pelo tratamento dos e-mails entrantes ou iniciados pelos agentes nas campanhas ativas, incluindo confirmações de recebimento e respostas automáticas, bibliotecas com



templates configuráveis, roteamento e enfileiramento inteligente baseados nas habilidades dos agentes, na fila de espera e em informações do cliente (segmento, por exemplo) ou em qualquer outro parâmetro definido.

2.1.18.55. Todos os e-mails a serem tratados pela solução serão entregues ou enviados com o endereço de e-mail do ÓRGÃO GERENCIADOR através de integração SMTP.

2.1.18.56. A solução deverá suportar receber e enviar os e-mails em uma ou mais caixas postais, conforme configurado na solução, devendo ser capaz de transformar as demandas em e-mail e vice-versa, conforme parâmetros e fluxos definidos pelo ÓRGÃO GERENCIADOR para roteamento e tratativa das interações.

2.18.54. Permitir o recebimento de E-mails através de caixas-postais, e a resposta do E-mail deverá ser realizada pela mesma caixa-postal ou por outra caixa-postal aderente ao serviço tema constante no assunto ou corpo do e-mail.

2.1.18.55. Tratar mensagens de qualquer tamanho, limitados pelo servidor de e-mail do ÓRGÃO GERENCIADOR e/ou por configuração na solução.

2.1.18.56. O atendimento à funcionalidade de tratamento de e-mail deverá ocorrer, por meio de mensagens geradas a partir de formulários disponíveis nos sites web do ÓRGÃO GERENCIADOR ou E-mails enviados diretamente pelos clientes que sejam roteadas pelos servidores do ÓRGÃO GERENCIADOR para as caixas-postais configuradas na solução.

2.1.18.57. Utilizar e-mail na formatação HTML de texto e imagem, permitindo o envio de e-mails com arquivos anexos.

2.1.18.58. Possuir templates oriundos de biblioteca(s) pré-definida(s), que poderão sofrer alterações de acordo com as necessidades ÓRGÃO GERENCIADOR .

2.1.18.59. Implementar recurso para respostas automáticas personalizadas aos clientes que fizerem contato com caixas postais específicas a serem definidas pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.

2.1.18.60. Permitir a geração de mensagens automáticas para o mailing indicado ou mesmo em resposta a uma chamada realizada através de outro meio.

2.1.18.61. Possuir a função de programação para enviar mensagens de recebimento para cada fila de atendimento de e-mail.

2.1.18.62. Deverá permitir o envio de arquivos anexos: .jpg, .png, .pdf, .csv, .doc, .xls, e .html, .txt, .zip e outros portadores de conteúdo descritivos.

2.1.18.63. Permitir que um agente armazene uma resposta parcial (rascunho) para um E-mail e transfira-a para um outro agente ou serviço que complete a resposta, com autorização de usuário cujos perfis possuam direitos de configuração.

2.1.18.64. Permitir ao administrador do sistema a criação templates de e-mails para cada fila de atendimento do Contact Center.

2.1.18.65. Funcionalidades do canal Redes Sociais:

2.1.18.66. A Solução deve permitir atendimento a clientes por meio de redes sociais tais como: Facebook; Whatsapp; Twitter; Instagram; Telegram; Apple Business Chat etc.

2.1.18.67. A solução deve prover os adaptadores para os principais serviços de Mídia Social existentes no mercado (Facebook, Twitter etc.). A função dos adaptadores será de monitorar, verificando as atividades das redes sociais relativas ao ÓRGÃO GERENCIADOR.

2.1.18.68. A solução deverá prover recursos para, por meio de regras específicas, efetuar o monitoramento dos posts por meio de palavras-chave, frases, pedaços de palavras e múltiplas palavras, transformando-as em demandas internas a serem tratadas por meio de ferramenta de tratamento de demandas.

2.1.18.69. Classificar a relevância de assuntos e/ou temas através da metodologia KLOUT ou semelhante, identificando autores com mais influência em determinados assuntos e/ou temas.

2.1.18.70. Classificar o sentimento no assunto tratado como positivo, neutro ou negativo.

2.1.18.71. Autores com maior número de seguidores e maior visibilidade nas redes devem ter atendimento priorizado, conforme parametrizado pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.

2.1.18.72. Efetuar a entrega das demandas a serem atendidas para grupos específicos de atendimento, parametrizáveis pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.

2.1.18.73. A solução deve permitir que o cliente seja respondido pela própria solução, sem necessidade de outros tipos de acesso à rede social.

2.1.18.74. Deverá possuir recursos para configurar filtros baseados em regras de negócio.

2.1.18.75. Funcionalidades do canal SMS:

2.1.18.76. A solução deverá suportar a implementação de interação com os clientes através de troca de SMS, via integração com sistema de envio de SMS do ÓRGÃO GERENCIADOR.

2.1.18.77. O cliente poderá receber SMS e respondê-los para a solução, devendo estes ser convertidos internamente em demanda, para tratamento pela ferramenta de tratamento de demandas.

2.1.18.78. A solução deverá suportar o preparo das interações por SMS para obedecerem a todas as normas deste meio, inclusive com relação ao seu tamanho.



- 2.1.18.79.** Neste caso, o cliente deverá ser identificado pela solução com base no número telefônico de A (originador da chamada), devidamente registrado nos sistemas do ÓRGÃO GERENCIADOR integrados à solução.
- 2.1.18.80.** As informações citadas poderão ser utilizadas pela solução para realização de respostas automáticas ou passadas para um atendente.
- 2.1.18.81.** Deverá suportar o encaminhamento de mensagens SMS como alerta, informação, protocolo de atendimento, pesquisas de satisfação, em campanhas ou nas situações indicadas no motor de decisões ou em opções realizadas pelo Cliente, independente do meio de acesso do mesmo.
- 2.1.18.82.** Deve tratar respostas, conforme parâmetros e regras definidas, tendo em vista situações em que cliente possa ter digitado as respostas fora do padrão esperado.
- 2.1.18.83.** A solução deve suportar a construção de árvore de decisão a partir do envio e recepção de SMS, podendo conter quantas divisões forem necessárias.
- 2.1.18.84.** Solução controlará a qual fluxo de mensagens cada SMS está vinculado, devendo permanecer no máximo 1 fluxo ativo. Ao enviar novo SMS de fluxo distinto, o fluxo anterior é interrompido.
- 2.1.18.85.** A solução deve suportar o modo laboratório no qual é possível testar as árvores de decisão antes de disponibilizá-las aos clientes.
- 2.1.18.86.** Funcionalidades do canal Voz
- 2.1.18.87.** O acesso do cliente por voz se dará por meio de chamadas telefônicas diretamente realizadas para números específicos.
- 2.1.18.88.** A solução deve permitir a comunicação de Voz entre os agentes e usuários administrativos, bem como recepção e discagem de chamadas externas.
- 2.1.18.89.** Deverá implementar a identificação do número de A (originador da chamada) e realizar análises e buscas de informações com base nesses números.
- 2.1.18.90.** Caso o número identificado pertença a cliente já atendido na Solução, o frontend de atendimento deverá ser apresentado ao atendente com todas as informações disponíveis para aquele cliente.
- 2.1.18.91.** A Solução deve ser capaz de tratar o cliente de forma personalizada ainda na URA, permitindo vocalização de mensagens e opções específicas de atendimento.
- 2.1.18.92.** Deverá permitir bloquear chamadas recebidas de números da blacklist, conforme parametrização.
- 2.1.18.93.** Permitir o rastreamento de uma chamada de entrada, independente da conexão com a operadora, com todo caminho e atendimentos ocorridos até a sua desconexão.
- 2.1.18.94.** A referência do sistema de voz é o usuário da Solução e não o ramal. Todas as identificações e ações de telefonia deverão sempre estar associadas aos usuários dos mesmos ou clientes, logados na solução.
- 2.1.18.95.** O ramal telefônico pode ser atribuído a qualquer usuário pela Solução, de maneira dinâmica, conforme configuração direcional realizada na Solução.
- 2.1.18.96.** Deverá permitir implementar, por configuração, facilidades de telefonia, independentemente do ramal alocado para o usuário da Solução tais como: acesso à discagem e uso de linhas externas assim como possibilidade de discagem para números de celular.
- 2.1.18.97.** Possibilitar o uso para todos os usuários da solução, mas configuráveis, de acordo com os usuários, de maneira granular, facilidades básicas tais como: ativação automática do serviço noturno em horário pré-programado; chamada externa transparente ao usuário; chamada em espera ou reclamada; conferência com no mínimo 3 (três) participantes (interna e externa); consulta de chamada em espera; consulta pendular com alternância entre duas ligações; desvio externo local, celular, DDD e DDI; desvio imediato, quando não atende, sobre tom de ocupado (siga-me); estacionamento de chamadas para no mínimo uma chamada; intercalação de chamadas; não perturbe; transferência nas chamadas de entrada e de saída, etc.
- 2.1.18.98.** Qualquer função de roteamento de chamada deverá ser automática e transparente ao usuário.

2.1.19. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

- 2.1.19.1** Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais.
- 2.1.19.2.** A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.
- 2.1.19.3.** Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:
- 2.1.19.4.** Disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma;
- 2.1.19.5.** Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.
- 2.1.19.6.** Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
- 2.1.19.7.** Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN)



- 2.1.19.8.** Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).
- 2.1.19.9.** Visualização da lista telefônica pública e privada.
- 2.1.19.10.** Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:
- 2.1.19.11.** Disponibilidade da solução;
- 2.1.19.12.** Disponibilidade de cada ramal;
- 2.1.19.13.** Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
- 2.1.19.14.** Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data.
- 2.1.19.15.** Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data.
- 2.1.19.16.** Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.
- 2.1.19.17.** Evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.
- 2.1.19.18.** Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch.
- 2.1.19.19.** A solução deverá seguir diretrizes de boas práticas de segurança de sistemas, conforme ISO 27024.
- 2.1.19.20.** Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou recondicionados.
- 2.1.19.21.** A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 2.1.19.22.** Todos os ramais deverão permitir as seguintes funcionalidades básicas:
- 2.1.19.23.** Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).
- 2.1.19.24.** Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.
- 2.1.19.25.** Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).
- 2.1.19.26.** Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).
- 2.1.19.27.** Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).
- 2.1.19.28.** Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).
- 2.1.19.29.** Possibilidade de criação de grupos de atendimento.
- 2.1.19.30.** Transferência de chamadas. (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias.).
- 2.1.19.31.** Identificação do número chamador (BINA). (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações.).
- 2.1.19.32.** Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.
- 2.1.19.33.** Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).
- 2.1.19.34.** Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.
- 2.1.19.35.** Todos os ramais devem ser fornecidos com licença de softphone básico, para atendimento de ligações internas e externas, que implemente as seguintes funcionalidades mínimas:
- 2.1.19.36.** Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP;
- 2.1.19.37.** Deve permitir ligações e conferências de áudio e videoconferência, com até 25 participantes internos na mesma conferência / videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.;
- 2.1.19.38.** Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 15.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea.
- 2.1.19.39.** Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 2.1.19.40.** Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;
- 2.1.19.41.** Permitir ao usuário a ocultação de seu estado de presença para outro usuário ou para grupo de usuários.
- 2.1.19.42.** Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”.



- 2.1.19.43.** Deve suportar transferência de chamadas.
- 2.1.19.44.** Deve suportar retenção de chamada.
- 2.1.19.45.** Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos.
- 2.1.19.45.** Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722.
- 2.1.19.46.** Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.
- 2.1.19.47.** Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.
- 2.1.19.48.** Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.
- 2.1.19.49.** Possuir quadro branco, permitindo que todos os usuários de uma sessão de videoconferência escrevam / desenhe em tela compartilhada.
- 2.1.19.50.** Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo.
- 2.1.19.51.** Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência;
- 2.1.19.52.** Permitir o uso da logomarca do ÓRGÃO GERENCIADOR na tela de usuário.
- 2.1.19.53.** Permitir que os usuários consultem dados estatísticos que demonstrem em determinado período de tempo, no mínimo, quais as suas principais conexões, tempo e quantidade de reuniões realizadas, novas conexões e total de conexões.
- 2.1.19.54.** Permitir o ajuste da redução de ruído, de forma que o usuário possa optar entre remover todo o ruído de fundo, remover somente o ruído de fundo que não seja voz e otimizar redução de ruídos de forma a permitir frequências de música.

2.2. ATENDIMENTO DIGITAL

- 2.2.1.** Interface de comunicação responsável pela interação entre o ÓRGÃO GERENCIADOR e seus clientes, tanto internos quanto externos e deverá ser disponibilizada por meio de API.
- 2.2.2.** A Solução deverá disponibilizar API para utilização do chat pelo ÓRGÃO GERENCIADOR em seus aplicativos e/ou sites web, visando disponibilização de interface para o cliente acessá-lo via browser comuns de mercado (IE e Chrome), seja via PC e notebook.
- 2.2.3.** A Solução deve disponibilizar atendimento nos instant messengers, tais como WhatsApp; Facebook Messenger, Telegram, Twitter Messenger e outros.
- 2.2.4.** Para whatsapp deverá estar incluso um número da plataforma oficial e pacote de 50.000 (cinquenta mil) sessões receptivas e ativas mês, não acumulativos.
- 2.2.5.** Deverá permitir rápido acesso às mensagens mais utilizadas.
- 2.2.6.** Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros.
- 2.2.7.** Permitir a configuração de aviso ao agente de atendimento, por sinal sonoro ou por interface de pop-up da tela de atendimento do agente quando o cliente solicita atendimento online, ou outra forma de destaque da solicitação que venha a disponibilizar.
- 2.2.8.** Permitir ao administrador criar notificações automáticas para cada fila de atendimento. A “notificação automática” é um recurso que informa ao cliente mensagens, baseadas em análises e categorização e sem a interação de um atendente.
- 2.2.9.** Permitir a realização de, pelo menos, 5 (cinco) sessões simultâneas de chat por operador ativo, conforme parametrização do ÓRGÃO GERENCIADOR .
- 2.2.10.** Utilizar sessões com segurança SSL.
- 2.2.11.** Permitir configurar mensagens de informação para o cliente, automáticas ou não.
- 2.2.12.** Permitir que o atendente inicie uma chamada de outro meio, a partir de uma chamada corrente.
- 2.2.13.** Permitir a transferência da tela do atendimento para atendimento de 2º nível, transferindo o histórico de conversação para o atendente de 2º nível e notificando o cliente.
- 2.2.14.** Permitir a parametrização de informações consideradas confidenciais que serão digitadas pelo cliente e que serão ocultadas para o atendente (exemplo: número do cartão de crédito).
- 2.2.15.** Permitir a comunicação por meio de áudio, vídeo, texto e/ou imagens, podendo esta forma de comunicação ser alterada no decorrer da conversa.

2.2.16. OPERAÇÃO:

- 2.2.16.1.** A solução deverá implementar toda a gestão operacional do Contact Center, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos, assim como para a geração de informações relativas às operações.

2.2.16.2. As chamadas deverão chegar aos atendentes logados na solução de maneira automática, de acordo com as configurações realizadas na solução e com as decisões tomadas na própria solução de acordo com as regras de negócio estabelecidas.

2.2.16.3. A solução deverá permitir aos atendentes tratar mais de uma chamada por atendimento, conforme regras estabelecidas pelo ÓRGÃO GERENCIADOR na Solução.

2.2.16.4. As chamadas poderão ser redirecionadas para outra fila de atendimento sem perder as informações já prestadas ao cliente nem o que já foi conversado, permitindo que o novo atendente, ou “Bot”, tenha acesso a todas as informações anteriores e possa utilizá-las como parâmetros para um atendimento personalizado.

2.2.16.5. Permitir que todos os atendentes cadastrados na solução possam utilizar todos os meios de acesso no atendimento ao cliente, de maneira fluente, de acordo com a necessidade estabelecida pelo ÓRGÃO GERENCIADOR e configurada na solução.

2.2.16.6. Permitir a montagem de consultas personalizadas dentro da estrutura da Solução.

2.2.16.7. Implementar rastreamento da chamada do início ao fim, inclusive se houver transferências internas ou externas, com mudança de meio de acesso ou forma de atendimento (humano ou eletrônico).

2.2.16.8. No caso de queda da comunicação da solução, os atendimentos em curso deverão ser salvos permitindo que sejam retomados após a normalização da comunicação.

2.2.16.9. Permitir que o atendente, em uma chamada em curso com o cliente por um meio de acesso, possa interagir com o cliente através de outro meio simultaneamente.

2.2.16.10. Também deverá ser possível realizar chamadas paralelas à chamada com o cliente, para outros supervisores ou atendentes, visando realizar conferência com o cliente.

2.2.16.11. A Solução deve permitir o monitoramento do atendimento pelo Supervisor ou outro perfil definido pelo ÓRGÃO GERENCIADOR . Tal monitoração deve ser realizada em tempo real para áudio e tela do atendente.

2.2.16.12. A solução proposta deve prover ferramentas para monitoramento do desempenho dos atendentes e acompanhamento online dos resultados da operação.

2.2.16.13. A Solução deverá implementar filas de atendimento, para atendentes individuais, assim como para grupos de atendimento, permitindo transferências entre grupos ou atendentes específicos, de acordo com configuração solicitada pelo ÓRGÃO GERENCIADOR , independentemente da localização física dos atendentes.

2.2.16.14. Para cada recepção de chamadas, seja por grupos ou atendentes, poderá ser implementada uma fila de espera específica, com mensagem(s) específica(s), dando opções para o cliente aguardar o atendimento ou programar um retorno para cada uma delas.

2.2.16.15. A Solução deve possibilitar a inclusão, exclusão e consulta de mensagens de fila de espera, com log de auditoria destas ações, por grupo ou perfil de acesso específico.

2.2.17. FRONTEND

2.2.17.1. Frontend é a interface apresentada aos usuários do sistema para suas interações.

2.2.17.2. Tal interface deverá ser única e configurável para cada perfil de usuário, grupo de atendimento ou mesmo tipo de atendimento (produto ou meio, canal, fila ou assunto).

2.2.17.3. A solução deverá apresentar no frontend de atendimento as informações pessoais do cliente, caso identificado previamente por bot ou atendente, o canal, fila e/ou assunto escolhido e um histórico dos últimos contatos com o ÓRGÃO GERENCIADOR.

2.2.17.4. A interface do atendente deverá permitir rodar aplicação e web site em um painel para permitir ao atendente não precisar trocar de tela durante interação com o cliente, a aplicação ou site webdevem ser configurados previamente e não podem ser alterados pelo atendente.

2.2.18. SCRIPTS E TELAS

2.2.18.1. Implementar a funcionalidade de respostas automáticas baseadas em scripts visuais, adaptados pela solução para: o meio de acesso da chamada, para o cliente identificado, para o assunto abordado além de parâmetros como: fila de espera, interações anteriores do cliente e outros parâmetros que serão implementados com o uso de inteligência artificial, como o humor do cliente.

2.2.18.2. Tais scripts poderão ser apresentados plenamente (script completo) ou por passos, a exemplo de um “Wizard”, onde os passos seguintes aparecem somente depois de recebidas as respostas relativas aos passos anteriores, e de acordo com o teor dessas respostas.

2.2.18.3. A solução deve dispor de módulo para montagem e ajustes nos scripts do sistema, permitindo a criação de novos scripts, com suas árvores de escolhas, na própria ferramenta bem como alteração nos scripts já existentes.

2.2.18.4. Um mesmo Script ou seus passos intermediários poderá ter visões distintas para diferentes perfis de usuários (atendente, supervisor, empregado do ÓRGÃO GERENCIADOR , gestor ou quando o próprio cliente estiver se auto atendendo - chatbot).

2.2.18.5. Permitir seleção dos estados dos atendentes, tais como: logado; não logado; disponível; pausa; treinamento; lanche; banheiro; feedback; pausa pós-atendimento (automática ou manual); não disponível e outros motivos a serem incluídos pelo ÓRGÃO GERENCIADOR .

2.2.18.6. Permitir o gerenciamento de dados de configuração, bem como o gerenciamento através da supervisão em tempo real de grupos de gestão e dos atendentes.

2.2.18.7. Deverá permitir aos supervisores se colocarem à disposição para receber chamadas durante os períodos de maior movimento.

2.2.18.8. Permitir configurar o nível de serviço para cada fila, de forma a proporcionar que o Supervisor as monitore em tempo real.

2.2.18.9. Permitir ao supervisor a monitoração, em seu frontend, das chamadas em curso pelos atendentes com escuta ativa e passiva.

2.2.18.10. Permitir a configuração centralizada, a partir dos frontends dos supervisores, de parâmetros de configuração de atendentes e de grupos de atendimento, dentre outros.

2.2.18.11. Permitir a emissão de relatórios estatísticos, de ocorrências e gráficos, de forma remota e centralizada, conforme descritos nestas especificações.

2.2.18.12. Permitir ao supervisor e a outros usuários localizados na rede do ÓRGÃO GERENCIADOR, estarem logados na Solução, através de configuração, a monitoração em tempo real dos dados de atendentes e grupos.

2.2.18.13. A solução deve permitir discar para um número telefônico assim como permitir a transferência de chamada.

2.2.18.14. Deverá ser permitido comandos para as funções na tela da estação de trabalho, nas posições de atendimento, tais como: login/logout para recebimento de chamadas.

2.2.18.15. Deverá permitir desconectar ou não desconectar uma ligação, conforme parametrização do ÓRGÃO GERENCIADOR .

2.2.18.16. Participar ou iniciar uma conferência com capacidade para, no mínimo, 3 participantes.

2.2.18.17. Permitir transferência de chamada.

2.2.18.18. Configuração viva-voz (handsfree), sem cortes ou interrupções durante a conversação e estabelecimento de ligações.

2.2.18.19. Deverá permitir comandos para funções do softphone como: login/logout para recebimento de chamadas; discagem para um número interno ou externo; consulta; pausa nas ligações, com inclusão do motivo.

2.2.19. ROTEAMENTO DE CHAMADAS

2.2.19.1. Capacidade da solução de tomada de decisões e roteamento automático de interações em todos os canais disponíveis na Solução, de acordo com os parâmetros definidos previamente pelas regras negociais configuradas, com base em parâmetros diversos de desempenho e capacidade da estrutura tecnológica, dos atendentes e das informações do cliente.

2.2.19.2. Deve suportar a priorização das chamadas nas filas existentes, o envio aos atendentes de acordo com o nível de habilidades e dos contextos delineados pelas regras negociais implementadas na solução e do cliente atendido.

2.2.19.3. Deverá realizar o roteamento da chamada para o melhor atendente disponível para o cliente de acordo com as definições negociais implementadas na solução.

2.2.19.4. Deverá distribuir chamadas entre os diferentes atendentes e grupos, independentemente de estarem em redes locais distintas ou geograficamente distantes.

2.2.19.5. Permitir o roteamento de chamadas em função do número telefônico de destino DNIS - Dialed Number Identification Service e do número telefônico de origem ANI - Automatic Number Identification.

2.2.19.6. Permitir a restrição de chamadas indevidas (trotes), através do ANI, para grupos específicos de atendentes, com configuração por meio de interface amigável.

2.2.19.7. Deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um "script de eventos". Permitindo a parametrização de músicas de espera e mensagens diferentes para cada fila ou outro parâmetro do cliente que já tenha sido identificado.

2.2.19.8. Possuir capacidade para a configuração para o tratamento das chamadas, roteando-as por grupo de atendimento, tomando como base, no mínimo, estes critérios: horário de atendimento; número de atendentes disponíveis; número de chamadas em fila e prioridade para atendimento; número de atendentes logados; tempo em fila de espera; chamada mais antiga em fila de espera; anúncio de desconexão; roteamento; habilidades dos atendentes; nível exigido de habilidades para o tipo de atendimento; categoria do cliente; capacidade estimada de atendimento assim como outros parâmetros definidos com uso de inteligência artificial.

2.2.19.9. Permitir o roteamento condicional de chamadas, baseando-se, pelo menos nos seguintes dados: número de chamadas em espera nas filas dos grupos; número de atendentes disponíveis nos grupos; tempo da chamada mais antiga na fila dos grupos; número de atendentes logados nos grupos; tempo de ocupação dos atendentes.

2.2.19.10. Possuir interface gráfica amigável para configuração de regras de roteamento.

2.2.19.11. Permitir o roteamento baseado em atributos ou facilidade similar, possibilitando o encaminhamento de chamadas baseado na habilidade ou currículo de cada agente.

2.2.19.12. Permitir que os atendentes com as mesmas habilidades possam ser diferenciados por preferência de atendimento de chamada e por pontuação atribuída às suas habilidades e resultado das avaliações do atendimento realizadas pelos clientes.

2.2.20. FILA UNIVERSAL

2.2.20.1. A solução deverá implementar a recepção de chamadas por qualquer meio em fila universal, com capacidade para aplicação de política de atendimento.

2.2.20.2. A Solução deverá identificar o cliente por meio do seu número de telefone ou dado informado pelo cliente na URA.

2.2.20.3. Esta fila universal deverá implementar parametrizações e controle de priorizações dos meios de acesso de acordo com as definições das regras de negócio implementadas na solução.

2.2.20.4 Todos os parâmetros relacionados ao cliente, como perfil (obtido do CRM), tempo de espera, quantidade de atendimentos frustrados, meio de acesso preferencial, número de rechamadas, telefones suspeitos e outros parâmetros implementados com o uso de inteligência artificial (como o humor do cliente), deverão compor as regras de negócio e por conseguinte as priorizações e organizações na fila universal.

2.2.20.5. Também deverá ser possível gerar avisos e propagandas visuais ou auditivas, adequada ao seu meio de acesso, enquanto o cliente aguarda, podendo a mesma ser obrigatória para o passo seguinte de atendimento, ou opcional, podendo o cliente optar por não ser apresentado.

2.2.21. TEMPO ESTIMADO DE ESPERA

2.2.21.1. A solução deverá ter mensagens de Tempo Estimado de Espera para os clientes em fila, disponibilizando informações como: tempo estimado de espera; número correspondente à posição do cliente na fila; opção de agendar um retorno de chamada, dentre outras.

2.2.21.2. A solução deverá permitir a definição de estratégias de roteamento condicionais com base em métrica do tempo médio de espera.

2.2.21.3. GERAÇÃO DE NÚMEROS DE PROTOCOLOS

2.2.21.4. A solução deverá possibilitar a integração com CRM do ÓRGÃO GERENCIADOR para geração de protocolos únicos por atendimento, devendo esse ser informado para o cliente o início da interação independentemente do meio de acesso utilizado.

2.2.21.5. Os protocolos deverão ser informados ao cliente, ao atendente e registrados na solução como histórico do cliente, através de meios eletrônicos e de atendimento humano.

2.2.21.6. A Solução deverá permitir localização das gravações através do número do protocolo.

2.3. RECURSOS DE AUDITORIA E GRAVAÇÃO

2.3.1. Deverá ser fornecida solução de gravação telefônica integrada para todas as posições de atendimento e supervisão;

2.3.2. A solução deve permitir realizar a monitoração da gravação em tempo real.

2.3.3. A solução deverá realizar as gravações exclusivamente no ambiente centralizado da solução, não sendo permitida a gravação local nas posições de atendimento.

2.3.4. A solução deverá implementar a indexação de todos os arquivos armazenados no ambiente da solução e manter os metadados para quando estes forem transferidos para o ambiente externo, de maneira a permitir que os gestores e usuários possam gerir os arquivos através do uso dos metadados da interação, podendo realizar buscas por quaisquer parâmetros definidos em comum acordo.

2.3.5. Todos os arquivos gravados deverão estar indexados, no mínimo com as seguintes informações (metadados): Nome do cliente; Nome do operador; Pelo número do **telefone do cliente, e-mail ou outra identificação de cliente; Meio acessado: voz, etc.**

2.3.6. O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os ramais possíveis no ambiente até a sua capacidade máxima da central;

2.3.7. A solução de gravação deverá ser integrada de forma a realizar gravações direta a partir de recursos da central telefônica, não sendo aceito soluções que depende de espelhamento de portas em switches ou utilização cabos Y instalados na infraestrutura de cabeamento;

2.3.8. O sistema de gravação deverá armazenar e disponibilizar informações das gravações como dia e hora da gravação, número do telefone ou identificação da outra pessoa participante da gravação e tempo de duração da gravação;

2.3.9. As gravações deverão ser armazenadas pelo período mínimo de 180 dias.

2.4. RECURSOS DE CALL BACK

- 2.4.1.** Solução que irá prover uma chamada de retorno ao cliente nos casos de abandono da fila, quando em espera, ou por interrupção de atendimento não finalizado.
- 2.4.2.** O retorno de chamada é a funcionalidade que permitirá aos clientes agendar uma chamada automática dos atendentes conforme regras a serem definidas.
- 2.4.3.** Quando da emissão da mensagem de tempo estimado de espera, o cliente poderá optar por um horário, a ser escolhido e identificado pelo cliente para o retorno do seu contato.
- 2.4.4.** Quando houver o abandono de chamada antes do atendimento, a solução deverá registrar e retornar a chamada ao cliente, de maneira automática e com questionamento customizado, de forma que, caso o cliente aceite, a chamada será direcionada a um atendente previamente disponibilizado pela inteligência da solução.
- 2.4.5.** Tal processo deverá ser baseado nas regras de negócio configuradas, balizadas pelo cliente, nas habilidades do agente (skill), nas filas e outros parâmetros.
- 2.4.6.** Deverá ser possível identificar o sinal de ocupado ou ausência (não atendimento), reinserindo a chamada na fila de retorno de chamada.
- 2.4.7.** A solução deverá apresentar ao atendente, no atendimento de um retorno de chamada, informações com os dados pertinentes àquele retorno de chamada, como se fosse um atendimento receptivo.
- 2.4.8.** Deverá ser permitido o retorno da chamada, preferencialmente para o mesmo atendente.

2.5. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E TESTE

- 2.5.1.** As condições de instalação e teste devem seguir os seguintes parâmetros:
- 2.5.2.** A instalação dos equipamentos deve observar as exigências da concessionária conforme as práticas ANATEL aplicáveis.
- 2.5.3.** Ficará por conta do ÓRGÃO GERENCIADOR o fornecimento de todo o material de rede e infraestrutura bem como acessórios necessários.
- 2.5.4.** As atividades de implementação da solução devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:
- 2.5.5.** Instalação e configuração da plataforma contact center Omnichannel;
- 2.5.6.** Aprovisionamento da plataforma (configuração do ambiente do cliente);
- 2.5.7.** Configuração da camada de telefonia (voz) e dados;
- 2.5.8.** Configuração dos módulos dos agentes e da supervisão;
- 2.5.9.** Configuração da gravação;
- 2.5.10.** Treinamento cobrindo operação, supervisão e administração;
- 2.5.11.** Acompanhamento em produção;
- 2.5.12.** Configuração de callback nativo da plataforma;
- 2.5.13.** Desenvolvimento de URA com integração ao CRM;
- 2.5.14.** Criação de whatsapp account;
- 2.5.15.** Processo de aprovação e verificação de 1 (um) remetente whatsapp;
- 2.5.16.** Cadastro dos primeiros templates whatsapp (hsm);
- 2.5.17.** Ativação da primeira versão do chatbot whatsapp;

2.6. A MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- 2.6.1.** A detentora será a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos. A manutenção deve obedecer às recomendações do Manual de Operação de cada equipamento, porém, sem se limitar a elas e aos serviços abaixo descritos.
- 2.6.2.** Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos providenciar substituição dos mesmos sempre que for necessário;
- 2.6.3.** Providenciar revisão geral de todos os itens previstos no Manual de Operações, de acordo com a recomendação do fabricante;
- 2.6.4.** Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante;
- 2.6.5.** A Detentora deverá realizar as manutenções preventivas para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e a qualidade dos materiais produzidos.
- 2.6.6.** A periodicidade da manutenção preventiva será 2 (duas) vezes ao ano.

2.7. A MANUTENÇÃO CORRETIVA

- 2.7.1.** A Detentora obriga-se a efetuar atendimento técnico dentro do prazo máximo de acordo com o Termo de Referência, após a solicitação por escrito, em casos emergenciais, ou seja, de pane ou quebra de equipamentos que ocasionarem paralisação total nas comunicações.
- 2.7.2.** A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que a substituição de um componente do equipamento for necessária por motivo de desgaste ou quebra, assim como quando surgirem falhas ou defeitos.
- 2.7.3.** A Detentora deverá iniciar a manutenção corretiva em um prazo cuja tempestividade atenda o intervalo definido pelo Órgão Gerenciador para cumprimento dessa tarefa. Caso o período de manutenção do

equipamento seja superior a 24 (vinte e quatro) horas, o mesmo deverá ser substituído por equipamento que cumpra todas as especificações técnicas indicadas pelo Órgão Gerenciador.

2.7.4. A Detentora deverá assumir integral e absoluta responsabilidade pelos equipamentos locados, desobrigando o Órgão Gerenciador de quaisquer ônus, encargos, deveres e responsabilidade por defeitos, vícios aparentes ou ocultos, ou funcionamento insatisfatório dos aludidos bens e acidentes.

2.7.5. Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos e providenciar substituição dos mesmos sempre que for necessário.

2.7.6. Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante.

2.7.7. A prestação de serviços técnicos de assistência técnica e manutenção corretiva deverá compreender:

2.7.8. Prestação de serviços de manutenção corretiva no local de instalação dos equipamentos e softwares (on-site).

2.7.9. Fornecimento e instalação de atualizações corretivas e evolutivas (upgrade de versões) de softwares necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos descritos, por intermédio de técnico presente on-site.

2.7.10. Qualquer software, atualização ou upgrade de software, que venha a ser instalado, deverá estar devidamente licenciado, ser original do fabricante e de qualidade e características técnicas iguais ou superiores ao existente, bem como, compatível com este, devendo ser configurado de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades de alta disponibilidade e redundância operacionais. O ÓRGÃO GERENCIADOR poderá rejeitar a instalação de software, atualização ou upgrade de software, que não atenda a estas características.

2.7.11. Substituição de módulos, componentes, peças e materiais defeituosos. Os módulos, componentes, peças e materiais utilizados em substituição aos defeituosos, deverão ser originais do fabricante e de qualidade e características técnicas iguais ou superiores aos existentes no equipamento, bem como compatível com este.

2.7.12. A detentora deverá promover a manutenção do equipamento e seus periféricos conforme descrito no Termo e nos prazos definidos.

2.8. As despesas correrão por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

Ficha	Dotação Orçamentária	Secretaria
1057	02.020.000.0004.0122.0045.2708.3339039000000000000.150000000000	Administração

77

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PRAZOS

3.1 O prazo de vigência da contratação será de 01 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Portal de Compras Públicas, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133 de 2021, podendo ser prorrogado, nos moldes dos artigos 106 e 107 da referida lei.

3.2. A entrega dos itens deverá ocorrer em até 10 (dez) corridos dias a contar da emissão da Ordem de Compra / Serviço.

3.3. A detentora manterá, durante toda a execução da ata, as condições de habilitação e qualificação que lhe forem exigidas na licitação.

3.4. Caso o objeto entregue não corresponda às características expressas neste contrato, a contratante recusará o recebimento e a contratada deve substituir o item no prazo de 5 (cinco) dias corridos, arcando com todos os custos necessários para a substituição.

3.5. A CONTRATADA deverá assinar o Contrato dentro do prazo de 05 (cinco) dias consecutivos, a partir do comunicado expedido pelo Município de Pouso Alegre.

3.6. PRAZO PARA MANUTENÇÃO DAS CENTRAIS TELEFÔNICAS:

3.6.1. Esse item descreve os prazos que deverão ser cumpridos em horas úteis, quanto ao aspecto do atendimento a partir do contato efetuado (abertura do chamado).

Magnitude	Horas Úteis
Alta	4



Média	8
Baixa	12

- 3.6.2. Entende-se por alta magnitude o equipamento fora de funcionamento ou em vias de entrar neste estado;
- 3.6.3. Entende-se por média magnitude o equipamento parcialmente paralisado ou com uma falha que dificulte, porém não inviabiliza seu funcionamento;
- 3.6.4. Entende-se por baixa magnitude as falhas que afetem troncos, ramais, interligações ou periféricos. Serviços de alteração de base de dados também são considerados como de baixa magnitude;
- 3.6.5. Apesar das horas úteis serem compreendidas no período de 08:00h às 17:00h, de segunda à sexta-feira, o tempo de solução dos problemas não deverá exceder 48 (quarenta e oito) horas;
- 3.6.6. Por questões de segurança e funcionamento dos sistemas, deverá ter um plantonista aos finais de semanas e feriados.
- 3.6.7. As entregas deverão ser feitas a partir da demanda do Órgão Gerenciador.

3.7. PRAZO PARA INSTALAÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS, INCLUINDO FORNECIMENTO, CONFIGURAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

- 3.7.1. O prazo de instalação de novas centrais telefônicas será em até 10 (dez) dias úteis do recebimento da Nota de Empenho, Autorização de Fornecimento ou documento equivalente.
- 3.7.2. O prazo de instalação de novas centrais telefônicas será de até 15 (quinze) dias após a emissão da Ordem de Serviço.
- 3.7.3. Os endereços serão informados pela Secretaria de Administração, conforme Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço emitidos.
- 3.7.4. A CONTRATADA obriga-se a entregar os bens citados no contrato e a promover a sua montagem e instalação nos locais determinados pelo Órgão Gerenciador.

3.8. PRAZO PARA INSTALAÇÃO DE APARELHO TELEFÔNICO IP - TERMINAIS IP

- 3.8.1. O prazo para instalação de ramais virtuais será em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota de Empenho, Autorização de Fornecimento ou documento equivalente;

3.8.2. DO LOCAL DE ENTREGA DO OBJETO

- 3.8.2.1. Os locais serão descritos pela Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, órgão detentor, conforme autorização de fornecimento ou ordem de serviço.
- 3.8.2.2 As entregas deverão ocorrer nos locais indicados, em horário comercial.
- 3.8.2.3. Todas as despesas de entrega até o local indicado pelo órgão gerenciador correrão por conta da detentora.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR

- 4.1 O valor do presente Contrato é de **R\$ XXXXX(XXXXX)**, conforme proposta apresentada e tabela abaixo:

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

- 5.1. O Município de Pouso Alegre- MG efetuará o pagamento em até 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada, salvo se houver alguma pendência em relação às certidões negativas, caso em que o prazo poderá ser acrescido até que haja regularização das mesmas.



5.2. Os prazos de que trata a cláusula anterior poderão ser excepcionalmente prorrogados, justificadamente, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

5.3. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicadas pelo Detentor/fornecedor.

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

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

5.6. O Município, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo Fornecedor, nos termos deste contrato.

5.7. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

5.8. O contratante fica obrigado a efetuar as retenções na fonte do Imposto de Renda (IR) sobre os pagamentos que efetuarem a pessoas físicas e jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras.

5.9. A todas as partes, deverão ser observadas as disposições do Decreto Municipal nº 5.706/2023, da Lei Federal nº 9.430/1996, da Instrução Normativa da RFB nº 1.234/2012, da Instrução Normativa da RFB nº 2.145/2023, e eventuais posteriores alterações.

79

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE OU REPACTUAÇÃO

6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado, em 20/01/2025.

6.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do detentor, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice. O reajuste contratual será feito com base no índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

6.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o órgão gerenciador pagará ao detentor a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

6.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

6.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SÉTIMA - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA



- 7.1. Executar os serviços objeto deste contrato nas condições estabelecidas, respeitando os prazos fixados e a legislação vigente;
- 7.2. Realizar todos os serviços necessários à perfeita execução do objeto contratado;
- 7.3. A CONTRATADA, mesmo não sendo a fabricante dos equipamentos que instalar, responderá inteira e solidariamente pela qualidade e autenticidade destes, obrigando-se a substituir, as suas expensas, no total ou em parte, o objeto desta licitação, em que se verifiquem vícios, defeitos, incorreções, resultantes de fabricação, armazenamento, transporte, contatado visualmente ou em laboratórios, correndo estes custos por conta da proponente;
- 7.4. A CONTRATADA deverá informar permanentemente aos prepostos do CONTRATANTE acerca de ajustes nos equipamentos, necessidades de novas configurações, e adequação para novos serviços;
- 7.5. A CONTRATADA deverá manter estoque mínimo de material disponível para que os serviços não sofram descontinuidade, sendo que esses materiais serão de inteira responsabilidade da Contratada quanto à guarda e ao manuseio.
- 7.6. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à Administração ou a terceiros.
- 7.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, decorrentes da execução do contrato, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.
- 7.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso.
- 7.9. Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 7.10. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da administração pública ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 7.11. 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.
- 7.12. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no termo de Referência ou no contrato.
- 7.13. Comunicar a equipe de fiscalização do contrato, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, exemplo: alteração nos sócios, mudança de endereço e etc. durante o prazo de vigência do contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 7.14. Indicar, imediatamente à assinatura da ata e sempre que ocorrer alteração, um representante, com plenos poderes para representá-la, administrativa ou judicialmente, assim como decidir acerca de questões relativas aos serviços, e atender aos chamados do CONTRATANTE, principalmente em situações de urgência, por meio de telefonia móvel ou outro meio igualmente eficaz;
- 7.15. A indicação do representante por escrito deverá ocorrer em até 01 (um) dia útil da assinatura do contrato;
- 7.16. Fornecer todos os equipamentos, uniformes, e mão de obra necessária à fiel e perfeita execução dos serviços, conforme especificação deste contrato;
- 7.17. Instruir ao seu preposto e empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da CONTRATANTE, inclusive no que se refere ao cumprimento das normas internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;



- 7.18. Oferecer treinamento aos seus empregados;
- 7.19. Reparar, corrigir, remover, substituir ou refazer, às suas expensas, no todo ou em parte, se da prestação dos serviços forem detectados defeitos, vícios ou incorreções resultantes da prestação dos serviços, imediatamente ou no prazo estabelecido, sem qualquer custo adicional para a PREFEITURA MUNICIPAL;
- 7.20. Providenciar, imediatamente, a correção das falhas apontadas pela CONTRATANTE com respeito à execução do objeto;
- 7.21. Cumprir os prazos previstos no Termo de Referência, Ata, Contrato ou outros que venham a ser fixados pela CONTRATANTE;
- 7.22. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CONTRATANTE.
- 7.23. Assegurar e facilitar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços objeto do Contrato pelo gestor/fiscal designado, durante a sua execução;
- 7.24. Manter, durante a vigência da Ata, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar a o CONTRATANTE, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a continuidade dos serviços, bem como substituir os documentos com prazo de validade expirado;
- 7.25. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas seus colaboradores no desempenho dos serviços contratados, ou com estes conexos;
- 7.26. Observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação vigente, especialmente a indicada neste contrato e na Ata, de modo a favorecer e a buscar a constante melhoria dos serviços e dos resultados obtidos, preservando o CONTRATANTE de qualquer demanda ou reivindicação que seja de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.27. Cumprir todas as determinações e conceder aos seus funcionários todos os direitos previstos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e em Acordo ou Convenção Coletiva (CCT) da categoria, assim como nas demais legislações vigentes;
- 7.28. Zelar pelas ferramentas, máquinas e equipamentos da PREFEITURA MUNICIPAL, quando utilizados pela CONTRATADA, de modo a entregar ao setor competente nas mesmas condições em que foram tomados;
- 7.29. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta;
- 7.30. Comunicar, por escrito, ao fiscal do contrato a ocorrência de quaisquer danos ou avarias nas ferramentas, máquinas, equipamentos e instalações de propriedade do CONTRATANTE, causados por seus empregados ou preposto no desempenho de suas funções, ou em conexão com elas, providenciando, imediatamente, o reparo ou o ressarcimento dos prejuízos causados ao CONTRATANTE;
- 7.31. Manter disciplina nos locais dos serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela CONTRATANTE;
- 7.32. Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade observada nos postos de prestação de serviços.
- 7.33. Responsabilizar-se pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, de acidente de trabalho e quaisquer outros inerentes ao empregador, relativamente ao pessoal que empregar na execução dos serviços objeto deste contrato, ciente de que sua inadimplência em relação a tais encargos não transferirá a Prefeitura Municipal responsabilidades pelo seu pagamento, não podendo onerar o objeto do Contrato;
- 7.34. Responsabilizar-se pela contratação de todos os itens que possivelmente venham a ser necessários para o fornecimento, incluindo a definição da operadora de celular, assim como seus respectivos custos.



7.35. Ficará a cargo da contratada os custos com veículos, equipamentos, materiais, possíveis EPI's, ferramentas, alimentação dos funcionários da contratada, gastos com deslocamento da contratada e despesas decorrentes da manutenção dos equipamentos da contratada.

7.36. Ficam incluídas nas despesas às expensas da contratada todos os possíveis materiais acessórios para montagem, infraestrutura e adequação dos serviços objeto deste contrato;

7.37. Os riscos de vandalismos, roubos ou furtos de equipamentos correrão por conta da CONTRATADA, devendo a mesma realizar os reparos e reposições de equipamentos, quando e se for o caso, desde que os sinistros realmente sejam ocasionados por força maior e que a CONTRATANTE tenha tomado todas as ações necessárias para proteção e preservação dos equipamentos.

7.38. Se da adequação da infraestrutura restar a necessidade de alguma intervenção, estas deverão ocorrer às expensas da contratada havendo recomposição do status quo do local a ser instalado.

7.39. Sempre que necessário, deverá ser fornecida equipe in loco, a fim de realizar as seguintes possíveis demandas da contratante, dentre outras imprevisíveis mas devidamente justificadas pela contratada:

- a. Manutenção no(s) equipamento(s) instalado(s);
- b. Testes de funcionamento;
- c. Testes de comunicação;
- d. Configurações e ajustes do sistema em casos de alterações;

7.40. Reposição de equipamentos danificados, incluindo aqueles decorrentes de vandalismo, roubo ou furto;

7.41. Quaisquer despesas decorrentes do atendimento in loco deverão correr a expensas da CONTRATADA;

7.42. A contratada deverá fornecer manutenção preventiva do sistema de maneira remota e sempre que necessário, deverá realizar visita in loco.

7.43. Dos problemas e/ou inconsistências detectadas nas manutenções preventivas, a CONTRATADA deverá abrir a respectiva Ordem de Serviço para proceder as correções necessárias;

7.44. Apontar problemas e sugerir adequações necessárias;

7.45. Verificar os desktops utilizados para monitorar, efetuar limpezas no sistema operacional bem como nos softwares, efetuar varredura e eliminar vírus com antivírus;

7.46. Verificar configuração dos equipamentos (CPU's, monitores, outros), bem como fazer os ajustes necessários nos equipamentos e/ou softwares;

7.47. O sistema deverá ter proteção contra surtos elétricos. No caso de danos em virtude de raios e surtos elétricos, a empresa deverá fornecer sem ônus as manutenções.

7.48. Deverão ser realizados reparos em todos os equipamentos que apresentarem defeitos, estando a cargo da contratada a retirada do(s) equipamento(s), envio para assistência técnica, retorno da assistência técnica, custos de reparos de reinstalação reoperacionalização;

7.49. Os fornecimentos dos itens deverão formar um sistema integrado, assim, os mesmos deverão ser realizados de forma a otimizar as instalações físicas e desempenho lógico, inclusive redução de consumo elétrico e pontos de falhas, portanto, serão admitidos equipamentos que atendam um ou mais itens descritos no termo de referência.

7.50. Qualquer dano ao bem móvel do município, ocasionado pela empresa fornecedora durante as intervenções, deverá por ela ser indenizado.

7.51. Comunicar imediatamente, por escrito, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação da contratação, para adoção das providências cabíveis, com a devida previsão de reestabelecimento do serviço.

7.52. Observar as normas legais de segurança que está sujeita a atividade de distribuição dos produtos licitados.



CLÁUSULA OITAVA - RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 8.1. Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar os serviços de acordo com as determinações da Ata, do Edital e deste contrato.
- 8.2. Notificar a CONTRATADA sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços, fixando-lhe, quando não pactuado, prazo para corrigi-la;
- 8.3. Emitir Ordem de Serviço previamente à emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA.
- 8.4. A numeração da Ordem de Serviço ou Ordem de Parcelamento será emitida mensalmente e deverá vir especificada na Nota Fiscal.
- 8.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA em relação aos serviços objeto da Ata;
- 8.6. Proporcionar acesso e movimentação do pessoal da CONTRATADA às suas instalações, quando necessário;
- 8.7. Proibir que pessoas não autorizadas pela CONTRATADA, sob qualquer pretexto, efetuem intervenção na execução dos trabalhos;
- 8.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições e forma convencionada deste contrato;
- 8.9. Fiscalizar a execução da Ata, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas;
- 8.10. Solicitar o imediato afastamento de qualquer colaborador da CONTRATADA, cujo comportamento ou capacidade técnica seja julgado inconveniente ou esteja em desconformidade com as disposições contratuais e legais;
- 8.11. Sustar, no todo ou em parte, a execução dos serviços, sempre que a medida for considerada necessária;
- 8.12. Transmitir à CONTRATADA, por meio do fiscal do contrato, as instruções necessárias à realização dos serviços complementares a este contrato;
- 8.13. Decidir acerca das questões que se apresentarem durante a execução dos serviços;
- 8.14. O fiscal do contrato fica obrigado a atestar (assinatura e carimbo) as Notas Fiscais, visando à comprovação de que a empresa prestou o serviço, nas condições estabelecidas neste contrato. Em hipótese alguma, será efetuada liquidação de faturas antecipadamente.
- 8.15. Não permitir que pessoas estranhas ao quadro funcional da CONTRATADA tenham acesso aos equipamentos fornecidos.

CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 9.1. São aplicáveis as sanções previstas no Título IV, capítulo I da Lei Federal n.º 14.133/2021 e demais normas pertinentes.
 - 9.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
 - 9.1.2. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado ou não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 9.1.3. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 9.1.4. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou deixar de apresentar amostra;
 - 9.1.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

- 9.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 9.1.7. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 9.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou execução do contrato;
- 9.1.9. Fraudar Licitação;
- 9.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando: agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 9.1.11. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 9.1.12. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 9.1.13. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 9.1.14. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. Advertência;
- 9.2.2. Multa;
- 9.2.3. Impedimento de licitar e contratar
- 9.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- 9.3.2. As peculiaridades do caso concreto;
- 9.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 9.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 9.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.3.6. A multa será recolhida em percentual de 0,5 a 30% incidente sobre o valor do Ata licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 9.4. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 20% do valor do licitado.
- 9.5. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8 a multa será de 20% do valor do licitado.
- 9.6. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.7. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.



9.8. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.9. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 19.1.4, 19.1.5, 19.1.6, 19.1.7 e 19.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 19.1.1, 19.1.2 e 19.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.10. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

9.11. A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis conforme estabelece o art. 158. §1º da lei 14.133/2021, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.12. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.13. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.14. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

10.2. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

10.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

10.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

10.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido;

10.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

10.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

10.3.3. Indenizações e multas.

10.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro,



hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – TRANSMISSÃO DE DOCUMENTOS

11.1. A troca eventual de documentos e cartas entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** será feita através de protocolo. Nenhuma outra forma será considerada como prova de entrega de documentos ou cartas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - ALTERAÇÃO

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei n.º 14.133, de 2021.

12.2. A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

12.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.

12.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei n.º 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

13.1. O presente Termo de Contrato rege-se pelas disposições expressas na Lei n.º 14.133, de 01 de abril de 2021, Decretos municipais, e pelos preceitos de direito público, aplicando-se, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado e demais legislação municipal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DIREITO DAS PARTES E DA GARANTIA

14.1. Os direitos das partes contraentes encontram-se inseridos na Lei n.º 14.1333, de 01/04/2021.

14.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer garantia dos produtos conforme legislação própria e, na ausência desta, aplicar-se-á a prevista no Código de Defesa do Consumidor e Código de Processo Civil

14.3. A Contratada será responsável pela garantia do produto de acordo com as condições exigidas.

14.4. Os produtos que forem entregues com algum vício ou incorreção das condições expostas neste contrato serão recusados pela contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA FISCALIZAÇÃO

15.1. A Fiscalização quanto a execução do contrato será efetuada por servidores do município, que deverão dispor de amplo acesso às informações e serviços que julgarem necessários. Serão os fiscais da(s) ata(s) firmado(s), de acordo com o art. 117 da Lei 14.133/2021, os servidores a seguir indicados:

Fiscais Técnicos:

- a) Titular: Jonathan Aparecido Caires Guido, matrícula 23406-1
- b) Suplente: Bernardo Beraldo Libânio, matrícula 23625-1

Fiscais Administrativos:

- a) Titular: Jorge Luís de Godoy - matrícula 13070-1
- b) Suplente: Altieres de Abreu, matrícula 22663-1

Gestor do contrato:

- a) Titular: João Romão de Lima – Secretário de Administração
- b) Suplente: Isafas Arantes da Silva – Superintendente de Administração.



15.2. O contrato deverá ser executada fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

15.3. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

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

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

15.6. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da detentora, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

15.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

15.8. Aos fiscais titulares e suplentes caberá o acompanhamento da execução do objeto, verificar a perfeita execução do objeto em todos os seus termos e condições, bem como, anotando em registro próprio todas as ocorrências com a execução do objeto durante a vigência do contrato.

Fiscalização Técnica

15.8.0 O fiscal técnico do contrato acompanhará a entrega dos materiais, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

15.9. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da detentora, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).



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

Gestor do contrato

15.11. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do instrumento contratual para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO LOCAL DE ENTREGA E DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

16.1. Os locais serão descritos pela Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, contratante, conforme autorização de fornecimento ou ordem de serviço e conforme Anexo do Termo de Referência.

16.2 As entregas deverão ocorrer nos locais indicados, em horário comercial.

16.3. Todas as despesas de entrega até o local indicado pelo contratante correrão por conta da contratada.

16.4. Requisitos de Negócio

16.4.1. Possibilitar o atendimento ao público externo.

16.4.2. Possibilitar a comunicação interna na Prefeitura, sem custo com operadoras.

16.4.3. Possibilitar a economia de recursos, através do controle de permissões de ligações telefônicas;

16.4.4. Possibilitar atendimento automatizado, de ligações telefônicas externas, com redirecionamento de chamadas.

16.5. Requisitos de Capacitação - Transferência de Conhecimento



16.5.1. Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe dos órgãos e entidades que realizarem as contratações;

16.5.2. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe dos órgãos contratantes, todo o conhecimento e condições para o uso cotidiano e, se necessário, a continuidade dos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

16.6. A execução dos serviços deverá obedecer ao disposto na Lei nº 14.133/2021, e demais legislações pertinentes.

16.7. A empresa interessada deverá atender a todos os normativos legais vinculados aos serviços e também declarar que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - CESSÃO DO CONTRATO E SUBCONTRATAÇÃO

17.1. A Contratada não poderá ceder o contrato, total ou parcialmente, a terceiros em nenhuma hipótese, sem aprovação da secretaria gestora.

CLÁUSULA DECIMA OITAVA – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

18.1. O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

18.2. A execução do objeto seguirá o disposto no Termo de Referência.

18.3. A execução do objeto deverá obedecer ao disposto na Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, Lei nº 14.133/2021, e demais legislações pertinentes.

18.4. A LICITANTE deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - FORO

19.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Pouso Alegre, como competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termo de Contrato;

19.2. E por estarem justos e contratados, assinam o presente, por si e seus sucessores, em 03 (três) vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito.

Pouso Alegre/MG, de xxxxxx de 2025.

**CONTRATADA
CONTRATANTE**



ANEXO IV
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06
(Obrigatória para Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte)

PREGÃO ELETRÔNICO SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 03/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

A empresa [nome/Razão social], inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], localizada [rua, cidade, Estado], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], DECLARA, sob as penalidades da lei, que se enquadra como [Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual], nos termos dos arts. 3º e art. 18-A, § 1º, da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006, estando apta a usufruir dos benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006.

Declaro, para fins da LC 123/2006 e suas alterações, sob as penalidades deste ser:

() MICROEMPRESA – Receita bruta anual igual ou inferior a R\$ 360.000,00 e estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

() EMPRESA DE PEQUENO PORTE– Receita bruta anual superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06. Declaro ainda que, no ano-calendário de realização da licitação, a empresa não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

() MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – Empresário individual que se enquadra na definição do art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, ou o empreendedor que exerça as atividades de industrialização, comercialização e prestação de serviços no âmbito rural, que tenha auferido receita bruta, no ano-calendário anterior, de até R\$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais), que seja optante pelo Simples Nacional e que não esteja impedido de optar pela sistemática prevista neste artigo.

Declaro, ainda, não ter celebrado, no ano-calendário de realização da licitação, contratos com a Administração Pública (conforme art. 6º, inciso III, da Lei nº 14.133/2021) cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo o órgão ou entidade exigir do licitante declaração de observância desse limite na licitação, conforme preconiza o art. 4º, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

Local e data.

Nome e Assinatura do Representante Legal

Observações:

- Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME, EPP e MEI, nos termos da LC 123, de 14 de dezembro de 2006;
- A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME, EPP e MEI, nos termos da LC nº 123/2006, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.



ANEXO V

MODELO - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DE ÁREA

PREGÃO ELETRÔNICO SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 03/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

Eu,, (profissão)....., inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF) nº, Região, responsável da empresa, declaro conhecer os locais a serem executados os serviços bem como todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos mesmos, tendo declinado do direito de participar da Visita Técnica aos locais dos referidos serviços.

Esta declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa, assinada pelo responsável técnico da obra/serviço.

Responsável da empresa



ANEXO VI
MODELO - TERMO DE VISITA TÉCNICA

PREGÃO ELETRÔNICO SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 03/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

Declaramos que a empresa, com sede na....., n.º, bairro, no Município de, inscrita no CNPJ sob o n.º, realizou visita técnica aos locais onde serão executadas os serviços do Edital, cujo seu objeto é **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PABX EM NUVEM, BASEADO EM PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO.**

A visita técnica foi realizada no dia XX/XX/2025, por, responsável técnico da empresa.

Pouso Alegre MG, de de 2025.

(assinatura do responsável legal da empresa)

(assinatura do servidor responsável)