



PREFEITURA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS  
Praça Nossa Senhora da Conceição, 38 - Centro - CEP: 35.830-000 - Jaboticatubas/MG.

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 034/2023**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2023**

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, 0800, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, INCLUINDO A SOLUÇÃO DE PABX VIRTUAL EM CLOUD, COMPOSTA DE HARDWARE (SWITCHES) E SOFTWARE, E DEMAIS ATIVOS, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO, SERVIÇOS E SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO, COM RECURSOS COMPLETOS PARA SUA OPERAÇÃO, INCLUINDO INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E PROATIVA E SUPORTE TÉCNICO E OPERAÇÃO ASSISTIDA DURANTE TODA A VIGÊNCIA DO CONTRATO, CONFORME AS CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I DESTE EDITAL.

**LOCAL:** Plataforma de Licitações AMM LICITA – [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br)

**PREGOEIRA:** Tércia Maria dos Santos Maia

**EQUIPE DE APOIO:** Hirlei Cristina de Matos, Lorena Soares Torres e Nayana Karla Marques Silva

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Para todas as referências de tempo mencionadas neste edital será observado o horário de Brasília (DF).

**CONSULTAS E AQUISIÇÃO DO EDITAL:**

Pela internet, no site deste Município, no endereço eletrônico: [www.jaboticatubas.mg.gov.br](http://www.jaboticatubas.mg.gov.br) e na página eletrônica da AMM LICITA: [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br)

**ESCLARECIMENTOS:**

Através do e-mail: [licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br](mailto:licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br) ou pelo telefone (31) 3683-1071 ramais 233 / 234 ou 210.

Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados à Pregoeira até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio eletrônico, na forma do edital.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 034/2023**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2023**

**EDITAL**

O Município de JABOTICATUBAS/MG, torna público que fará realizar procedimento licitatório na modalidade **PREGÃO NA FORMA ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO, modo de disputa ABERTO E FECHADO**. O procedimento licitatório obedecerá à Lei Federal nº 10.520 de 17.07.2002, Lei Complementar Federal nº 123 de 14.12.2006 e suas alterações, os Decretos Federais nº 10.024 de 20/09/2019, n.º 7.892 de 23.01.2013, nº 8.250 de 23/05/2014, nº 8.538 de 06/10/2015 e sua alteração e ao Decreto Municipal nº 4.260/2023 de 07/03/2023 (Regulamenta o Pregão Eletrônico) com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**DATA LIMITE PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 21/06/2023 ÀS 08 HORAS E 59 MINUTOS**

**ABERTURA DAS PROPOSTAS: : 21/06/2023 ÀS 09 HORAS**

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA: : 21/06/2023 A PARTIR DAS 09 HORAS**

**1. DO OBJETO**

1.1. A presente licitação tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, 0800, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, INCLUINDO A SOLUÇÃO DE PABX VIRTUAL EM CLOUD, COMPOSTA DE HARDWARE (SWITCHES) E SOFTWARE, E DEMAIS ATIVOS, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO, SERVIÇOS E SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO, COM RECURSOS COMPLETOS PARA SUA OPERAÇÃO, INCLUINDO INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E PROATIVA E SUPORTE TÉCNICO E OPERAÇÃO ASSISTIDA DURANTE TODA A VIGÊNCIA DO CONTRATO, CONFORME AS CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I DESTE EDITAL.**

**2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1. Poderão participar da presente licitação os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste Edital e seus anexos, inclusive quanto à documentação.

2.2. Não poderão participar deste pregão os interessados que se encontrarem em processo de dissolução, de fusão, de cisão ou de incorporação, ou estejam cumprindo suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Município, ou tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**3. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

3.1. A presente licitação será no tipo **MENOR PREÇO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO GLOBAL**, observadas as exigências deste Edital e seus anexos.



3.1.1. Neste certame, quando da avaliação da aceitabilidade das propostas não serão aceitos preços superiores ao valor máximo estimado pela Administração, apurado através de pesquisa de preço.

**3.1.1.1. O valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio dos lances, sendo disponibilizado exclusiva e permanentemente para os órgãos de controle externo e interno.**

**3.2. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeira examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa a Pregoeira deverá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço.**

**3.3. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e MEI, conforme previsto na Lei Complementar nº 123 de 14.12.2006.**

**3.3.1. A identificação do PROPONENTE como ME/EPP/MEI, deverá ser feita em campo próprio do sistema.**

**3.4. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas, Microempreendedores Individuais ou Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores “a proposta de menor preço”.**

**3.5. Para efeito do disposto no item 3.3 deste edital, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:**

**3.5.1. A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada poderá, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito, apresentar proposta de preço inferior à primeira classificada do certame;**

**3.5.2. Não ocorrendo interesse da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte na forma do subitem 3.5.1, serão convocadas as remanescentes, para o exercício do mesmo direito;**

**3.5.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 3.4 deste edital, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta.**

**3.8. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no item 3.3 deste edital, voltará à condição de primeira classificada, a empresa autora da proposta de menor preço originalmente apresentada.**

**3.9. O disposto nos itens 3.3, 3.4 e 3.5 somente se aplicará quando a proposta de menor preço não tiver sido apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.**

#### **4. DO CREDENCIAMENTO**

**4.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.**



4.2. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados na participação do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas através do sítio da Plataforma de Licitações AMM Licita ([www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br)).

4.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como, seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Município de Jaboticatubas, ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido do acesso.

4.4. O credenciamento do licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4.5. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal do credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços e documentos de habilitação, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando data e horário limite estabelecido.

4.6. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital.

**4.7. COMO CONDIÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO, A LICITANTE ASSINALARÁ “SIM” OU “NÃO” EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA ELETRÔNICO, RELATIVO ÀS SEGUINTE DECLARAÇÕES:**

- Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus anexos, cumpro plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital.
- Declaro para fins do disposto no inciso V do art. 27, da Lei no 8.666/93, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da CF/88;
- Declaro que a proposta apresentada para essa licitação está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório;
- Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, 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 CF/88;
- Declaro para os devidos fins legais, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, estar enquadrado como ME, MEI ou EPP, conforme a Lei Complementar nº 123/2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apto, portanto, a exercer o direito de preferência;

4.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

**5. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA POR MEIO ELETRÔNICO**

5.1. Os licitantes encaminharão a documentação exigida neste Edital, exclusivamente por meio da Plataforma de Licitações AMM LICITA [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br), por meio de chave de acesso e senha, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, **SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO**, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio.



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

5.3. Quando do lançamento da proposta, o licitante deverá lançar O VALOR UNITÁRIO DE CADA ITEM, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.

5.3.1. Nos preços propostos serão consideradas todas as obrigações previdenciárias, fiscais (ICMS e outros), comerciais, trabalhistas, tributárias, material, embalagens, fretes, seguros, tarifas, depósitos, descarga (mão de obra, equipamentos ou qualquer despesa), transporte, responsabilidade civil e demais despesas incidentes ou que venham a incidir sobre a prestação do serviço, objeto desta licitação.

5.3.2. Só será aceito um preço para cada item.

5.3.3. Para o envio da proposta bem como dos documentos solicitados, o licitante deverá acessar o MENU "PROPOSTA", realizar o preenchimento das declarações, dos Itens e inclusão dos Documentos, em campos sucessivos. Conforme orientações do [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br).

5.4. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.5. 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.

## 6. DA SESSÃO DE DISPUTA DO PREGÃO

6.1. A partir do horário previsto em edital, a Pregoeira verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com o **item 5.4** do Edital.

6.1.1. Na etapa compreendida por este tópico não será analisada, para fins de desclassificação, a observância dos valores estimados ou os valores máximos aceitáveis para a contratação, tal adequação só deve restar atestada após encerradas as tratativas de negociação.

6.2. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema.

6.3. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pela Pregoeira, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

6.4. Classificadas as propostas, a sessão pública será aberta no horário previsto neste Edital, por comando da Pregoeira que dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.



**6.5.** Os representantes dos licitantes deverão estar conectados à Plataforma de Licitações AMM LICITA para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o licitante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivos horários de registro e valor, vedada a identificação do licitante.

**6.6.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá de **no mínimo 200,00 (dez reais)**, sobre o **VALOR GLOBAL** da proposta.

**6.7.** Os lances enviados em desacordo com o **item 6.6** serão descartados automaticamente pelo sistema.

**6.8.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor **(exceto na etapa de lance fechado)**, **prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.**

**6.9. SERÁ ADOTADO PARA O ENVIO DE LANCES NO PREGÃO ELETRÔNICO O MODO DE DISPUTA “ABERTO E FECHADO”, EM QUE OS LICITANTES APRESENTARÃO LANCES PÚBLICOS E SUCESSIVOS, COM LANCE FINAL E FECHADO.**

**6.10.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de **15 (quinze) minutos**. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até **10 (dez) minutos**, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

**6.11.** Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até **(10%) DEZ POR CENTO** superior àquela, possam ofertar um lance final e fechado **em até 5 (cinco) minutos**, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

**6.12.** Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas no item acima, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado **em até 5 (cinco) minutos**, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

**6.13.** Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

**6.14.** Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

**6.15. Poderá a Pregoeira, auxiliada pela Equipe de Apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.**

**6.16.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, a Pregoeira deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

**6.16.1.** A negociação será realizada por meio do sistema, via chat, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.



**6.17. Encerrada a etapa de negociação, a Pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à especificação do objeto ofertado e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação conforme pesquisa de preços mercadológica.**

**6.18.** No caso de desconexão da Pregoeira, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**6.19.** Quando a desconexão da Pregoeira persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do pregão na forma eletrônica poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

**6.20.** A Pregoeira analisará e decidirá acerca da possibilidade de suspender o pregão, caso verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do certame.

**6.21.** A sessão pública poderá ser reaberta: 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.

## **7. DA HABILITAÇÃO**

### **7.1. DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO**

7.1.1. O licitante vencedor deverá atender ao disposto:

7.1.1.1. Os documentos e anexos exigidos neste edital deverão ser anexados em campo próprio do sistema conforme item 5 deste edital.

7.1.2. 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 de 2 (duas) horas.

7.1.3. As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) e MEI deverão anexar em campo próprio do sistema a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, conforme previsto no art. 43 da LC nº123 de 14.12.2006.

7.1.4. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, a devida regularização ocorrerá conforme disposto no subitem 7.1.6.

7.1.5. OS DOCUMENTOS DEVEM ESTAR VÁLIDOS NA DATA DE ABERTURA DA SESSÃO DE PREGÃO, ressalvando os dispostos previstos nos artigos 42 e 43 da LC 123 de 14.12.2006, LC 147 de 07.08.2014 e LC 155 de 27/10/2016. Considerar-se-á data da abertura da sessão pública do Pregão a data de abertura das propostas.



7.1.6. Após a declaração do vencedor e havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado a ME, EPP e MEI o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da mesma.

7.1.6.1. A prorrogação do prazo para a regularização fiscal e trabalhista prevista no subitem 7.1.9 dependerá de requerimento pelo interessado, devidamente fundamentado, dirigido a Pregoeira e deverá ser apresentado dentro do prazo inicial de 05 (cinco) dias úteis concedidos.

7.1.6.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nas Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes.

7.1.7. Quanto às certidões solicitadas no rol de documentos exigidos para habilitação, não havendo validade expressa, deverão ser expedidas com data não superior a 03 (três) meses anteriores à data limite para o recebimento das propostas da presente licitação.

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

7.1.9. Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo, observando-se que:

- a) se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou
- b) se o licitante for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;
- c) se o licitante for matriz, e o executor da Ata de Registro de Preços for filial, a documentação deverá ser apresentada com CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente;
- d) serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

7.1.10. A Pregoeira reserva-se o direito de solicitar aos licitantes, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhes prazo para atendimento, sob pena de inabilitação.

7.1.11. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos requeridos neste Edital e seus anexos.

7.1.12. Em caso de representante legal constituído para assinar pela empresa, deverá ser apresentado documento de procuração, que habilite o representante a assinar os documentos, juntamente à cópia do documento de identificação, nos moldes do item 7.1.9 deste Edital.

## **7.2. DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA HABILITAÇÃO**

Para fins de habilitação, o licitante deverá apresentar:

### **7.2.1. Habilitação jurídica:**



- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.
  - b.1) No caso de sociedades por ações, deverá estar acompanhado da documentação de eleição de seus administradores.
  - b.2) O contrato social consolidado dispensa a apresentação do contrato original e das alterações anteriores, devendo ser apresentadas alterações posteriores, ainda não consolidadas.
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de 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 ou entidade competente.
- e) Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI, o Contrato Social ou Estatuto poderá ser substituído pelo Certificado da Condição de Micro Empreendedor Individual – CCMEI.

**7.2.2. Quanto à habilitação FISCAL E TRABALHISTA a licitante apresentará:**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) atualizado, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente e compatível com o objeto desta licitação;
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal relativa a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e prova de regularidade perante o Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, através de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, conforme Portarias MF 358 e 443/2014.
- d) Certificado de Regularidade de Situação perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS ou documento equivalente que comprove a regularidade.
- e) Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal, referente ao domicílio da empresa.
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), provando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

**7.2.3. Quanto à habilitação ECONÔMICO-FINANCEIRA a licitante apresentará:**

- a) **Certidão de Falência e Concordata** emitida por órgão competente com data de emissão de até 03 (três) meses antes da abertura da sessão.
  - a.1) No caso de certidão de recuperação judicial positiva, a licitante deverá, juntamente da certidão, sob pena de inabilitação, apresentar comprovação de que o plano de recuperação expressamente prevê a participação da empresa em contratações públicas, bem como que referido plano foi homologado judicialmente.



#### **7.2.4. Quanto a CAPACITAÇÃO TÉCNICA a licitante apresentará:**

- a) Pelo menos 1 (um) atestado de capacidade **técnica operacional**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou serviços com características semelhantes ao objeto da licitação.
- b) Termo de Compromisso do licitante que possuirá e manterá em seu quadro, na data da contratação e até final do contrato, profissional(is) qualificado(s), com experiência em serviço de natureza semelhante ao objeto licitado, que será(ão) o(s) responsável(is) técnico(s) pela execução do serviço.

#### **8. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA FINAL**

**8.1. A PROPOSTA FINAL** do licitante declarado vencedor será atualizada automaticamente pelo sistema de pregão eletrônico.

**8.1.2.** A Pregoeira poderá também liberar a atualização de proposta manual diretamente na plataforma para que o fornecedor faça o preenchimento do(s) valor(es) do(s) item(s) do(s) lote(s) livremente caso entenda necessário.

#### **9. DOS RECURSOS**

**9.1. A sessão pública compreende, sucessivamente, a abertura das propostas, a etapa de lances e a declaração do vencedor. A declaração do vencedor compreende a análise da proposta e o julgamento de habilitação, de acordo com as exigências previstas neste edital. Encerrada a etapa de lances, os LICITANTES deverão consultar regularmente o sistema para verificar se foi declarado o vencedor e se está aberta a opção para interposição de recurso. A partir da liberação, existindo a intenção de interpor recursos, os LICITANTES poderão, no prazo máximo de 30 (trinta minutos), manifestar a intenção de recorrer, por meio eletrônico, em campo próprio do sistema, implicando decadência do direito de recurso a falta de manifestação do licitante.**

**9.2.** O licitante interessado em recorrer que manifestar, motivadamente, a intenção de interpor recurso, terá o prazo de **03 (três) dias** para apresentar as razões, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

**9.3.** As razões e contrarrazões recursais deverão ser anexadas em campo próprio da Plataforma de Licitações da AMM LICITA.

**9.4.** Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

**9.5.** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**9.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos s praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.**

#### **10. DA ADJUDICAÇÃO**

**10.1.** Constatando o atendimento das exigências fixadas neste Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.



**10.2.** A adjudicação dos itens ao licitante vencedor será feita pela Pregoeira no final da sessão, após análise e conferência da documentação e proposta.

**10.3.** Em caso de recurso, a adjudicação será procedida pela Autoridade Competente.

## **11. DA HOMOLOGAÇÃO**

**11.1.** A homologação dos itens ao licitante vencedor será feita pela Autoridade Competente, após o recebimento do processo licitatório concluído pela Pregoeira e Equipe de Apoio.

## **12. DO CONTRATO**

**12.1.** Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

**12.2.1.** Antes da assinatura do Contrato, o adjudicatário deverá apresentar, **obrigatoriamente**, os seguintes documentos:

a) Certificado de homologação expedido pela Anatel, dos gateways, servidores e terminais IP da solução ofertada em sua proposta.

b) Caso o adjudicatário não seja o fabricante da SOLUÇÃO IP de telefonia em cloud ofertada, deverá apresentar comprovação através do site do fabricante, atestando que é distribuidor ou revendedor, estando autorizado a comercializar, a instalar, configurar, prestar serviços de manutenção, suporte e garantia nos produtos oferecidos neste processo licitatório, ou seja, deverá ser uma empresa certificada pelo fabricante.

**12.2.** O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

**12.2.1.** Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido.

**12.2.2.** O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

**12.3.** O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

**12.4.** Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

**12.5.** Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.



### **13. DA ORDEM DE SERVIÇO**

**13.1.** Homologada a licitação pela Autoridade Competente, o MUNICÍPIO DE JABOTICATUBAS emitirá Ordem de Serviço ao PROPONENTE VENCEDOR, visando a execução do objeto desta licitação.

**13.2.** A Ordem de Serviço será encaminhada ao proponente vencedor no endereço eletrônico informado na proposta, devendo este confirmar seu recebimento para fins de comprovação de ciência.

### **14. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

**14.1.** Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência – Anexo I deste edital.

### **15. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**15.1.** As obrigações do Órgão Gerenciador e da Detentora da Ata de Registro de Preços são as estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste edital.

### **16. DO PAGAMENTO**

**16.1.** As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I este Edital.

### **17. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**17.1.** Qualquer cidadão poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do presente pregão, protocolizando o pedido **até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas**, no endereço Prefeitura de Jaboticatubas – Setor de Licitações - Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro, Jaboticatubas – MG, CEP: 35.830-000 ou pelo endereço eletrônico [licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br](mailto:licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br), cabendo a Pregoeira decidir sobre a petição no prazo de **03 (três) dias úteis**.

**17.1.1.** Caso seja acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

**17.2.** Decairá do direito de impugnar os termos do presente Edital o **licitante** que não apontar as falhas ou irregularidades supostamente existentes no Edital **até o segundo dia útil que anteceder à data de realização do Pregão**. Sendo tempestiva, a comunicação do suposto vício não suspenderá o curso do certame.

**17.3.** 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 via e-mail [licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br](mailto:licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br).

**17.4** A Pregoeira responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos Anexos.

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

**17.5.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pela Pregoeira, nos autos do processo de licitação.



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

## **18. DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

18.2. 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.

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da ordem de serviço, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

**18.5.1. A FALSIDADE DE DECLARAÇÕES E/OU CERTIDÕES, CARACTERIZARÁ CRIME DE QUE TRATA O ART.299 DO CÓDIGO PENAL, SEM PREJUÍZO DO ENQUADRAMENTO EM OUTRAS FIGURAS PENAIS E DAS PENALIDADES PREVISTAS NESTE EDITAL.**

**18.6. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.**

18.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, 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 Prefeitura de Jaboticatubas.

18.8. 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.

18.9. É facultado à Pregoeira ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar no ato da sessão pública.

18.10. Os licitantes intimados para prestar qualquer esclarecimento adicional deverão fazê-lo no prazo determinado pela Pregoeira, sob pena de desclassificação.



**18.11.** As decisões referentes a este processo licitatório serão comunicadas aos licitantes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento e, ainda, mediante publicação no diário oficial do Município, que é o quadro de avisos da Prefeitura, conforme disposto na Lei Orgânica.

**18.12.** A participação do licitante nesta licitação implica a aceitação de todos os termos deste Edital.

**18.13.** Os casos omissos serão decididos pela Pregoeira em conformidade com as disposições constantes dos decretos e leis citados neste Edital.

**18.14.** Para todas as questões suscitadas na execução deste certame, não resolvidas administrativamente, o foro será o da Comarca de Jaboticatubas/MG, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**18.15.** O presente edital e seus anexos poderão ser examinados e solicitados na Sede da Prefeitura, cuja cópia será fornecida gratuitamente e também estarão disponíveis no site: [www.jaboticatubas.mg.gov.br](http://www.jaboticatubas.mg.gov.br) e e-mail: [licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br](mailto:licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br).

**18.16.** Informações complementares sobre a presente licitação serão prestadas pela Pregoeira, no horário de 08:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, no endereço ou telefone constante no preâmbulo deste edital ou pelo e-mail: [licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br](mailto:licitacao@jaboticatubas.mg.gov.br).

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

ANEXO I - Termo de Referência;

ANEXO II – Minuta do Contrato;

Jaboticatubas, 05 de junho de 2023.

Gilda Conceição Moreira  
Secretária Municipal de Administração



**ANEXO I**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 034/2023**  
**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2023**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

1. **OBJETO:** contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, 0800, fixo-fixo e fixo-móvel, incluindo a solução de PABX virtual em **CLOUD**, composta de *hardware (switches)* e *software*, e demais ativos, instalação, configuração, treinamento e manutenção, serviços e sistema de gerenciamento e monitoramento, com recursos completos para sua operação, incluindo instalação, configuração, treinamento, manutenção preventiva, corretiva e proativa e suporte técnico e operação assistida durante toda a vigência do contrato, conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 1.1 **ITEM 1:** contratação de empresa especializada para o fornecimento e instalação de entroncamento digital bidirecional E1 ou SIP Trunking, com capacidade de 60 (sessenta) acessos simultâneos e 200 (duzentos) ramais para as faixas de numeração do DDR – Discagem Direta a Ramal, nas quantidades estabelecidas nas Planilha de Preços e Serviços, podendo ser entregue em E1 (R2/ISDN) ou SIP.
- 1.2 **ITEM 2:** contratação de empresa especializada para a prestação de **SERVIÇO 0800** - Fornecimento de 01 (um) serviço (acesso) **0800**, para ligações originadas de telefone fixo e móvel dentro do município de Jaboticatubas/MG;
- 1.3 **ITEM 3:** contratação de empresa especializada para o fornecimento de 41 (quarenta e uma) switches, nas quantidades de portas e demais especificações, conforme subitem **4.1.10.1** e **TABELA V**, deste TERMO DE REFERÊNCIA;

**2 CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO DAS EMPRESAS LICITANTES**

**2.1 Requisitos de desempenho**

- a) A LICITANTE deverá fornecer e informar, na sua proposta, no mínimo duas alternativas de acessos para abertura de chamados técnicos em horário comercial, informando também o número do telefone para abertura de chamados fora do horário comercial.
- b) Operação ininterrupta durante 24 horas por dia em todos os dias da semana, inclusive, finais de semanas e feriados, durante a vigência do contrato, com monitoramento na modalidade 8x5 e atendimento on-site.
- c) A LICITANTE deverá disponibilizar suporte técnico avançado, compatível com as exigências do SLA, **item 8** e demais subitens, para o atendimento de solicitações de serviços da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, independentemente do seu nível de complexidade.
- d) A LICITANTE deverá informar o endereço do centro de manutenção e reparo em sua proposta, em condições de atendimento técnico, com peças de reposição para o atendimento às exigências deste Edital.
- e) A LICITANTE deverá disponibilizar a reposição imediata de partes/peças dos equipamentos, quando identificados pela LICITANTE, que possam paralisar, total ou parcialmente, o funcionamento destes, no caso de falha, sem ônus e sem limitação quantitativa.

**2.2 Critérios de Seleção**

**2.2.1 Caracterização da Solução IP**

- 2.2.1.1 O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade estão definidos por meio de especificações usuais do mercado (art. 1º da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto nº 5.450, de 2005, e Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010).

**2.3 Critérios de Julgamento**

- 2.3.1 Os preços propostos deverão ser especificados em moeda nacional, sendo aceitas somente duas casas decimais, com o valor unitário exato (sem dízimas), e será considerada vencedora a LICITANTE que apresentar **menor preço**



**global**, destacando-se que **não serão aceitos valores unitários acima dos estabelecidos como referência**, mesmo que o valor global oferecido para o grupo esteja dentro do valor de referência.

**2.3.2** A LICITANTE deverá informar em sua proposta comercial os preços, observando as planilhas de formação de preços, constante no **APÊNDICE I**, ao final deste Termo de referência, para a escolha, pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto no inciso I, §1º, do artigo 45 da Lei nº 8.666/1993.

#### **2.4 Solução IP - Descrição**

##### **2.4.1 Características e configurações mínimas para 200 ramais:**

| Item  | Qtd | Unid. | Descrição   |
|-------|-----|-------|---|
| I     | 1   | Unid. | Serviço de Servidor de telefonia, Call Center e Comunicação Unificada Virtual, incluindo hardware, software e serviços necessários            |
| II    | 1   | Unid. | Elemento de Circuito Lógico (gateway) IP-E1 / SIP com capacidade para 60 acessos simultâneos  |
| III   | 164 | Unid. | Ramal IP para usuários da administração e demais unidades   |
| IV    | 13  | Unid. | Softphones IP compatível com PC Windows   |
| V     | 1   | Unid. | Sistema de Correio de Voz para todos os usuários de ramais  |
| VI    | 13  | Unid. | Softphones ip compatível com IOS e Android ou WEB;  |
| VII   | 1   | Unid. | Sistema de Gravação de Chamadas para todos os usuários de ramais IP, softphones e smartphones   |
| VIII  | 1   | Unid. | Sistema de Operação para Telefonistas   |
| IX    | 162 | Unid. | Aparelho IP tipo 1  |
| X     | 002 | Unid. | Aparelho IP tipo 2  |
| XI    | 7   | Unid. | Headsets USB  |
| XII   | 1   | Unid. | Aparelho IP terminal de audioconferência, tipo estrela com microfones 360º  |
| XIII  | 1   | Unid. | Sistema de bilhetagem e Tarifação   |
| XIV   | 1   | Unid. | Sistema centralizado de URA (Unidade de Resposta Audível)   |
| XV    | 13  | Unid. | Sistema URA (Unidade de resposta audível) por secretarias da Prefeitura   |
| XVI   | 5   | Unid. | Posição de Atendimento de Call Center   |
| XVII  | 1   | Unid. | Posição de Supervisão de Call Center  |
| XVIII | 1   | Unid. | Sistema de Monitoramento de Rede (NOC) para toda a solução  |
| XIX   | 1   | Unid. | Serviço de Suporte e Manutenção para toda a solução   |
| XX    | 1   | Unid. | Serviço de Instalação Remota e Presencial, Programação, Configuração, Testes para toda a solução e Treinamentos de usuários e administradores |
| XXI   | 1   | Unid. | Um gateway de telefonia móvel com no mínimo 02 acessos  |
| XXII  | 35  | Unid. | Switch 8 portas   |
| XXIII | 5   | Unid. | Switch 12 portas  |
| XXIV  | 1   | Unid. | Switch 24 portas  |

##### **2.4.2 Relação dos Ramais IP / Por Unidade/Endereço**

TABELA IV

| UNIDADES PREFEITURA DE JABOTICATUBAS          | ENDEREÇO                                     | LOCALIDADE                     | Qtd. DDR Ramal IP | Switches Mínimo de portas |
|---|--|--------------------------------|-------------------|---------------------------|
| Sede da Prefeitura Municipal de Jaboticatubas | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas – Setor Recepção | 1                 | --                        |
| Secretaria Municipal de Fazenda               | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas                  | 5                 | --                        |
| Setor de Tributos                             | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas                  | 6                 | --                        |
| Secretaria de Governo                         | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas                  | 5                 | --                        |
| Procuradoria                                  | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas                  | 5                 | --                        |
| Protocolo                                     | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas                  | 1                 | --                        |
| Departamento de Desenvolvimento Econômico     | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas                  | 1                 | --                        |



PREFEITURA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS  
Praça Nossa Senhora da Conceição, 38 - Centro - CEP: 35.830-000 - Jaboticatubas/MG.

| UNIDADES PREFEITURA DE JABOTICATUBAS                                       | ENDEREÇO  | LOCALIDADE    | Qtd. DDR Ramal IP | Switches Mínimo de portas |
|--|---|---------------|-------------------|---------------------------|
| Setor de Compras   | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro                      | Jaboticatubas | 4                 | --                        |
| Setor de Licitações  | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro                      | Jaboticatubas | 3                 | --                        |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Promoção Social – Posto INSS     | Rua Benedito Quintino, 438, Centro                                | Jaboticatubas | 4                 | 8                         |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Promoção Social - Bolsa Família  | Rua Benedito Quintino, 438, Centro - (Bolsa Família, nº 274)      | Jaboticatubas | 1                 | --                        |
| Conselho Tutelar - Sede  | Rua Melo Viana, 127, Centro                                       | Jaboticatubas | 3                 | 8                         |
| Centro de Referência de Assistência Social CRAS - SEDE                     | Av. Benedito Valadares, 288, Centro                               | Jaboticatubas | 6                 | 8                         |
| SIAT (Serviços Integrados de Arrecadação Tributária) e Setor de Tributação | Rua Melo Viana, 256, Centro                                       | Jaboticatubas | 3                 | 8                         |
| Secretaria Municipal de Saúde  | Rua Dom Carlos Vasconcelos, 350, Centro                           | Jaboticatubas | 1                 | --                        |
| Centro de Saúde José Evaristo Rodrigues                                    | Rua Dom Carlos Vasconcelos, 350, Centro                           | Jaboticatubas | 9                 | 24                        |
| Unidade Básica de Saúde – Duarte Henrique de Freitas                       | Rua Eduardo Góes Filho, 309, Centro                               | Jaboticatubas | 3                 | 8                         |
| Farmácia de Minas  | Rua Geraldo Teixeira da Costa, 04, Centro                         | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Clínica de Fisioterapia  | Rua Dom Carlos Vasconcelos, 522, Loja C, Centro                   | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Zoonoses   | Rua Bom Jesus, 229 – Bairro Bom Jesus (Parque de Exposições)      | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Almoxarifado Saúde   | Em designação   | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Academia da Saúde - sede   | Rua Reginaldo Costa Reis, 438A, Bairro Nossa Senhora da Conceição | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Unidade de Saúde Mental  | Avenida Benedito Valadares, 226, Centro                           | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Secretaria Municipal de Administração                                      | Rua Raimundo Marques Afonso, 42, Casa A, Centro                   | Jaboticatubas | 8                 | 12                        |
| Arquivo Inativo  | Rua Eduardo Góes Filho, 269 – Centro (2º andar)                   | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Almoxarifado Municipal   | Rua Santa Cruz, 120, Bairro Bom Jesus                             | Jaboticatubas | 2                 | 8                         |
| Patrimônio   | <b>Flutuante</b>  | Jaboticatubas |                   | --                        |
| Secretaria Municipal de Segurança Social e Meio Ambiente                   | Rua Modestino Gonçalves, 35A – Centro                             | Jaboticatubas | 8                 | 12                        |
| Horto  | Alameda dos Açais, 301, Bosque dos Coqueiros                      | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Turismo / Centro Cultural       | Avenida Sanitária, 15, Bairro Sagrada Família                     | Jaboticatubas | 6                 | 8                         |
| Desportos e Lazer  | Avenida Sanitária, 15, Bairro Sagrada Família                     | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Biblioteca Pública Municipal e Telecentro Comunitário                      | Av. Benedito Valadares, 370, Centro                               | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |
| Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura                             | Rua Dom Carlos Vasconcelos, 546, Centro                           | Jaboticatubas | 4                 | 8                         |
| Setor de Transporte  | Rua Bom Jesus, 229, Bairro Bom Jesus (Parque de Exposições)       | Jaboticatubas | 3                 | 8                         |
| Vigilância Parque de Exposições  | Rua Bom Jesus, 229 – Bairro Bom Jesus (Parque de                  | Jaboticatubas | 1                 | 8                         |



PREFEITURA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS  
Praça Nossa Senhora da Conceição, 38 - Centro - CEP: 35.830-000 - Jaboticatubas/MG.

| UNIDADES PREFEITURA DE JABOTICATUBAS                         | ENDEREÇO   | LOCALIDADE         | Qtd. DDR Ramal IP | Switches Mínimo de portas |
|--|--|--------------------|-------------------|---------------------------|
|  | Exposições)  |                    |                   |                           |
| Secretaria Municipal de Planejamento                         | Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 90, Centro  | Jaboticatubas      | 7                 | 12                        |
| Defesa Civil e Fiscalização                                  | Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 90, Centro  | Jaboticatubas      | 1                 | 8                         |
| Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária               | Rua Bom Jesus, 229, Bairro Bom Jesus (Parque de Exposições)                                      | Jaboticatubas      | 3                 | 8                         |
| Secretaria Municipal de Educação                             | Av. Benedito Valadares, 370, Centro  | Jaboticatubas      | 6                 | 8                         |
| UAB – Universidade Aberta do Brasil                          | Rua Joana de Melo, 1300, Bairro São Vicente  | Jaboticatubas      | 1                 | 8                         |
| Escola Municipal Geralda Isa Lima Rodrigues                  | Av. Benedito Valadares, 149, Centro  | Jaboticatubas      | 2                 | 8                         |
| Centro Municipal de Educação Infantil Sírnia Viana Lima      | Rua Geraldo Teixeira da Costa, 20, Centro  | Jaboticatubas      | 2                 | 8                         |
| Escola Municipal de Ensino Especial Diva dos Santos Dias     | Rua Eduardo Góes Filho, 269, Centro (1º andar)   | Jaboticatubas      | 2                 | 8                         |
| Escola Municipal Deolinda Dias Duarte                        | Rua Joana de Melo, 1300, Bairro São Vicente  | Jaboticatubas      | 2                 | 8                         |
| Escola Municipal Cândida de Lima Ferraz                      | Rua JK, 835 - Bairro Santo Antônio   | Jaboticatubas      | 2                 | 8                         |
| Polo UAB   | Rua Joana de Melo, 1.300 Bairro São Vicente  | Jaboticatubas      | 1                 | --                        |
| Polícia Militar - Sede                                       | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro   | Jaboticatubas      | L. Direta         | --                        |
| Unidade Básica de Saúde – UBS Jaguará                        | Rodovia MG-10 Km 55 - São José do Almeida (25 km da Sede)  | D.S.J.do Almeida   | 2                 | 8                         |
| Unidade Básica de Saúde – UBS – Cecília Rodrigues Miranda    | Avenida das Rosas, 287, Centro – Distrito São José do Almeida (15 km da Sede)                    | D.S.J.do Almeida   | 7                 | 12                        |
| Secretaria Municipal de Administração Regional               | Rua Cônego Acácio, 229 – (SALA 1) Centro – D. São José do Almeida (15 km da sede)                | D.S.J.do Almeida   | 5                 | 12                        |
| Unidade de Apoio à UBS Cecília Rodrigues Miranda             | Rua Francisco Cecílio, Lote nº 15, Quadra 01, Bairro Centro, D. S. J. de Almeida – 15 km da Sede | D.S.J.do Almeida   | 1                 | 8                         |
| Escola Municipal Paulo Rodrigues de Aguiar                   | Rua Francisco Cecílio dos Santos, 601, Centro, Distrito São José do Almeida – 15 Km da Sede      | D.S.J.do Almeida   | 2                 | 8                         |
| Agência dos Correios   | Rua Cônego Acácio, 229 (SALA 2), Centro, Distrito S.J. de Almeida 15 KM da Sede                  | D.S.J.do Almeida   | 1                 | --                        |
| Biblioteca Nelci Souza Maia                                  | Rua Cônego Acácio, 229 (SALA 3), Centro, D. S. J. de Almeida – 15 km da Sede                     | D.S.J.do Almeida   | 1                 | --                        |
| Conselho Tutelar - Distrito                                  | Rua Conceição do Mato Dentro, 84, Centro, Distrito São José - 15 km da Sede                      | D.S.J.do Almeida   | 2                 | 8                         |
| Centro de Referência de Assistência Social - CRAS - DISTRITO | Rua Cônego Acácio, 299, Centro, Distrito São José do Almeida - 15 km da Sede                     | D.S.J.do Almeida   | 6                 | 8                         |
| Academia da Saúde Distrito                                   | Rua Jasmin, s/n, Distrito São José do Almeida – 15 Km da Sede                                    | D.S.J.do Almeida   | 1                 | 8                         |
| Escola Municipal Juscelina Maria Maia                        | Bamburral – 10 km da Sede  | Comunidade Rural - | 1                 | --                        |



| UNIDADES PREFEITURA DE JABOTICATUBAS                  | ENDEREÇO  | LOCALIDADE                                  | Qtd. DDR Ramal IP | Switches Mínimo de portas |
|---|---|---|-------------------|---------------------------|
|   |   | <b>Bamburral</b>                            |                   |                           |
| Escola Municipal Odorico Marques de Aquino            | Boa Vista – 11 km da Sede   | <b>Comunidade Rural - Boa Vista</b>         | <b>1</b>          | --                        |
| Escola Municipal Dom Orione                           | Capão Grosso - 13 km da Sede  | <b>Comunidade Rural - Capão Grosso</b>      | <b>1</b>          | --                        |
| Escola Municipal Benfica Moreira Marques              | São José da Serra - 25 km da Sede   | <b>Comunidade Rural - São José da Serra</b> | <b>1</b>          | --                        |
| Escola Municipal Padre Candinho                       | Fazenda Cipó, s/nº - 28 km da Sede  | <b>Comunidade Rural - Serra do cipó</b>     | <b>1</b>          | --                        |
| Escola Municipal Professora Rosilene Pereira de Souza | Rua Tarciso Soares Gouveia, 110, Centro, Distrito São José do Almeida – 15 Km da Sede | <b>D.S.J.do Almeida</b>                     | <b>1</b>          | --                        |
| Posto de Saúde Alberto Apolinário Gomes               | São José da Serra - 25 km da Sede   | <b>Comunidade Rural - São José da Serra</b> | <b>1</b>          | --                        |
|   |   |   | <b>164</b>        | <b>41</b>                 |

### 3 CONSIDERAÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO E EXECUÇÃO

3.1 A solução IP será inserida na rede de dados, com as **switches fornecidas pela LICITANTE, conforme**, subitem **4.1.10.1, TABELA V, sem restrições para suportar o tráfego de voz IP.**

3.2 Os aparelhos IP serão inseridos na rede da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, sem a necessidade de endereço IP FIXO.

3.3 Todas as licenças, relativamente a quaisquer ampliações de serviços futuros, deverão ser ofertadas **individualmente**.

3.4 A solução IP deverá prever a ativação **ramais celulares** ou outra designação que se dá ao serviço, conforme definição:

*“O ramal no celular é um serviço e deverá ser disponibilizado na solução IP, que permite transformar telefones celulares em **ramais PABX**, tanto para receber quanto para fazer ligações, como também para transferência e ligações entre ramais, E APTO A RECEBER LIGAÇÕES DDR. Trata-se de um ramal móvel que pode ser utilizado onde quer que o usuário vá, por meio de um aplicativo disponível tanto para IOS quanto para Android. O ramal celular pode funcionar em Território Nacional, utilizando as redes 3G,4G ou 5G. Ele possibilita que o usuário use seu ramal em praticamente qualquer lugar.”*

3.4.1 A solução de telefonia IP ofertada deve ser compatível com aplicativos de softphone SIP, gratuitos, disponíveis nas lojas de aplicativos, com acesso para no mínimo 100 usuários.

3.5 No preço deverão estar incluídas todas as despesas diretas e/ou indiretas, referentes à execução do objeto, que serão expressas na proposta comercial, assim como as despesas com pessoal – remuneração, transporte, hospedagem, alimentação, etc. –, e ainda os custos referentes aos equipamentos, insumos, mão de obra, tributos, encargos sociais, previdenciários, comerciais, lucros e quaisquer outros encargos que se fizerem necessários ou vierem a ocorrer em decorrência do cumprimento das obrigações a serem assumidas pela LICITANTE.

3.6 A LICITANTE deverá executar os serviços com ela contratados dentro dos limites do município nos locais indicados, respeitadas as exigências contidas no Edital da Licitação, neste Termo de Referência, e demais documentos deles integrantes, independentemente de transcrição, bem como respeitando o contido em outros documentos emitidos em decorrência da contratação.

3.7 Os serviços contratados em decorrência deste Termo de Referência serão prestados diretamente por Profissionais da LICITANTE, de acordo com o melhor padrão de qualidade e confiabilidade, por meio de profissionais especialmente qualificados e orientados sobre o funcionamento e uso.

3.8 A LICITANTE deverá informar, além dos endereços físicos (correio), os endereços de correio eletrônico (e-mails) e telefones para contato, principalmente aqueles por meio dos quais a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS abrirá os chamados /solicitações de atendimento para solução dos problemas ocasionalmente apresentados pelos equipamentos/serviços, bem como encaminhará as demais notificações.



- 3.9** O Perfil de Tráfego compõem-se de uma estimativa, em minutos, baseada nas faturas das contas telefônicas da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS relativa às chamadas originadas em seu âmbito, bem como outros serviços atualmente utilizados que constam na **TABELA I**.
- 3.10** O Perfil de Tráfego servirá tão somente de subsídio de informação, portanto não implica qualquer compromisso futuro ou restrição quantitativa de uso para a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, tendo em vista que a LICITANTE deverá garantir o uso ilimitado dos acessos telefônicos.
- 3.11** Alterar o endereço de cobrança, conforme necessidade da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.
- 3.12** Desativar as linhas telefônicas que estiverem em operação, conforme necessidade da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.

#### **4** ***CARACTERÍSTICAS DA SOLUÇÃO IP – PABX VIRTUAL***

##### **4.1** ***Telefonia DDR – Discagem Direta Ramal***

- 4.1.1** Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (**STFC**) e Serviço de Comunicação Multimídia (**SCM**), nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, fixo-fixo e fixo-móvel, incluindo equipamentos, serviços de instalação e manutenção, conforme descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 4.1.2** Contratação de empresa especializada para o fornecimento e instalação de entroncamento digital bidirecional E1 ou SIP Trunking, com capacidade de 60 (sessenta) acessos simultâneos e 200 (duzentos) ramais para as faixas de numeração do DDR – Discagem Direta a Ramal, nas quantidades estabelecidas nas Planilhas de Preços e Serviços, podendo ser entregues em E1 (R2/ISDN) ou SIP.
- 4.1.3** Contratação de empresa especializada para o fornecimento de 41 (quarenta e uma) switches, nas quantidades de portas e demais especificações, conforme subitem **4.1.10.1** e **TABELA V**, deste TERMO DE REFERÊNCIA;
- 4.1.4** Contratação de empresa especializada para a prestação de **SERVIÇO 0800, para o fornecimento de 01 (um) acesso 0800, para ligações originadas de telefone fixo e móvel (VC1)**, dentro do município de Jaboticatubas/MG.
- 4.1.5** Interface tipo G.703 ou SIP Trunking, com sinalização de Linha tipo R2D/ISDN, sinalização de Registro tipo MFC 5C ou 5S.
- 4.1.6** Fornecimento de ramais DDR, na quantidade especificada na tabela do **item 10** deste Termo de Referência, que deverão pertencer, prioritariamente, à faixa de numeração sequencial.
- 4.1.7** É responsabilidade da LICITANTE realizar a **portabilidade numérica (tabela III, do item 10 – números fixos)**, mantendo as numerações utilizadas atualmente pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, sem ônus para esta, e independentemente da operadora do serviço a que estejam atualmente vinculados.
- 4.1.8** A LICITANTE deverá fornecer Ligações: Tráfego Local - Ligações Fixo-Fixo / Ligações Fixo-Móvel VC1 / LDN Ligações Fixo-Fixo / LDN - Ligações Fixo-Móvel VC2/VC3.
- 4.1.8** A LICITANTE deverá ativar e estender o serviço de novos acessos no entroncamento E1 (R2/ISDN) ou SIP, conforme necessidade da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS e/ou por demonstração de estudo do tráfego pela LICITANTE.
- 4.1.9** Fornecer serviços como identificador de chamadas, busca entre terminais, seriação de números, bloqueio de ligações a cobrar ou DDD, DDI e celular conforme necessidade da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, sem ônus adicional para o município.
- 4.1.10** Serão especificados números-chave (para seriação de ramais DDR), destinados às unidades e locais que demandarem o serviço. Cada número-chave será informado à LICITANTE vencedora para a sua programação.
- 4.1.11** A LICITANTE deverá efetuar mudança de endereço de qualquer dos serviços para os números relacionados no ofício, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame quando solicitado pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, no mesmo prazo de instalação de novos acessos.

##### **4.1.12** ***ESTIMATIVA DE TRÁFEGO STFC***



| Tipo                 | Quantidade atual minuto mensal |
|----------------------|--------------------------------|
| Ligações LOCAIS FIXO | 4.000                          |
| Ligações VC1         | 1.900                          |
| Ligações VC2         | 100                            |
| Ligações VC3         |                                |
| Ligações DDD FIXO    | 100                            |
| TOTAIS               | 6.100                          |

**4.1.13 Discagem Direta Gratuita (0800) – Características Mínimas:**

- 4.1.1 O serviço 0800 deverá possuir número único.
- 4.1.2 O serviço 0800 deverá completar chamadas da modalidade locais originadas de terminais fixos e móveis para o mesmo DDD da localidade da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.
- 4.1.3 São **vedadas** as chamadas de longa distância nacional e longa distância internacional.
- 4.1.4 O serviço 0800 deverá ter a característica de discagem gratuita na origem da chamada.
- 4.1.5 A PREFEITURA DE JABOTICATUBAS informará à LICITANTE um ramal DDR para a conexão com o terminal 0800.
- 4.1.6 O serviço deverá ser disponibilizado pela LICITANTE 24 horas por dia, e estará limitado a escalas de atendimento e horários definidos pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.
- 4.1.7 Central de Atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano, através de um número DDG (discagem direta gratuita).
- 4.1.8 Por se tratar de implantação de serviço novo para a população jaboticatubense fazer contato com as escolas municipais e centros de saúde, estimamos o tráfego direcionado ao 0800, com base nas ligações recebidas pelas linhas fixas.

**4.1.9 0800 Estimativa de Tráfego**

TABELA II

| Tipo                 | Percentual | Quantidade |
|----------------------|------------|------------|
| Ligações LOCAIS FIXO | 20%        | 340        |
| Ligações VC1         | 70%        | 1160       |
| TOTAIS               | 100%       | 1.500      |

**4.1.10 Switches**

- 4.1.10.1 As switches serão fornecidas pela LICITANTE, com todas as garantias de pleno funcionamento, substituição por defeitos, inoperabilidade e reprogramações, com as **seguintes características mínimas**, independentemente do quantitativo de portas (8, 12 e 24):
- 4.1.10.2 **Switches de rede:**
- 4.1.10.2.1 Devem ser fornecidas switches PoE para os sistemas de telefonia IP e conferências, compatíveis com sistemas de vigilância e Wireless. Todos os switches devem suportar, no mínimo, as seguintes características:
- 4.1.10.2.2 Possuir portas Power over Ethernet (PoE), tecnologia que permite que switches de rede transmitam energia e dados por meio de um cabo Ethernet simultaneamente. Eles devem suportar conectar vários dispositivos compatíveis com PoE, como VoIP, câmeras IP e pontos de acesso.
- 4.1.10.2.3 Suportar QoS 802.1p/DSCP e controle de fluxo IEEE802.3x, de forma a permitir tráfego estável a aplicações sensíveis a latência.
- 4.1.10.2.4 Suportar alta capacidade de energia PoE, com até 30W para cada porta PoE. As portas Power over Ethernet devem poder detectar e fornecer energia automaticamente a compatíveis com IEEE 802.3af/at. O PoE de Longo Alcance deve prover recuperação automática, com segurança de rede aprimorada.
- 4.1.10.2.5 Possuir gerenciamento inteligente de energia, de forma que quando o consumo total de energia exceder a capacidade do switch, o gerenciamento inteligente de energia deve poder cortar a energia da porta com menor prioridade para garantir a fonte de alimentação da porta de alta prioridade e proteger o dispositivo da operação de sobrecarga de energia.



- 4.1.10.2.6 Possuir suporte a 802.1p/DSCP QoS, permitindo que os administradores possam designar a prioridade do tráfego com base em QoS, por exemplo, para garantir que os aplicativos de voz e vídeo permaneçam estáveis e sem atrasos.
- 4.1.10.2.7 Possuir IGMP Snooping, para otimização de recursos IP. O IGMP Snooping deve otimizar a entrega de tráfego multimídia, para garantir uma melhor experiência de rede, especialmente para aplicativos multimídia.
- 4.1.10.2.8 Construídas em gabinete de metal resistente e compacto, com design para instalação em mesa e/ou na parede, para atender as suas necessidades dos ambientes da Prefeitura de Jaboticatubas.

#### 4.1.10.3 Switch tipo 1:

- 4.1.10.3.1 Fornecida switch Gigabit, com, no mínimo, 8 Portas com PoE+;
- 4.1.10.3.2 Possuir, no mínimo, 7 portas RJ45 10/100/1000 Mbps e 1 porta SFP Gigabit;
- 4.1.10.3.3 Suportar transporte de mídia de Rede 10BASE-T com cabo UTP categoria 3, 4, 5 até 100, padrões EIA/TIA-568 100Ω STP (máximo de 100m), 100BASE-TX: UTP categoria 5, cabo 5e (máximo de 100m), EIA/TIA-568 100Ω STP (máximo de 100m), 1000BASE-T: UTP categoria 5, 5e, 6 ou cabo superior (máximo de 100m), EIA/TIA-568 100Ω STP (máximo de 100m), 1000BASE-X MMF, SMF;
- 4.1.10.3.4 Suportar taxa de redirecionamento de pacote de, no mínimo, 14 Mpps e orçamento de energia PoE de, no mínimo 60W, com tabela de endereçamento Mac 4K e capacidade de comutação de 20 Gbps;
- 4.1.10.3.5 Possuir resfriamento sem ventoinha, para assegurar uma operação silenciosa;
- 4.1.10.3.6 Suportar temperatura de operação de 0°C~40°C (32°F~104°F), temperatura de armazenamento de -40°C~70°C (-40°F~158°F), umidade de operação de 10% a 90%, sem condensação e umidade de armazenamento de 5%~90%, sem condensação;
- 4.1.10.3.7 Possuir certificação CE, FCC, RoHS;
- 4.1.10.3.8 Fornecida com fonte de alimentação adaptador de energia externo e guia de instalação, com garantia integral presencial durante todo o contrato.

#### 4.1.10.4 Switch tipo 2:

- 4.1.10.4.1 Os equipamentos devem possuir no mínimo 12 portas RJ45 PoE+ de 10/100/1000 Mbps com 2 slots SFP, com capacidade de energia PoE de, no mínimo, 190 W, 2 Portas Gigabit;
- 4.1.10.4.2 Suportar prioridade de Porta, capaz de garantir a qualidade de aplicativos sensíveis como sistemas de telefonia e controladores de câmera de segurança;
- 4.1.10.4.3 Suportar Qualidade de Serviço (QoS) capaz de fornecer uma experiência de utilização de telefonia sobre IP fluida e IGMP Snooping, capaz de otimizar o tráfego para aplicações de vídeo. Os administradores de TI devem poder designar a prioridade do tráfego com base em Qualidade de Serviço (QoS), por exemplo, para garantir que as plataformas de voz e vídeo permaneçam claros e sem atrasos. O IGMP Snooping deve otimizar a entrega de tráfego multimídia para garantir uma melhor experiência de rede, especialmente para aplicativos de vídeo;
- 4.1.10.4.4 O Gerenciamento de energia deve ser inteligente, podendo proteger o switch contra sobrecarga. Quando o consumo total de energia exceder 192 W, o gerenciamento de energia inteligente deverá poder cortar a energia de portas de prioridade mais baixa para garantir a fonte de alimentação de portas de alta prioridade e proteger o dispositivo da operação de sobrecarga de energia;
- 4.1.10.4.5 Estar em conformidade com o padrão 802.3af/at PoE+ que suporta até 30 W em cada porta PoE. A capacidade total de energia PoE deve ser de, no mínimo, 190 W para as 12x portas PoE.
- 4.1.10.4.6 Possuir sistema de monitoramento de rede para que os usuários observem o comportamento do tráfego, por meio de interface baseada na web, podendo oferecer monitoramento de rede, priorização de tráfego e Qualidade de Serviço (QoS);
- 4.1.10.4.7 Suportar os seguintes protocolos: IEEE 802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3x, IEEE 802.3af, IEEE 802.3at, IEEE 802.1q, IEEE 802.1p. suas 16 interface RJ45 de 10/100/1000 Mbps devem suportar Negociação automática/MDI automático/MDIX;
- 4.1.10.4.8 Suportar mídia de rede 10BASE-T com cabo UTP categoria 3, 4, 5 (máximo 100m), EIA/TIA-568 100Ω STP (máximo 100m), 100BASE-TX: cabo UTP categoria 5, 5e (máximo 100m), EIA/TIA-568 100Ω STP (máximo 100m), 1000BASE-T: cabo UTP categoria 5, 5e, 6 ou superior (máximo 100m), EIA/TIA-568 100Ω STP (máximo 100m) e 1000BASE-X MMF, SMF;
- 4.1.10.4.9 Possuir trava de Segurança Física;
- 4.1.10.4.10 Equipada com fonte de Alimentação 100-240V AC, 50/60 Hz;
- 4.1.10.4.11 ser montável em Rack, suportar capacidade de comutação 36 Gbps e taxa de encaminhamento de pacotes de 23.8 Mbps, com tabela de Endereços MAC 8K;
- 4.1.10.4.12 suportar QoS com suporte a prioridade 802.1p/DSCP baseada em porta, deve suportar 4 filas de prioridade;
- 4.1.10.4.13 Ter características L2 com Snooping IGMP V1/V2/V3, agregação de link estático, espelhamento de portas, prevenção de loop, suporta até, no mí



- 4.1.10.4.14 Possuir gerenciamento GUI baseada na Web;
- 4.1.10.4.15 Possuir certificação CE, FCC, RoHS;
- 4.1.10.4.16 Ser fornecido com a switch, cabo de alimentação elétrica, guia de instalação, CD de recursos, kit de montagem em rack e pés de borracha;
- 4.1.10.4.17 Suportar operar em ambientes com temperatura de operação entre 0°C~50°C (32°F~122°F), temperatura de armazenamento entre -40°C~70°C (-40°F~158°F), umidade operacional: 10% ~ 90% sem condensação e umidade de armazenamento: 5% ~ 90% sem condensação.

#### 4.1.10.5 Switch tipo 3:

- 4.1.10.5.1 Switch Gigabit com 24 Portas PoE+ e 4 Slots SFP;
- 4.1.10.5.2 Ser fornecidas switches de 24 portas Gigabit PoE+, compatível com 802.3at/af com uma fonte de alimentação total de 250 W e orçamento PoE mínimo de 250 W, e 4x/slots gigabit SFP que visam fornecer conexões de alta velocidade;
- 4.1.10.5.3 Ser integrada a sistemas de gerenciamento via nuvem centralizado e monitoramento inteligente;
- 4.1.10.5.4 Suportar roteamento estático, com o objetivo de ajudar a rotear o tráfego interno para um uso mais eficiente dos recursos da rede;
- 4.1.10.5.5 Possuir protocolos de segurança robustos, incluindo IP-MAC-Port Binding, ACL, Port Security, DoS Defend, Storm control, DHCP Snooping, 802.1X, Radius Authentication;
- 4.1.10.5.6 Suportar otimizar as aplicações de voz e vídeo, por meio de QoS L2/L3/L4 e IGMP snooping;
- 4.1.10.5.7 Suportar IPv6 com pilha dupla IPv4/IPv6, MLD snooping, IPv6 neighbor discovery;
- 4.1.10.5.8 Suportar protocolos padrão de mercado, incluindo IEEE 802.3i, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab, IEEE802.3z, IEEE 802.3ad, IEEE 802.3x, IEEE 802.3az, IEEE 802.1d, IEEE 802.1s, IEEE 802.1w, IEEE 802.1q, IEEE 802.1p, IEEE 802.1x;
- 4.1.10.5.9 Suas 24 interfaces / Portas RJ45 10/100/1000 Mbps devem suportar auto negociação /Auto MDI / MDIX) e 4 Slots Gigabit SFP devem ter suporte a mídia de Rede 10BASE-T para cabo UTP/STP categoria 3, 4, 5 (máximo 100m), 100BASE-TX / 1000Base-T para UTP STP categoria 5, 5e ou superior (máximo 100m) e 100BASE-FX: MMF, SMF;
- 4.1.10.5.10 Possuir fonte de Alimentação 100-240V AC, 50/60Hz;
- 4.1.10.5.11 Ser montável em Rack;
- 4.1.10.5.12 Ter a capacidade de comutação mínima de 56 Gbps, largura de banda / Backplane 56 Gbps e taxa de encaminhamento de pacotes de, no mínimo, 41.7 Mpps e tabela de Endereços MAC 8K;
- 4.1.10.5.13 Garantir a qualidade das chamadas, deve suportar QoS para prioridade 802.1p CoS/DSCP, 8 filas prioritárias, modo de agendamento prioritário, SP (Strict Priority), Bandwidth Control, port/Flow based Rating Limit, broadcast/Multicast/Unknown-Unicast Control;
- 4.1.10.5.14 Possuir características L2 e L2+, como suporte a interface IPv4 / Ipv6, Static Routing (32 IPv4/IPv6 Static Routes), DHCP Server, DHCP Relay, Link Aggregation, 802.3ad LACP, no mínimo 8 grupos de agregação e até 8 portas por grupo, spanning Tree Protocol, STP Security: TC Protect, BPDU Filter/Protect, Root Protect, Loopback Detection, Flow Control (802.3x Flow Control), Device Link Detect Protocol (DLDP) (802.1ab LLDP/ LLDP-MED), VLAN Group (4K VLAN Groups), 802.1Q tag VLAN, Voice VLAN, lista de Controle de acesso com suporte a, no mínimo, 230 entradas, TCP Flag, TCP/UDP Source Port, TCP/UDP Destination Port, DSCP/IP TOS, Rule Operation, Permit/Deny ,Policy Action, QoS Remark, ACL Rules Bindin, QoS Remark, Segurança AAA, 802.1X, autenticação baseada em porta, MAC (Host) based authentication, Guest VLAN, suporte a autenticação Radius e accountability, DoS Defend, no mínimo, 64 MAC addresses por porta, multicast Listener Discovery (MLD) Snooping;
- 4.1.10.5.15 Suportar características avançadas, incluindo Automatic Device Discovery, Batch Firmware Upgrading, Intelligent Network Monitoring;
- 4.1.10.5.16 Suportar recursos de gerenciamento via interface Web GUI, interface de linha de comando (CLI) por meio de telnet, SNMPv1/v2c/v3, SNMP Trap/Inform;
- 4.1.10.5.17 Possuir certificação CE, FCC, RoHS;
- 4.1.10.5.18 Ser fornecido com switch, cabo de alimentação, guia de instalação, kit de montagem em rack e pés de borracha. Deve possuir ainda garantia integral presencial, durante todo contrato;
- 4.1.10.5.19 Suportar operar em temperatura de operação de 0–50 (32–122 °F), temperatura de armazenamento de -40–70 °C (-40–158 °F), com umidade operacional: 10–90% RH sem condensação;

#### 4.1.11 Estimativa de SWITCHES

TABELA V

| SWICHES Tipo | Quantidade |
|--------------|------------|
| 8 portas     | 35         |
| 12 portas    | 5          |
| 24 portas    | 1          |



|               |           |
|---------------|-----------|
| <b>TOTAIS</b> | <b>41</b> |
|---------------|-----------|

## **4.2 PABX Virtual**

### **4.2.1 Características Técnicas**

**4.2.2** A solução de telefonia virtual deverá ser baseada em software e fornecida como um serviço SaaS (Software como Serviço – do inglês *Software as a Service*), ficando a cargo da LICITANTE todos os custos com infraestrutura, data center, energia, links de conectividade necessários a seu perfeito funcionamento, cabendo à LICITANTE a instalação do software em servidores devidamente dimensionados e de seu fornecimento e responsabilidade integral.

**4.2.2.1** O link de dados entre a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS e o site da LICITANTE será responsabilidade do município, cabendo à LICITANTE informar o dimensionamento adequado e todos os pré-requisitos técnicos necessários ao perfeito funcionamento da solução. Cada chamada telefônica deve ocupar no máximo 64 Kbps.

**4.2.3** A LICITANTE deverá dimensionar e fornecer todos os servidores para a solução adequados ao perfeito funcionamento, na sua totalidade de ramais e funcionalidades, que estarão conectados em nuvem, diretamente no datacenter da LICITANTE, independentemente da sua localização.

**4.2.3.1** Os equipamentos instalados nos endereços da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, como terminais IP, gateways e/ou servidores, deverão ter certificado de homologação da ANATEL.

**4.2.4** O servidor em **cloud** deve ter mecanismos de alta disponibilidade de conectividade, permitindo a utilização de operadoras de internet diferentes e garantindo a conectividade.

**4.2.5** A solução deverá ser capaz de garantir o funcionamento contínuo dos serviços de telefonia e comunicação unificada solicitados pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, mesmo em caso de interrupção do serviço do link de internet, incluindo serviços como Serviços de Telefonia, Gravador, Call Center, Tarifador, aparelhos IP e softphones, essenciais à manutenção dos serviços públicos da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS e suas Secretarias, como, por exemplo, Secretarias de Saúde, Segurança Pública e Secretaria de Saúde.

**4.2.6** A solução deve suportar ainda que ramais instalados em aplicativos de smartphones de usuários da prefeitura possam continuar funcionando em rede alternativa, como 4G do aparelho móvel do usuário, em caso de indisponibilidade do link de internet da prefeitura que conecta à PREFEITURA DE JABOTICATUBAS ao servidor virtual da LICITANTE.

**4.2.7** A comunicação entre a rede da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS e o Data Center da LICITANTE deve ser segura, utilizando protocolos de comunicação seguros e com mecanismos de proteção, devendo a LICITANTE providenciar toda a solução necessária para garantir a segurança da comunicação.

**4.2.8** A solução deve ser composta por um conjunto de aplicações de comunicação unificada que implementem as seguintes funções:

**4.2.8.1** Controle e Processamento de chamadas;

**4.2.8.2** Plataforma de Gerenciamento, provisionamento e alarmes do Servidor de Telefonia e dos Aparelhos IP;

**4.2.8.3** Gateways de Voz;

**4.2.8.4** Softphone incluído para todos os usuários e compatível com no mínimo Windows, Android e iOS;

**4.2.8.5** Aparelhos IP, headsets e estrelas de áudio conferência;

**4.2.8.6** Servidores eventualmente necessários e todos os custos com datacenter e conectividade com operadoras;

**4.2.9** A solução deve ter seu hardware e software e serviços em nuvem dimensionados para atender no mínimo 500 usuários/ramais, para todas as aplicações que compõem a solução, sem ônus adicional à PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, inclusive de licenciamento de software;

**4.2.10** Cada um dos E1/SIP concentradores da solução deve ser dimensionado e equipado de modo a suportar 60 (sessenta) acessos de comunicação simultâneos (interna/externa);

**4.2.11** Todos os componentes a serem fornecidos, tanto de hardware quanto de software, deverão ser novos, sem uso anterior, e deverão estar em seu estágio mais atual de fabricação/atualização. Os aparelhos fornecidos deverão ser homologados pela Anatel, conforme Resolução nº 715/2019;

**4.2.12** Permitir a gravação de chamadas de todos os ramais IP, as quais podem ser geridas via painel de controle, permitindo fazer filtros de localização das chamadas por hora, dia, número de chamador e número de ramal;

**4.2.13** Incluir sistema de segurança e acesso, incluindo SBC (Controlador de Borda de Sessão – do inglês *Session Border Controller*) para provisionamento e autenticação de todos os ramais com SIP Proxy, sem ônus para a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.



### **4.3 Controle e Processamento de Chamadas**

- 4.3.1** A aplicação de Controle e Processamento de Chamadas deve suportar e implementar em servidores distintos, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- 4.3.1.1** Provisionar a configuração de telefones IP em massa.
  - 4.3.1.2** Efetuar a sinalização de controle para o estabelecimento e desconexão de chamadas.
  - 4.3.1.3** Manipular dígitos e tratamento de chamadas – inserção, remoção ou substituição de string de dígitos e códigos de acesso à discagem, tradução de string de dígitos e transformação de padrão de discagem.
  - 4.3.1.4** Possibilitar a criação de rotas distintas a serem aplicadas a cada usuário, permitindo restringir acesso a chamadas de emergência, internas, locais, DDD ou DDI conforme o perfil de cada usuário.
  - 4.3.1.5** Implementar mecanismos que restrinjam a transferência de chamadas externas para um dispositivo externo.
  - 4.3.1.6** Implementar os CODECs G.711 a-law e u-law, G.722, GSM-FR, SPEEX, G.729a/b e iLBC.
  - 4.3.1.7** Permitir a atribuição automática de CODECs individualmente, por chamada estabelecida.
  - 4.3.1.8** A implementação de SIP deve ser compatível com as principais RFC's e suas atualizações: 3261, 2833, 2543, 2822, 2806, 2327, 3550, 2705 e ser compatível com os principais fabricantes de aparelhos SIP de mercado, como Poly, Grandstream, Yealink, Fanvil, entre outros. E com os principais fabricantes de gateways do mercado, incluindo Mediatrix, Khomp, AudioCodes, Aligera, Grandstream.
  - 4.3.1.9** Permitir a criação e o gerenciamento do plano de discagem de forma centralizada.
  - 4.3.1.10** Implantar CDR – Call Detail Records.
  - 4.3.1.11** Disponibilizar mecanismo de pesquisa de CDR.
  - 4.3.1.12** Permitir que os administradores realizem a inserção, a atualização ou a deleção de usuários e dispositivos em grandes blocos.
  - 4.3.1.13** Implementar seleção automática de rota, de modo que, em caso de indisponibilidade do link para realização da chamada por meio da rede WAN ou perda de comunicação com media gateways, a chamada deve ser automaticamente roteada para tronco redundante.
  - 4.3.1.14** Permitir a criação e o gerenciamento de até 15 salas de audioconferências com 10 participantes a partir dos terminais e softphones, por meio de código para acesso e anúncio de usuário. O sistema deve suportar pelo menos 15 usuários conectados simultaneamente em cada uma das várias salas de reunião virtuais de audioconferência. Deve prover os seguintes tipos de conferências: Conferência de início imediato (ad-hoc) com suporte a áudio para os participantes com opção de incluir participantes na sala de reunião; Conferência de evento, com suporte a áudio para os participantes, com possibilitar a criação de um número para a sala de conferência, com possibilidade de vinculação a um número de ramal, bem como senha para os usuários acessarem a sala. Possibilitar o início automático de uma conferência de áudio a partir de uma conferência do tipo ad-hoc quando houver adição de um terceiro usuário, ou de usuários adicionais; Possuir a funcionalidade de “mudo”, permitindo colocar todos em “mudo”, o próprio usuário ou determinados usuários da conferência. Suportar conexão de participantes via Rede Pública de Telefonia;
  - 4.3.1.15** Função “Chefe-Secretária”.
  - 4.3.1.16** Implementar Supressão de Silêncio e consulta a banco de dados para atendimento digital;
  - 4.3.1.17** Implementar indicação de mensagem em espera (MWI);
  - 4.3.1.18** Possuir recebimento de fax, conversão para PDF e envio via SMTP;
  - 4.3.1.19** Implementar DTMF
  - 4.3.1.20** Implementar funcionalidades de cobertura de chamadas, incluindo encaminhamento de chamada diferenciado baseado no número originador, encaminhamento para um caminho de cobertura e roteamento baseado na hora do dia ou feriados;
  - 4.3.1.21** Fornecer no mínimo 50 filas de atendimento, sendo possível utilizar os recursos de escuta, interação e/ou sussurro;
  - 4.3.1.22** Possibilitar o uso de grupo de paginação e grupo de paginação multicast;
  - 4.3.1.23** Toda a interface para usuários deverá ser implementada na língua portuguesa;
  - 4.3.1.24** Implementar criptografia de mídia utilizando SRTP;
  - 4.3.1.25** Implementar criptografia de sinalização utilizando TLS;
  - 4.3.1.26** Implementar HTTPS para todas as ferramentas e serviços baseados em web;
  - 4.3.1.27** Encaminhamento de chamadas:
    - 4.3.1.27.1** todas (on net e off net);
    - 4.3.1.27.2** se ocupado;
    - 4.3.1.27.3** se não responder;
    - 4.3.1.27.4** se o dispositivo de destino não estiver registrado.
  - 4.3.1.28** Estacionamento e recuperação de chamada;
  - 4.3.1.29** Status de Chamada por linha: estado; duração e número;
  - 4.3.1.30** Chamada em Espera;
  - 4.3.1.31** Identificação do Chamador;
  - 4.3.1.32** Encadeamento de Conferências;



- 4.3.1.33 Visualização de Número Discado;
- 4.3.1.34 *Direct Inward Dialing* (DID);
- 4.3.1.35 Discagem por diretório a partir do telefone: pessoal e corporativo;
- 4.3.1.36 Desvio de Chamadas;
- 4.3.1.37 Mobilidade de ramal por usuário (*Hot Desking*);
- 4.3.1.38 Mudança de PIN de mobilidade de usuário a partir do telefone;
- 4.3.1.39 Indicação visual de mensagem em espera (caixa postal);
- 4.3.1.40 Não perturbe;
- 4.3.1.41 Encaminhamento imediato a caixa postal;
- 4.3.1.42 Rediscagem do último número (interno e externo);
- 4.3.1.43 Login e logout de grupos de busca;
- 4.3.1.44 Conferências: ad-hoc e meet me;
- 4.3.1.45 Múltiplas chamadas por linha;
- 4.3.1.46 Música em Espera programável e personalizável;
- 4.3.1.47 Transferência: cega e com consulta assistida;
- 4.3.1.48 Possibilitar acesso seguro a Voz a usuários registrados e que estejam fora da intranet.

#### 4.4 *Facilidades de ramais*

##### 4.4.1 *Aparelhos Telefônicos - Características Gerais Mínimas*

###### A. *APARELHO IP TIPO 1*

- 4.4.1.1 Devem ser fornecidos telefones IP tipo 1 para usuários da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, com as seguintes características, ou superiores:
- 4.4.1.2 Suportar voz com qualidade HD, monofone HD e alto-falante HD, com Filtragem inteligente de ruído e Alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC;
- 4.4.1.3 Suportar os seguintes codecs de áudio: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC;
- 4.4.1.4 Suportar DTMF: Entrada, Saída (RFC 2833) e SIP INFO, VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
- 4.4.1.5 Suportar os seguintes recursos telefônicos: 1 conta VoIP, Retenção de Chamada, mudo, Não Perturbe (DND), Discagem rápida através de um toque, hotline, Desvio de chamada, Chamada em espera, Transferência de chamada, Escuta em grupo, minimensagens para outros usuários com telefones com display, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, Conferências locais de cinco vias, Chamada IP direta sem SIP proxy, seleção, importação e exclusão do toque de chamada, ajuste manual ou automático de data e hora e plano de discagem;
- 4.4.1.6 Sua agenda telefônica deve ter a capacidade de armazenar até 1000 entradas, Lista negra, e de integrar a agenda telefônica com agenda externa via XML/LDAP. Deve suportar discagem inteligente, Pesquisa, importação e exportação da agenda, Histórico de chamada: discadas/recebidas/não, atendidas/encaminhadas;
- 4.4.1.7 Suportar os seguintes recursos do PABX Virtual: chamada anônima, rejeição de chamada anônima, Hot-desking, chamada de emergência, estacionamento de chamadas, captura de chamadas, Executivo e assistente, Gravação de chamadas centralizada, alerta de correio de voz e gravação de chamadas;
- 4.4.1.8 Possuir display LCD gráfico de 132x64-pixel com LED para indicação de chamada e mensagem em espera, com interface intuitiva com ícones e teclas programáveis, Interface de usuário Multilíngue, Identificador de chamadas nome e número;
- 4.4.1.9 Possuir no mínimo 6 teclas de facilidades, incluindo: transferir, mensagem, headset, redial, mute, viva voz. Deve possuir no mínimo 5 teclas de navegação, Teclas de controle de volume;
- 4.4.1.10 Ter 2 x portas Ethernet RJ45 10/100 M, 1xRJ9 porta para monofone (4P4C), 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C);
- 4.4.1.11 Suportar Montagem em parede e acompanhar adaptador externo universal AC 100~240V;
- 4.4.1.12 Suportar configuração via navegador web browser e auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP e HTTPS para implantação em massa e auto provisionamento com PnP;
- 4.4.1.13 Suportar bloqueio do telefone para proteção de privacidade pessoal, possibilidade de resete de fábrica, reinicialização, exportação do pacote de rastreamento, log do sistema;
- 4.4.1.14 Acompanhar patch cord de rede, de no mínimo 1,5 m, Cat5e para sua instalação e fonte de energia elétrica, com eliminador de pilhas;
- 4.4.1.15 Permitir monitoramento através de software de gestão com o no mínimo os recursos: provisionamento e ações corretivas como capturas de log e programação de alarmes;
- 4.4.1.16 Os aparelhos devem ser instalados no local, os usuários devem ser treinados e deve ser prestados serviços de atualização, suporte técnico e manutenção durante todo o contrato.

###### B. *APARELHO IP TIPO 2*

- 4.4.2 Devem ser fornecidos telefones IP para usuários da sede administrativa da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS e para secretarias em que se fizer necessário o uso de aparelhos IP, com as seguintes características ou superiores:



- 4.4.3** Os aparelhos devem ter ótimo desempenho de áudio HD, função de conferência telefônica local de 5 vias, devem suportar fone de ouvido sem fio e integração comprovada com a plataforma de gerenciamento de dispositivos e telefonia;
- 4.4.4** Deve possuir recursos de voz HD para o aparelho e alto-falante, com filtragem Inteligente de Ruído, viva-voz full-duplex com AEC, VAD, GNV, AEC, PLC, AJB e AGC.
- 4.4.5** Deve suportar discagem rápida com um toque, linha direta, encaminhamento de chamada, chamada em espera, transferência de chamada, escuta em grupo, SMS, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada e atendimento automático.
- 4.4.6** Deve possuir recursos de lista negra, agenda telefônica remota XML/LDAP, discagem inteligente, pesquisa, importação exportação da lista telefônica, histórico de chamadas discadas, recebidas, perdidas e encaminhadas, (BLF), (BLA), chamada anônima, rejeição de chamada anônima, hot-desking, correio de voz, recurso de assentos flexíveis para trabalho híbrido, estacionamento de chamadas, captura de chamadas, chefe-secretaria, suporte à gravação de chamadas centralizada, correio de voz visual e gravação de chamadas.
- 4.4.7** Deve suportar chamada IP direta sem proxy SIP, seleção, importação e exclusão do toque, definir data e hora manualmente ou automaticamente, plano de discagem, navegador XML, URL/URI e capturas de tela integradas.
- 4.4.7.1** Os aparelhos deverão possuir duas interfaces Gigabit Ethernet, suporte a PoE – Power over Ethernet (IEEE 802.3af), com consumo de PoE máximo: 5W para poderem ser alimentados pela rede de dados da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- 4.4.7.2** Suportar quatro contas VoIP e conferências de cinco vias com áudio HD, visando poder ativar mais de um ramal IP no mesmo aparelho, sempre que se fizer necessário, para atender as demandas do usuário;
- 4.4.7.3** O aparelho deve possuir tela LCD gráfica de no mínimo 2,4", Display colorido com resolução mínima de 320 x 240-pixels com luz de fundo e suporte ajustável para vários ângulos, visando melhorar a ergonomia do usuário. Deve possuir LED para indicação de chamada e mensagem em espera, LEDs iluminados de duas cores para informações de status da linha, papel de parede, interface de usuário multilíngue, identificador de chamadas com nome e número, e protetor de tela.
- 4.4.7.4** Deve possuir 4 teclas de linha, 5 teclas de recursos (mensagem, fone de ouvido, rediscagem, mudo, viva-voz mãos-livres), 6 teclas de navegação, teclas de controle de volume.
- 4.4.7.5** Além das portas de rede, deve possuir 1 porta de monofone RJ9 (4P4C) e 1 porta de fone de ouvido RJ9 (4P4C).
- 4.4.7.6** O telefone deve suportar o protocolo SIPv1 (RFC 2543) e SIPv2, (RFC 3261);
- 4.4.7.7** Suportar as seguintes facilidades telefônicas: Função de "Hold", Função de "Mute", Função de "Não Perturbe", Viva voz Full duplex;
- 4.4.7.8** Suportar o envio de dígitos por DTMF pela rede: suportar o envio de dígitos por DTMF out-band (RFC 2833);
- 4.4.7.9** Visando ampliar a produtividade dos usuários, o aparelho deve suportar agenda telefônica com suporte a 1000 registros e no mínimo de 4 teclas sensíveis ao contexto, para fácil e ágil localização das facilidades telefônicas e lista de contatos;
- 4.4.7.10** Suportar protocolo de transporte UDP e Protocolo TCP, Protocolo IP padrões IPv4 e IPv6;
- 4.4.7.11** Suportar ruído de conforto: deverá apresentar um gerador de ruído de conforto (CNG –Comfort Noise Generator);
- 4.4.7.12** Para fácil administração, deve possuir interface WEB amigável de provisionamento e gerência, acessível mediante Suporte a FTP/TFTP/HTTP/HTTPS com autenticação por senha e configurável para exibição no idioma português;
- 4.4.7.13** Visando à total segurança da informação, deve suportar Criptografia SRTP, recursos de NAT Traversal, segurança TLS - Transport Layer Security, digest authentication, IP estático e dinâmico DHCP, LLDP;
- 4.4.7.14** Suportar adaptador de fone de ouvido sem fio EHS;
- 4.4.7.15** Suportar os Codecs de banda larga e estreita G.722, Opus, G.711 (A/μ), G.729AB, G.726, iLBC e G.723.1 e Opus;
- 4.4.7.16** Visando atender aos requisitos de redundância solicitados neste termo de referência, deve suportar redundância de servidor de chamada.
- 4.4.7.17** Deve suportar modo proxy e modo de link SIP ponto a ponto, atribuição de IP estático/DHCP, servidor web HTTP/HTTPS, sincronização de hora e data usando SNTP, UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263).
- 4.4.7.18** Visando suportar os padrões de qualidade e segurança estabelecidos, deve suportar QoS marcação 802.1p/Q (VLAN), Camada 3 ToS e DSCP, gerenciador de certificados HTTPS, criptografia AES para arquivo de configuração, autenticação, openVPN e IEEE802.1X.
- 4.4.7.19** Garantir a segurança contra furtos, em secretarias com grande acesso de visitantes, deve possuir proteção baseada em "Security slot";
- 4.4.7.20** Possuir certificado de homologação da ANATEL, dentro da validade disponível no site da ANATEL, que deverá ser entregue junto a proposta comercial;
- 4.4.7.21** Deve ser fornecido com todos os seus acessórios e em sua caixa original. Deve incluir o aparelho telefônico, monofone com cabo de monofone, cabo Ethernet (cabo UTP CAT5E de 1,5m), suporte para ficar em pé, guia rápido, cabo elétrico, tomada e fonte de energia local adaptador externo AC entrada AC 100~240V e saída DC, bem como garantia integral;



- 4.4.7.22** Permitir monitoramento através de software de gestão com no mínimo os recursos: provisionamento e ações corretivas como capturas de log e programação de alarmes.

#### **4.5 Correio de Voz**

- 4.5.1** A solução de Correio de Voz deve suportar e implementar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- 4.5.1.1** Estar disponível para todos os usuários do sistema, independentemente do tipo de terminal utilizado pelo usuário, aparelho IP, aparelho analógico ou Softphone IP;
  - 4.5.1.2** Atender a uma chamada direcionada pelo sistema de sinalização e controle e direcioná-la automaticamente para a caixa postal do usuário de destino, valendo-se do número discado;
  - 4.5.1.3** Permitir, através do telefone do usuário, reproduzir e processar mensagens (repetir, responder, encaminhar, deletar, salvar, marcar como não lida, e pular para a próxima mensagem);
  - 4.5.1.4** Implementar regras de roteamento de chamadas entrantes a partir do número chamador;
  - 4.5.1.5** Implementar regras de roteamento de chamadas entrantes de acordo com o dia da semana;
  - 4.5.1.6** Permitir ao usuário customizar saudações de atendimento;
  - 4.5.1.7** Implementar regras de níveis de acesso e restrição de usuários ou grupos de usuários para os quais uma chamada não poderá ser encaminhada;
  - 4.5.1.8** Classes de Serviços de usuários para a definição das funcionalidades disponíveis para um usuário ou grupos de usuários;
  - 4.5.1.9** Permitir a criação de usuários em lote;
  - 4.5.1.10** Permitir a importação dos usuários configurados no sistema de sinalização e controle;
  - 4.5.1.11** Permitir a configuração de lista de feriados;
  - 4.5.1.12** Permitir a configuração de diferentes níveis administrativos;
  - 4.5.1.13** Permitir a customização das saudações da solução;
  - 4.5.1.14** Permitir o ajuste automático às mudanças de horário de verão;
  - 4.5.1.15** Exibir informações sobre: usuários, configuração de sistema, capacidade do diretório de armazenamento de gravações, status do sistema;
  - 4.5.1.16** Disponibilizar as interfaces de usuário via telefone em idioma português do Brasil.

#### **4.6 Plataforma de Gerenciamento**

- 4.6.1** A plataforma de gerenciamento deve suportar e implementar, no mínimo, as funcionalidades descritas nos itens seguintes:
- 4.6.2** Disponibilizar ferramentas de provisionamento de usuários e serviços;
  - 4.6.3** Disponibilizar ferramentas de monitoramento de falhas e desempenho em tempo real;
  - 4.6.4** Disponibilizar ferramentas de resolução de problemas;
  - 4.6.5** Permitir que o administrador efetue buscas no inventário da solução de comunicação unificada e nos painéis de status em tempo real;
  - 4.6.6** Permitir que o administrador realize atualizações de firmware de componentes da solução, como telefones IP, correio de voz, gravador, software de call center, para monitorar atualizações de status desses componentes;
  - 4.6.7** A solução deve ser capaz de enviar notificações via e-mail de possíveis falhas nos terminais IP, permitindo escalação automática de alertas;
  - 4.6.8** Ser capaz de provisionar todos os serviços: voz, correio de voz, gravador e call center para os usuários finais de forma centralizada;
  - 4.6.9** Permitir o tracking das atividades do administrador, como o nome de usuário do administrador, hora do login, hora do logout, tempo logado, mudanças de senhas;
  - 4.6.10** Acesso web ao console do sistema;
  - 4.6.11** A solução de gerenciamento deve ser capaz de gerenciar dispositivos, controle de qualidade de chamada e solução de problemas;
  - 4.6.12** Os dispositivos como telefones e estrelas de audioconferência SIP devem poder ser implantados automaticamente na plataforma assim que a rede estiver conectada;



- 4.6.13 A plataforma deve oferecer suporte à configuração dos dispositivos, atualização de firmware, gerenciamento de recursos de dispositivo de forma regular. Os administradores devem poder visualizar e verificar a análise em tempo real do estado de funcionamento do dispositivo e da qualidade da chamada, e devem poder solucionar problemas com recurso de diagnóstico on-line;
- 4.6.14 A Plataforma deve ser baseada em interface web, permitindo agrupar dispositivos de acordo com as diferentes secretarias, departamentos e funções, podendo controlar todos os dispositivos remotamente na plataforma, como executar tarefa de uma vez ou definir tarefa de tempo;
- 4.6.15 Possibilitar vários métodos de diagnóstico, como análise de qualidade em tempo real, notificação de alarme quando o dispositivo estiver anormal;
- 4.6.16 Permitir administradores delegados com permissões flexíveis autorizadas pelo administrador do sistema, com capacidade de no mínimo 3.000 dispositivos;
- 4.6.17 A plataforma deve permitir controle remoto de aparelhos telefônicos SIP, suporte a habilitar e desabilitar o recurso DND (não perturbe) remotamente, envio de mensagens, gerenciamento de arquivos de recursos do sistema;
- 4.6.18 A plataforma deve suportar diagnóstico dos dispositivos SIP com gravação e captura de tela.

#### **4.7 Dos Softphones**

- 4.7.1 A solução deve garantir que o sistema seja compatível com softphones SIP (RFC 3261), compatíveis com os sistemas operacionais de Desktops Windows 8 e superiores, e aplicativos móveis (Android e IOS);
- 4.7.2 Todos os softphones e aplicativos devem estar incluídos nos custos de fornecimento da solução pela LICITANTE para cada usuário do sistema;
- 4.7.3 Ter segurança e criptografia por meio de TLS e SRTP;
- 4.7.4 Padrão de compressão/descompressão G.711, G729 a/b;
- 4.7.5 Interface gráfica em idioma português;
- 4.7.6 Devem ter interface de instalação simples e facilitada;
- 4.7.7 A solução deve permitir conexão e uso normal remoto, fora das redes locais da Prefeitura, através da Internet, independentemente da tecnologia de acesso do dispositivo à rede (LAN cabeada, WiFi, dados de operadoras 4G, 5G, etc.) possuindo, dessa forma, funcionamento idêntico ao do ramal físico correspondente ao do usuário;
- 4.7.8 Permitir a um usuário de ramal softphone atender e fazer chamadas para outros ramais e para a rede pública de telefonia, de acordo com sua categoria de serviços.

#### **4.8 Call Center**

- 4.8.1 Ser instalado um software para centrais de atendimento da prefeitura com o objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e os conectando aos usuários finais, possibilitando à prefeitura oferecer serviços avançados aos munícipes, como a realização de pesquisas por telefone, serviços de atenção ao cidadão, entre outros. Deve ser possível criar várias células de *call center* com seus respectivos agentes e serviços, possibilitando criar diferentes serviços de atendimento ao cidadão para diferentes secretarias da prefeitura. O sistema deverá ter a capacidade de oferecer os seguintes serviços:
- 4.8.2 Oferecer associação da chamada a formulários automáticos web, que o atendente pode usar para registrar informações sobre a chamada em andamento;
- 4.8.3 Associação de script de atendimento às campanhas de atendimento passivas e campanhas ativas;
- 4.8.4 Fornecer e instalar consoles de agentes em interface web, acessíveis por navegador web, que permitam ao agente se conectar, se desconectar, colocar em pausa, entre outras funções do *Call Center*;
- 4.8.5 Para cada supervisor devem ser fornecidos e instalados Consoles de Supervisores em interface web, acessível por navegador web, permitindo ao supervisor de *call center* ver atendentes de uma fila de atendimento, ver o estado atual de um ramal, como está em chamada, disponível ou ausente, ver cada chamada com o tempo atual de



chamada, permitir ao supervisor a função de “Espiar” e “Sussurrar” para os atendentes e incluir e remover usuários da fila de atendimento;

- 4.8.6** Com os Consoles de Supervisores deve ser possível permitir que os usuários tenham acesso para visualizar agentes logados em determinada fila, quantidade de chamadas em espera, número de canais ocupados no seu tronco, incluir agentes em fila, além dos recursos do telefone IP, como realizar, transferir e desligar chamadas, além de fazer conferências. Ele deve ser baseado em Web, multiplataforma, requerendo apenas um navegador para utilizá-lo. O usuário deverá poder abri-lo e gerenciar o sistema telefônico mesmo a partir da Internet, tornando o software ideal para gerenciar ramais virtuais;
- 4.8.7** Suportar as seguintes estratégias de distribuição de chamadas: enviar a chamada para o agente com menos chamadas completadas; enviar a chamada para o agente que menos recebeu chamadas; enviar a chamada aleatoriamente; tocar todos os canais disponíveis até que um atenda; distribuir as chamadas pelas interfaces igualmente; lembrar onde deixou a última chamada;
- 4.8.8** Suportar lista de números telefônicos de lista negra e lista branca, de forma a inibir chamadas para determinados números;
- 4.8.9** Ter a capacidade de criar diversas filas de atendimento de chamadas, com serviços de fila de chamadas, opções para definir penalidades aos agentes, tempo para se organizar entre chamadas e prioridade de chamadas;
- 4.8.10** Ter recursos de gerenciamento de usuários e recursos do grupo de atendimento;
- 4.8.11** Oferecer Relatórios Estatísticos Avançados de Atendimento, de Agentes, de Grupos e chamadas abandonadas, de troncos, de recursos, de tipos de canais, de motivo de pausa, entre outros;
- 4.8.12** Suportar pausas configuráveis e de diferentes tipos, para no mínimo 9 tipos de pausa;
- 4.8.13** Fornecer a função Callback, com a qual a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS visa prestar um melhor atendimento ao cidadão do município. Com essa solução, recebendo uma ligação de um cidadão em determinados ramais do sistema de telefonia ou grupo de atendimento do *call center*, o sistema deverá ser capaz de transferir a ligação para um atendente, ramal ou grupo de ramais que estiverem disponíveis, ou fazer uma nova ligação automaticamente ao cidadão caso este tenha desistido de seu atendimento, por meio do registro de seu número telefônico identificado pelo BINA, que receberá a chamada de volta e poderá continuar o atendimento, sem precisar retornar a chamada para a prefeitura;
- 4.8.13.1** Esse recurso deverá estar disponibilizado para todas as chamadas que forem direcionadas a determinados ramais ou serviços do grupo de atendimento que estiverem na fila de espera e desistirem do atendimento antes de serem atendidas;
- 4.8.13.2** Também deve ser possível informar ao munícipe que todo o grupo de atendimento está indisponível, desligar automaticamente a chamada antes do atendimento e retornar automaticamente a chamada ao munícipe assim que houver um atendente disponível;
- 4.8.13.3** Fornecer um sistema de agenda de grupo e individualizada para gerenciamento de compromissos, possibilitando que diferentes equipes de trabalhos da prefeitura possam gerenciar os serviços oferecidos aos munícipes, por serviço (consulta médica, transporte, tributação, escolas, planejamento).
- 4.8.13.4** Ser possível agendar compromissos, por meio de um processo de gerenciamento do agendamento, com facilidades de marcações de consultas, agendamento de serviços de transportes, consultas sobre tributação, reuniões escolares, iluminação pública e reuniões e compromissos de planejamento.
- 4.8.13.5** Deve ser instalada em nuvem, com acesso pela Internet pela utilização de navegador web, de forma que os servidores da prefeitura possam acessar remotamente, para visualizar, criar, editar e apagar compromissos.
- 4.8.13.6** Possuir ferramenta de relatórios personalizáveis, incluindo, no mínimo, relatório mensal e quantitativo de cada atividade agendada;
- 4.8.13.7** A solução de agenda deve ser integrada ao sistema de telefonia em nuvem possibilitando acesso integrado aos contatos e diretório de colaboradores, de forma que possa inseri-los em compromissos com um clique. E deve possibilitar ao servidor da prefeitura agendar compromissos com apenas alguns cliques, cujos calendários publicados devem ser publicados na solução em cloud.



- 4.8.13.7.1** Os responsáveis pelo atendimento da agenda nas unidades receberão o compromisso ajustado, de forma compartilhada, podendo dar continuidade, concluindo e/ou inserindo outras ações pertinentes ao compromisso agendado.
- 4.8.14** Possuir acesso, via internet, pelo navegador multiplataforma;
- 4.8.15** A aplicação deverá ser responsiva, adaptável para aparelhos móveis android e IO.
- 4.8.16** A ferramenta de relatórios de agenda deve permitir criar relatórios personalizáveis, relacionados a contatos, status, prioridade, atividade, responsável, ação, duração e descrição. Deve ser possível definir notificações, períodos e condições. Os relatórios devem poder ser exportados, para no mínimo, CSV e Excel.

#### **4.9 URA (Unidade de Resposta Audível)**

- 4.9.1** O sistema deve incluir um sistema de URA completo, para propiciar serviços de atendimento automático e assistente virtual telefônico aos munícipes, como, por exemplo, informações básicas sobre o Covid-19, Pesquisas, Serviços Médicos do sistema de saúde e de Suporte ao Usuário;
  - 4.9.2** Prover serviços automáticos para os munícipes, como responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente humano. O sistema de URA deve ter a capacidade de responder com arquivos de áudio pré-gravados, para orientar usuários sobre como proceder com determinados serviços da prefeitura;
  - 4.9.3** Possibilitar a criação de novas árvores de navegação com menus e submenus de URA, para diferentes números telefônicos e serviços da prefeitura, proporcionando à prefeitura disponibilizar o serviço de URA para todos as secretarias, com a possibilidade de distribuição de chamadas para ramais, filas ou grupos, além de DISA e salas de conferência;
  - 4.9.4** Ter a possibilidade de distribuição de chamadas baseada em códigos DTMF digitados pelo chamador;
  - 4.9.5** Permitir personalizar o áudio das filas dos guias da URA e de criar diversas variações da árvore de atendimento e dos encaminhamentos da chamada;
  - 4.9.6** Deve possibilitar a integração com diversos sistemas, como Banco de Dados, ERPs e CRMs, MSQl, SAP e outros.
- 4.10 Gravador**
- 4.10.1** Ser instalado um sistema de gravação de ligações telefônicas, configuráveis por usuários, grupos ou fila com acesso por gestor web, que poderá ser utilizado para diversos serviços da prefeitura, como Serviço de Saúde, Controladoria e serviços de atendimento ao munícipe;
  - 4.10.2** O software de gravação deve ser integrado ao software de telefonia e gravar todos os ramais, independentemente do tipo de terminal utilizado pelo usuário;
  - 4.10.3** Oferecer avançados filtros para localizar as ligações, como filtro por dia e hora, número chamado, número discado e número do ramal;
  - 4.10.4** Ambos os lados da conversa deverão poder ser gravados e mixados em um único arquivo de áudio;
  - 4.10.5** Suportar gravação de múltiplos canais ao mesmo tempo;
  - 4.10.6** Suportar no mínimo 200GB de gravação para o sistema de telefonia, devendo possibilitar ao usuário o acesso às gravações e relatórios via interface web por navegador de internet, para ouvir, fazer download e acesso a relatórios de gravações, com filtros de localização de chamadas.
- 4.11 Painel de Operador**
- 4.11.1** Ser fornecido e instalado um sistema com acesso web, que permite à operadora, telefonista ou secretária ver toda a atividade telefônica graficamente e executar ações simplificadas, como transferências, estacionamento de chamadas, etc;



**4.11.2** Fornecer um software para telefonista/recepcionista/supervisores, integrado ao Servidor de Comunicação, no qual os usuários poderão se logar e ter acesso aos recursos da central e do telefone IP, podendo assim agilizar e simplificar a utilização e o gerenciamento do ambiente;

**4.11.3** As recepcionistas devem poder ver se ramais estão disponíveis ou não, transferir chamadas para outros ramais, caixas postais ou números externos, gerenciar e visualizar chamadas em espera, fazer busca de ramais.

#### **4.12 Sistema de Tarifação e Bilhetagem**

**4.12.1** O sistema de tarifação e bilhetagem automática deverá rodar em servidor externo (nuvem), proporcionando facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo;

**4.12.2** Possuir programa de observação de dados de tráfego, possibilitando medição e registro diários em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação dos E1 / SIP e ramais, ocupação das mesas operadoras, tempo de atendimento, avaliação em períodos predeterminados;

**4.12.3** Ser indicadas as seguintes características relativas ao sistema de tarifação e bilhetagem automática:

**4.12.3.1** Possibilitar as facilidades de bilhetagem de entrada, bilhetagem de saída;

**4.12.3.2** Gerenciar o tráfego telefônico de E1s / SIP, interfaces celulares, troncos IP e ramais.

**4.12.4** Possuir, no mínimo, 04 (quatro) níveis de senhas de acesso ao sistema: administrador, técnico, gerente de departamento e usuário de ramal;

**4.12.5** Enviar, por e-mail, relatórios resumidos, gerenciais ou detalhados para qualquer administrador;

**4.12.6** O sistema de gerenciamento deverá possuir, no mínimo, uma interface aberta para transferência de dados para os formatos texto e Excel, permitindo ao usuário escolher os campos do banco de dados a exportar;

**4.12.7** Emitir relatórios com as seguintes informações: data, hora, duração, número discado, tipo da ligação e localidade;

**4.12.8** Emitir relatórios gerenciais da empresa, departamento, centro de custo ou grupos de códigos de projetos;

**4.12.9** Emitir relatórios de ligações não atendidas para os PABX que fornecem a informação pelo bilhetador;

**4.12.10** Possuir a possibilidade de pesquisar qualquer ligação por busca de número, ramal, data e hora, tipo, custo, duração ou localidade, por um desses parâmetros ou pela combinação de quantos se desejar;

**4.12.11** Emitir relatórios gerenciais por ligação local fixa ou celular, DDD fixa ou celular, DDI fixa ou celular (identificar entre fixa ou celular no mínimo para os países da Europa e América, para os outros informar simplesmente que a ligação é DDI) e ligações de ramal a ramal entre PABX da rede corporativa;

**4.12.12** Emitir relatórios gerenciais com a quantidade e a duração das ligações de entrada e saída, números com maior saída, números com maior entrada e números com maior custo;

**4.12.13** Emitir relatórios gerenciais gráficos com custo total, duração total

**4.12.14** Emitir relatórios de ocupação de ramais com intensa utilização, como atendentes, telefonistas, etc; tais relatórios devem apresentar dados por hora, mediante solicitação do gestor do sistema pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;

**4.12.15** Emitir relatório gerencial por custo por ramal, em ordem decrescente, que permita, por meio da tela do resumo, buscar imediatamente os detalhes das ligações que geraram o custo;

**4.12.16** Emitir relatório gerencial com custos por mês, por ramal, que permita, por meio da tela do resumo, buscar imediatamente os detalhes das ligações que geraram o custo;

**4.12.17** Emitir relatórios gerenciais gráficos com os ramais que geraram maior custo e maior utilização em minutos;

**4.12.18** Armazenar informações em banco de dados e, caso seja utilizada SOLUÇÃO IP proprietária, o custo de licenciamento deverá estar incluso na proposta da LICITANTE de modo a não acarretar ônus posteriores;



**4.12.19** Permitir a emissão de relatórios com identificação de parâmetros mínimos que permitam a conferência de todas as chamadas realizadas e recebidas, conforme as Resoluções números 426 e 477 da Anatel;

**4.12.20** Permitir a emissão de relatórios com identificação de parâmetros mínimos que permitam a conferência e totalização de todas as chamadas realizadas pelos entroncamentos IP (SIP).

#### **4.13** *Treinamento do Software de Tarifação*

##### **4.13.1** *Conteúdo Mínimo:*

- a) emissão de relatórios e análise de custos;
- b) emissão de relatórios e análise de ocupação dos troncos e ramais;
- c) emissão de relatórios e análise de duração de chamadas;
- d) emissão de relatórios e análise do serviço;
- e) emissão de relatórios gerenciais;
- f) análise de tráfego mediante uso de relatórios;
- g) emissão de relatórios por degrau tarifário;
- h) emissão e gerenciamento de validação (atesto) de contas telefônicas por meio de formulário web;
- i) a LICITANTE deverá fornecer treinamento da SOLUÇÃO IP aos usuários, treinamento coletivo a todos os usuários do sistema, para utilização dos aparelhos telefônicos de acordo com as facilidades disponíveis. Esse treinamento deverá ser realizado, preferencialmente, no local de instalação dos equipamentos, sem quaisquer ônus para o Contratante;
- j) a empresa LICITANTE deverá entregar o material didático necessário para todos os treinamentos em português, do PABX IP, do CONTACT CENTER e do Tarifador em CD.

#### **4.14** *Segurança*

**4.14.1** Suportar e implementar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- 4.14.1.1** Autenticação Local e Radius através de gateways;
- 4.14.1.2** Confidencialidade do cliente / dispositivo para (protocolo e mídia de sinalização);
- 4.14.1.3** Criptografia nativa DTLS 1.2 com AES 256 e SRTP com AES 128 TLS1.2 para sessão HTTP segura;
- 4.14.1.4** Ferramenta de auditoria integrada para avaliar o gerenciamento de segurança;
- 4.14.1.5** Filtragem de tráfego;
- 4.14.1.6** Gateway de criptografia IEEE 802.1X TLS1.2;
- 4.14.1.7** LDAPS para acesso ao diretório;
- 4.14.1.8** Proteção contra fraude de tarifação interna por classe de serviços;
- 4.14.1.9** Servidor de Comunicação com Arquivo de hosts confiáveis, Proteção contra spoofing ARP;
- 4.14.1.10** Servidor DHCP para atribuição dinâmica de IPs a telefones IP;
- 4.14.1.11** SSHv2 para sessões seguras (como Telnet, FTP);
- 4.14.1.12** Suporte para cópias de backup e sua restauração através da Web.

#### **4.15** *Compatibilidade dos Itens de Comunicações*

**4.15.1** Para efeito de compatibilidade e interoperabilidade de plataformas, o Servidor de Controle e Processamento de Chamadas, a Plataforma de Gerenciamento centralizado, os Gateway de Voz e os aparelhos telefônicos podem ser de fabricantes diferentes, desde que a LICITANTE garanta a total compatibilidade dos itens e o perfeito funcionamento da solução para a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;

**4.15.2** A LICITANTE deve fornecer os gateways de voz capazes de registrar os ramais virtuais e ter interfaces físicas para conexão dos aparelhos telefônicos analógicos para os locais onde serão utilizados aparelhos analógicos, conforme planilha desse termo de referência;

**4.15.3** Suportar a integração com softwares e banco de dados da prefeitura, como ERP, CRM e Banco de Dados. Conforme demandado pela prefeitura, pode ser requerida a integração com esses sistemas;

**4.15.4** Suportar sincronizar informações de usuário, incluindo credenciais, através de protocolo LDAP com o Diretório Corporativo da Prefeitura.

#### **4.16** *Headset / Fone de Ouvido Monoauricular p/ conexão RJ9*

**4.16.1** Headset com conexão quick disconnect compatível com os aparelhos telefônicos;



- 4.16.2 Devem ser fornecidos fones de cabeça profissionais com eliminação do ruído de fundo e tecnologia de áudio de banda larga e voz HD.
- 4.16.3 Haste revestida de material atérmico;
- 4.16.4 Fabricado em material antiestático e antialérgico;
- 4.16.5 Comprimento do cabo do fone de ouvido de, no mínimo, 0,9m;
- 4.16.6 Comprimento do cabo QUICK DISCONNECT para RJ9 de, no mínimo, 1,2m;
- 4.16.7 Conjunto Haste/Microfone, Rígido e Ajustável (click-stop);
- 4.16.8 Material não Oxidável;
- 4.16.9 Tiara tamanho Regulável;
- 4.16.10 Microfone com UNC - ultra noise canceling (extremo cancelamento de ruídos)
- 4.16.11 Maior faixa de frequências de áudio para utilização em tecnologia IP ;
- 4.16.12 microfone: 100 Hz - 8 kHz
- 4.16.13 sensibilidade do microfone -44 dB
- 4.16.14 sensibilidade do auto falante 93dB
- 4.16.15 Faixa de frequência do auto falante 20Hz - 20 kHz
- 4.16.16 impedância do alto falante 32  $\Omega$
- 4.16.17 Nível de resposta banda larga;
- 4.16.18 Áudio de banda larga para entrada e saída das ligações;
- 4.16.19 Monoauricular;
- 4.16.20 Protetor Auricular com Almofada Removível e Antialérgica;
- 4.16.21 Giro do microfone em 330 graus ou superior com limitador no próprio eixo;
- 4.16.22 Adaptador QUICK DISCONNECT (desconexão rápida) para fone de ouvido;
- 4.16.23 Terminais QUICK DISCONNECT (desconexão rápida) confeccionado com materiais de qualidade;
- 4.16.24 Cor Neutra.
  
- 4.16.25 Instalação, treinamento e garantia no local de instalação, com suporte técnico e garantia durante todo o contrato;
  
- 4.16.26 Para efeito de compatibilidade e interoperabilidade de plataformas, os fones de ouvido "headsets" podem ser de fabricantes diferentes dos aparelhos, desde que o fornecedor garanta a total compatibilidade dos itens e o perfeito funcionamento da solução com todas as licenças de software e serviços incluídos no preço total da solução.

#### **4.17 Estrela de Audioconferência**

- 4.17.1 Fornecer e instalar estrela de audioconferência IP, com qualidade HD, para a utilização de salas de reunião;
- 4.17.2 Suportar sistema operacional Android 5. ou superior, visando à possibilidade de utilização de aplicativos e continuidade de desenvolvimento;
- 4.17.3 Visando cobrir todo o espaço com alta qualidade de áudio e elevar o nível de conectividade, deve suportar emparelhamento sem fio e com fio com smartfone ou PC / tablet via Bluetooth e porta USB Micro-B, Wi-Fi integrado (2,4 GHz / 5 GHz, 802.11a / b / g / n / ac), e conexão a PC via porta USB Micro-B;
- 4.17.4 Possuir áudio HD, tecnologia full duplex, tecnologia à prova de ruído e alcance de captação de microfone de 6 metros e 360 graus;
- 4.17.5 Deve possuir conjunto incorporado de 3 microfones, com faixa de captação de microfone de, no mínimo, 6 metros e de 360 graus.
- 4.17.6 Deve acompanhar 2 microfones sem fio para ampliação de captação de áudio;
- 4.17.7 Chamada de conferência de 5 vias
- 4.17.8 Deve possuir áudio HD ideal, tecnologia full duplex
- 4.17.9 Wi-Fi incorporado (2.4GHz / 5GHz, 802.11.b / g / n / ac)
- 4.17.10 Possuir porta Ethernet RJ45 10/100M e porta USB para gravação de chamadas;
- 4.17.11 Ter a possibilidade de utilização de conector para PSTN;
- 4.17.12 Possuir tela multitoque de 5 polegadas com resolução de 720x1280;
- 4.17.13 Suportar chamada em conferência de 5 vias.
- 4.17.14 Áudio HD ideal, tecnologia full duplex
- 4.17.15 Deve acompanhar todos os itens indispensáveis a seu funcionamento, incluindo fonte de alimentação ou injetor PoE, manual e garantia.
- 4.17.16 Deverá ser entregue instalado e testado e os usuários deverão ser treinados no local.
- 4.17.17 Deverá ser prestado serviço de suporte técnico e manutenção durante todo o contrato, incluindo substituição de equipamentos que não sejam passíveis de manutenção.



- 5.1 Os produtos serão entregues na PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, na Praça Nossa Senhora da Conceição, nº 38, CENTRO, CEP:35.830-000, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, no horário comercial, devendo ser agendados com antecedência mínima de 24 horas junto ao Gestor/Fiscal do contrato.
- 5.2 A LICITANTE deverá realizar os procedimentos de transbordo, descarga e armazenamento dos equipamentos (com as embalagens originais) no local indicado para a entrega.
- 5.3 A LICITANTE deverá providenciar equipamentos e/ou mão-de-obra necessários para a descarga, que será acompanhada e fiscalizada pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.
- 5.4 A verificação quanto ao estado dos produtos após o transporte será de exclusiva responsabilidade da LICITANTE, sendo que quaisquer danos ocorridos no transporte dos equipamentos e observados a qualquer tempo deverão ser reparados pela LICITANTE, sem qualquer solidariedade por parte da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.
- 5.5 A LICITANTE deverá fornecer, juntamente com o objeto:
- a) Todos os softwares, firmwares e drivers de controle necessários ao perfeito funcionamento da SOLUÇÃO IP, na última versão disponível;
  - b) Certificado de garantia emitido pelo fabricante do equipamento, válido para toda a rede de assistência técnica do fabricante no Brasil;
  - c) Todas as licenças de utilização definitivas para os softwares, firmwares e drivers fornecidos;
  - d) Todos os cabos e acessórios necessários para a perfeita instalação, configuração e uso da SOLUÇÃO IP;
  - e) Toda a documentação técnica da SOLUÇÃO IP fornecida, completa e atualizada, contendo manuais, guias de instalação e outros pertinentes a equipamentos e procedimentos que a compõem, todos originais e redigidos em português ou inglês. A documentação técnica poderá ser entregue, também, por meio eletrônico;
  - f) Acesso para a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS à base de conhecimento do fabricante, incluindo documentação e download de atualizações;
  - g) A quantidade de aparelhos IP pode ser ampliada ou reduzida de acordo com a demanda da Prefeitura, dentro dos limites estabelecidos neste edital e na Lei nº 8.666/93.

## 6 DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

- 6.1 Os serviços de instalação e configuração deverão ser prestados por técnico da LICITANTE, certificado pelo fabricante da SOLUÇÃO IP, com acompanhamento da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.
- 6.2 Durante todo o período da etapa de instalação e configuração, a LICITANTE deverá disponibilizar, mesmo que remotamente, equipe técnica para esclarecimento de dúvidas, validação das configurações pretendidas e aplicadas, além de resolução IP de problemas.
- 6.3 As despesas de viagem, hospedagem, alimentação e demais itens para a execução dos serviços de instalação e configuração, por qualquer pessoal ou técnico, correrão por conta da própria LICITANTE.
- 6.4 O projeto deverá ser aprovado pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.

## 7 DOS PRAZOS, CRONOGRAMA E TERMO DE ACEITE

- 7.1 O recebimento dos produtos e serviços será realizado de acordo com a execução de etapas e através do cronograma de atividades que se segue, item 7.1.1, que será acompanhado por responsável indicado pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, com a instalação do objeto desta LICITAÇÃO, **no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos**, a saber:
- a) entrega dos produtos (formalização da disponibilização da solução virtual, softwares, sistemas de informação e demais materiais (aparelhos);
  - b) execução dos serviços de instalação, configuração e treinamento de toda a SOLUÇÃO IP;
  - c) prestação dos serviços de operação assistida;
  - d) prestação dos serviços de garantia, assistência técnica e suporte técnico.

### 7.1.1 Cronograma de Atividade

| CRONOGRAMA MACRO DE ATIVIDADES           |   |
|--|---|
| Etapas                                   | Prazos  |
| Entrega dos Produtos.                    | Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato. |
| Entrega a PREFEITURA, pela LICITANTE, do | Em até 2 (dois) dias corridos após a assinatura do contrato.    |



|   |  |
|---|--|
| Projeto de Implementação, informando as atividades e plano de trabalho. |  |
| Instalação, configuração e treinamento.                                 | Em até 23(vinte e três) dias corridos após a disponibilização da solução                 |
| Homologação.  | Em até 02 (dois) dias úteis após a realização da instalação.                             |
| Emissão do Termo de Recebimento Provisório.                             | Em até 2 (dois) dias úteis após a Homologação.   |
| Emissão do Termo de Recebimento Definitivo.                             | Em até 1 (um) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Provisório.           |
| Primeiro Pagamento.   | Em até 25 (vinte e cinco) dias corridos após emissão do Termo de Recebimento Definitivo. |
| Liberção da solução IP , em <b>cloud</b> , para utilização.             | Em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato.                        |

**7.1.1.1** Os serviços de operação assistida deverão ser prestados pela LICITANTE por um período de 5 (cinco) dias úteis após a conclusão dos serviços de instalação, configuração e homologação da SOLUÇÃO IP. Entende-se como Operação Assistida a disponibilidade de um técnico da LICITANTE nas dependências da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS para acompanhamento de todas as atividades;

**7.1.1.2** Os serviços de garantia, assistência técnica e suporte técnico deverão ser prestados durante todo o prazo contratual;

**7.1.1.3** Quando da instalação e entrega dos serviços pela LICITANTE à PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, conforme cronograma disposto no item **7.1.1.**, inicia-se a fase de homologação, na qual a LICITANTE disponibilizará os serviços para utilização;

**7.1.1.3.1** Ao findar essa fase, será emitido um Termo de Aceite Provisório pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, que, em seguida, verificará a conformidade dos produtos ou serviços entregues, de acordo com as especificações técnicas constantes deste documento, emitindo então o Termo de Aceite Definitivo, em caso de total conformidade. Se em até 5 (cinco) dias úteis após a homologação não houver manifestação da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, considerar-se-á, pela LICITANTE, como emitido o Termo de Aceite Provisório no primeiro dia útil seguinte.

**7.1.1.4** Caso sejam constatadas irregularidades nos produtos e serviços entregues pela LICITANTE, a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS poderá rejeitá-los no todo ou em parte, determinando que sejam providenciadas as correções necessárias à adequação do objeto contratado;

**7.1.1.5** Na hipótese de correções e/ou complementações, a LICITANTE deverá fazê-las em conformidade com a indicação da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação por escrito.

**7.1.1.6** O Termo de Aceite Definitivo somente será emitido após o integral recebimento do objeto, incluindo a entrega dos produtos, a execução dos serviços de instalação, configuração, treinamento e operação assistida e a habilitação da garantia, assistência técnica e suporte técnico, além do atendimento de todos os requisitos e exigências do Edital.

## **7.2** *Serviços de operação assistida para a SOLUÇÃO IP*

**7.2.1** Após a data de conclusão dos serviços de instalação e configuração da SOLUÇÃO IP, a LICITANTE deverá acompanhar a equipe técnica da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS na execução das principais tarefas administrativas do dia a dia, atuando em eventuais correções, durante 5 (cinco) dias úteis;

**7.2.2** O técnico da LICITANTE que prestará os serviços de Operação Assistida deverá ser certificado pelo fabricante da SOLUÇÃO IP e ficar presente 6h (seis horas) por dia, em horário a ser definido pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;

**7.2.3** As despesas de viagem, hospedagem, alimentação e demais para execução do serviço de operação assistida por qualquer pessoal ou técnico da LICITANTE correrão por conta da própria LICITANTE;

**7.2.4** A LICITANTE deverá emitir relatório técnico identificando e diagnosticando as falhas que ocorrerem, propondo a execução das ações necessárias para a prevenção da repetição de falhas;

## **8 DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO – GARANTIAS DOS SERVIÇOS**



- 8.1** MANUTENÇÃO PREVENTIVA consiste na execução de ações planejadas que previnem a ocorrência de falhas e/ou necessidade de alterações para o melhor desempenho da solução em operação;
- 8.2** A MANUTENÇÃO CORRETIVA consiste na identificação e adoção de medidas corretivas para sanar o problema que provocou a abertura do chamado, bem como sanar outros problemas decorrentes, que foram identificados durante o atendimento;
- 8.3** A MANUTENÇÃO PROATIVA consiste na monitoração dos sistemas, aparelhos e alarmes informados, inclusive aqueles instalados nas unidades da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, visando resolver falhas de forma imediata, para que estas não causem problemas maiores aos usuários;
- 8.3.1** A LICITANTE será responsável, durante toda a vigência do contrato, por realizar as manutenções preventiva, corretiva e proativa de todo o sistema e demais equipamentos pertencentes à solução, inclusive terminais IP;
- 8.3.2** O início do suporte técnico dar-se-á a partir da entrega definitiva da instalação de cada site, conforme relatório encaminhado à LICITANTE pela CONTRATANTE, da implantação e validação da solução na unidade;
- 8.3.3** Suporte a atendimento a chamados técnicos das unidades envolvidas na solução deverão ser fornecidos em regime de 8x5X365 (8 horas por dia, 5 dias da semana, 365 dias do ano), através de central de atendimento, obedecendo às seguintes condições de tempo de atendimento:

| NÍVEIS                        | PRAZO P/ ATENDIMENTO (PA) | TEMPO PARA REPARO (TR) |
|-------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Urgente -Gravidade (G1)       | Em até 1:00 min           | Em até 04 horas úteis  |
| Semi Urgente – Gravidade (G2) | Em até 4:00 hora úteis    | Em até 08 horas úteis  |
| Normal- Gravidade (G3)        | Em até 08 horas úteis     | Em até 24 horas úteis  |

- 8.3.4** No tempo para reparo (TR) não está considerado o deslocamento, de no máximo 2 (duas) horas;
- 8.3.5** Os níveis de serviço referem-se ao prazo de atendimento (PA) e ao tempo para reparo (TR), sendo considerados 03 níveis na execução dos serviços, descritos a seguir. A LICITANTE deverá atender ao chamado da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS quantas vezes forem necessárias, iniciando-se o prazo a partir da comunicação do defeito e abertura de chamado, sendo que o PA será contado a partir da abertura até o início do atendimento no local a ser realizada a manutenção corretiva, e o TR será computado da abertura até a conclusão e assinatura do Relatório de Atendimento ou da Ordem de Serviço, respeitando-se os seguintes prazos máximos:
- 8.3.5.1** **Urgente (G1):** afetam mais que 30% dos usuários da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS. Considera-se também urgente quando a pane afetar os ramais instalados no Gabinete, unidades da Saúde, incluindo unidades de pronto atendimento 24 horas, ou ramais de atendimento direto aos municípios (0800);
- 8.3.5.2** **Semiurgente (G2):** afetam entre 15% e 30% dos usuários da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS ou quando a pane afetar os ramais instalados nos Gabinetes das Secretarias Municipais;
- 8.3.5.3** **Normal (G3):** afetam menos que 15% dos usuários da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- 8.3.6** Dentro destes prazos devem estar inclusos troca/substituição de componentes em falha, correção de falhas de produtos e/ou serviços, atualização de versões de software, esclarecimento de dúvidas de funcionamento, configurações e solução de incidentes/problemas, conforme preconizado nas boas práticas ITIL v3;
- 8.3.7** Caberá à LICITANTE, acompanhar, por meio de sistema de monitoramento proativo, todos os ramais em utilização, bem como os aparelhos, e apontar possíveis quedas de serviços ou problemas, inclusive nos terminais, atuando proativamente, independente de interação da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS; principalmente aos finais de semana e/ou feriados prolongados e pontos facultativos da Administração Municipal;
- 8.3.8** A LICITANTE deve disponibilizar uma plataforma de gerenciamento de demandas e incidentes técnicos que permita controlar a quantidade de solicitações e problemas e controlar por tempo de atendimento e resolução de cada uma delas, vinculado ao SLA (*Service Level Agreement*) - acordo de nível de serviço;
- 8.3.9** A plataforma de atendimento técnico deve possibilitar que a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS possa abrir chamados diretamente no sistema, por meio de portal web, e que permita o acesso via login e senha individuais pelo próprio administrador, abrir o chamado, receber imediatamente um número do ticket de atendimento e



acompanhar a evolução do chamado, as anotações do técnico, o repasse de um técnico e ao fabricante, e a exclusividade de aceitar a conclusão do chamado, podendo rejeitar a conclusão do mesmo;

- 8.3.10** A plataforma deve gerar um número único de atendimento, para gestão e controle das atividades;
- 8.3.11** A plataforma deve permitir a emissão de relatórios técnicos, tanto de suporte técnico quanto de incidentes e atividades programadas, para a medição da quantidade, qualidade e prazo de atendimento, por tipo de atendimento, por meio de relatórios, dados estatísticos em planilhas e gráficos;
- 8.3.12** A LICITANTE será responsável pelo suporte técnico e acompanhamento à equipe de TI da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS à configuração de equipamentos que possam não ser fornecidos pela mesma, mas que se relacionem com o objeto aqui licitado, principalmente com o objetivo final de reestabelecer o serviço de telefonia aos usuários de algumas localidades;
- 8.3.13** O fornecedor deve prestar manutenção preventiva presencial mensal. Durante o procedimento, o fornecedor deverá fazer o backup de todos os sistemas locais, proceder com a limpeza e conservação dos aparelhos, caso necessário, e fazer todos os testes necessários que visem precaver o sistema de possíveis panes.
- 8.3.14** A manutenção proativa deverá estar disponível durante todo o horário comercial da prefeitura, devendo garantir a proatividade no atendimento técnico. O fornecedor deverá apresentar relatórios mensais dos atendimentos proativos realizados durante o mês, na oportunidade da manutenção preventiva, que deverão ser entregues à Prefeitura para análise, apuração e aprovação;
- 8.3.15** Os atendimentos técnicos, de suporte técnico e configurações do sistema deverão ser ilimitados, quantas vezes a prefeitura precisar e para a quantidade de terminais necessários, sem quaisquer limites ou carências;
- 8.3.16** Os serviços contratados em decorrência deste TERMO DE REFERÊNCIA serão prestados diretamente por profissionais da LICITANTE, com vínculo empregatício ou contratos para essa finalidade;
- 8.3.17** Os serviços prestados pela LICITANTE deverão ser do melhor padrão de qualidade e confiabilidade, por meio de profissionais especialmente qualificados para tratamento dos equipamentos contratados e orientações sobre o funcionamento e uso destes;
- 8.3.18** A LICITANTE deverá informar, além dos endereços físicos, os endereços de correio eletrônico (e-mails), os telefones para contato e o endereço web, aqueles por meio dos quais a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS abrirá os chamados/solicitações de atendimento para a solução dos problemas, bem como encaminhamento de demais notificações;
- 8.3.19** A disponibilidade mínima mensal para o SLA (*Service Level Agreement*) de qualificação da solução PABX VIRTUAL, em *cloud*, é de 99%.

## **9 DA VISTORIA TÉCNICA (OPCIONAL)**

- 9.1** Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a LICITANTE **poderá** realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada por profissional designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone fornecido pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, (31) 3683-1903, e pelo e-mail [administracao@jaboticatubas.com.br](mailto:administracao@jaboticatubas.com.br), sendo o atestado da vistoria emitido em nome da LICITANTE que vistoriou as instalações a serem disponibilizadas para a execução dos serviços, objeto desta licitação.
- 9.2** O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para abertura dos envelopes.
- 9.3** Para a vistoria, a LICITANTE, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 9.4** A não realização da vistoria, que é facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços.



- 9.4.1** O treinamento será ministrado por meio de acesso ao servidor do sistema, nos equipamentos que serão utilizados na solução como gateways E1, gateways analógicos, aparelhos IP e softwares de gestão;
- 9.4.2** O treinamento deverá ser ministrado em até 15 dias após a conclusão da instalação dos sistemas.
- 9.5** **Treinamento de Usuários**
- 9.5.1** A LICITANTE deverá treinar os usuários na correta utilização dos sistemas, para que utilizem ao máximo os recursos oferecidos pela nova tecnologia;
- 9.5.2** O treinamento deverá ser gravado em vídeo, em português e por instrutor capacitado, para ser disponibilizado através de link a cada um dos usuários, de acordo com seu perfil de utilização. Deverá ser gravado um vídeo completo, de pelo menos 4 (quatro) minutos para cada um dos módulos do sistema, como facilidades de telefonia para usuários administrativos, telefonistas e secretárias, gravador, discador, correio de voz, *call center* (agentes e supervisor), para que os usuários sejam capacitados a utilizar os recursos oferecidos pelo sistema, demandando o mínimo de suporte técnico por instrutor capacitado;
- 9.5.3** Além do treinamento em vídeo, devem ser oferecidos guias rápidos, com os recursos disponíveis para a distribuição aos usuários;
- 9.5.4** Sempre que necessário à proficiência dos usuários, poderá ser demandado a LICITANTE um treinamento presencial ou por videoconferência aos usuários, sem ônus à prefeitura;
- 9.5.5** Aos usuários de *call center*, secretárias e telefonistas deverá ser ministrado treinamento em grupo ou individual, conforme for decidido em reunião de início de projeto;
- 9.5.6** Sempre que necessário, a prefeitura poderá solicitar novos treinamentos, para treinar novos usuários ou reforçar treinamento não suficiente, sem custos adicionais, sendo ministrado para um servidor (multiplicador) determinado pela Prefeitura, para treinar novos usuários ou reforçar treinamento não suficiente.
- 9.5.6.1** o treinamento será ministrado por meio de acesso ao servidor do sistema, nos equipamentos que serão utilizados na solução, como gateways E1, gateways analógicos, aparelhos IP e softwares de gestão, ou presencial, e acordo com a disponibilidade do licitante vencedor, no máximo uma vez a cada dois meses, quando for o caso.
- 9.5.6.2** O treinamento deverá ser ministrado em até 2 dias após a conclusão da instalação dos sistemas, na forma presencial, para os multiplicadores que serão indicados pela Prefeitura.

## 10 DA RELAÇÃO PARA A PORTABILIDADE

TABELA III

| UNIDADES DA PREFEITURA DE JABOTICATUBAS                                   | ENDEREÇO                                     | LOCALIDADE    | UNIDADE                     | Nº FIXO   |
|---|--|---------------|-----------------------------|-----------|
| Sede da Prefeitura Municipal de Jaboticatubas                             | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas | Prefeitura – Setor Recepção | 3683 1021 |
| Sede da Prefeitura Municipal de Jaboticatubas                             | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas | Prefeitura                  | 3683 1071 |
| Secretaria Municipal de Fazenda   | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas | Prefeitura                  | 3683 1072 |
| Sede da Prefeitura Municipal de Jaboticatubas                             | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas | Prefeitura                  | 3683 1073 |
| Sede da Prefeitura Municipal de Jaboticatubas                             | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas | Prefeitura                  | 3683 1206 |
| Protocolo   | Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro | Jaboticatubas | Prefeitura (PABX)           | 3683 1285 |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Promoção Social                 | Rua Benedito Quintino, 438, Centro           | Jaboticatubas | S.Des.Social                | 3685 1258 |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Promoção Social - Posto INSS    | Rua Benedito Quintino, 438, Centro           | Jaboticatubas | INSS                        | 3683 1491 |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Promoção Social - Bolsa Família | Rua Benedito Quintino, 438, Centro           | Jaboticatubas | Bolsa Família               | 3683 1318 |
| Conselho Tutelar - Sede   | Rua Melo Viana, 127,                         | Jaboticatubas | Cons. Tutelar               | 3683 1108 |



PREFEITURA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS  
Praça Nossa Senhora da Conceição, 38 - Centro - CEP: 35.830-000 - Jaboticatubas/MG.

|  |  |                  |                          |           |
|--|--|------------------|--------------------------|-----------|
|  | Centro   |                  |                          |           |
| Centro de Referência de Assistência Social CRAS - SEDE                     | Av. Benedito Valadares, 288, Centro                                  | Jaboticatubas    | CRAS Sede                | 3683 1608 |
| SIAT (Serviços Integrados de Arrecadação Tributária) e Setor de Tributação | Rua Melo Viana, 256, Centro  | Jaboticatubas    | Tributação               | 3683 1541 |
| SIAT (Serviços Integrados de Arrecadação Tributária) e Setor de Tributação | Rua Melo Viana, 256, Centro  | Jaboticatubas    | Tributação               | 3683 1211 |
| SIAT (Serviços Integrados de Arrecadação Tributária) e Setor de Tributação | Rua Melo Viana, 256, Centro  | Jaboticatubas    | Tributação               | 3683 3157 |
| Secretaria Municipal de Saúde  | Rua Dom Carlos Vasconcelos, 350, Centro                              | Jaboticatubas    | Secret. Saúde            | 3683 1103 |
| Unidade Básica de Saúde – Duarte Henrique de Freitas                       | Rua Eduardo Góes Filho, 309, Centro                                  | Jaboticatubas    | Ubs Duarte               | 3683 1795 |
| Farmácia de Minas  | Rua Geraldo Teixeira da Costa, 04, Centro                            | Jaboticatubas    | Farmácia                 | 3683 1333 |
| Clínica de Fisioterapia  | Rua Dom Carlos Vasconcelos, 522, Loja C, Centro                      | Jaboticatubas    | Fisioterapia             | 3683 3018 |
| Zoonoses   | Rua Bom Jesus, 229 – Bairro Bom Jesus (Parque de Exposições)         | Jaboticatubas    | Zoonose (Silvano)        | 3683 1909 |
| Secretaria Municipal de Administração                                      | Rua Raimundo Marques Afonso, 42, Casa A, Centro                      | Jaboticatubas    | Sec.Adm                  | 3683 1903 |
| Almoxarifado Municipal   | Rua Santa Cruz, 120, Bairro Bom Jesus                                | Jaboticatubas    | Almoxarifado             | 3683 1731 |
| Secretaria Municipal de Segurança Social e Meio Ambiente                   | Rua Modestino Gonçalves, 35A – Centro                                | Jaboticatubas    | Meio Ambiente            | 3683 1085 |
| Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Turismo / Centro Cultural       | Avenida Sanitária, 15, Bairro Sagrada Família                        | Jaboticatubas    | Cultura (Izabel)         | 3683 1330 |
| Biblioteca Pública Municipal e Telecentro Comunitário                      | Av. Benedito Valadares, 370, Centro                                  | Jaboticatubas    | Biblioteca               | 3683 1715 |
| Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura                             | Rua Dom Carlos Vasconcelos, 546, Centro                              | Jaboticatubas    | Secret. Obras            | 3683 1218 |
| Setor de Transporte  | Rua Bom Jesus, 229, Bairro Bom Jesus (Parque de Exposições)          | Jaboticatubas    | Transporte (Fer.Marcelo) | 3683 1946 |
| Secretaria Municipal de Planejamento                                       | Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 90, Centro                            | Jaboticatubas    | Sec.Planejamento         | 3683 1210 |
| Secretaria Municipal de Agricultura e Pecuária                             | Rua Bom Jesus, 229, Bairro Bom Jesus (Parque de Exposições)          | Jaboticatubas    | S.Agricultura            | 3683 1233 |
| Secretaria Municipal de Educação   | Av. Benedito Valadares, 370, Centro                                  | Jaboticatubas    | Educação                 | 3683 1222 |
| Escola Municipal Geralda Isa Lima Rodrigues                                | Av. Benedito Valadares, 149, Centro                                  | Jaboticatubas    | Esc.M. Geralda           | 3683 1110 |
| Centro Municipal de Educação Infantil Síría Viana Lima                     | Rua Geraldo Teixeira da Costa, 20, Centro                            | Jaboticatubas    | Esc.M. Síría             | 3683 1811 |
| Escola Municipal de Ensino Especial Diva dos Santos Dias                   | Rua Eduardo Góes Filho, 269, Centro (1º andar)                       | Jaboticatubas    | Esc.M. Diva              | 3683 1255 |
| Escola Municipal Deolinda Dias Duarte                                      | Rua Joana de Melo, 1300, Bairro São Vicente                          | Jaboticatubas    | Esc. M Deolinda          | 3683 1217 |
| Polo UAB   | Rua Joana de Melo, 1.300 Bairro São Vicente                          | Jaboticatubas    | Polo UAB                 | 3683 1253 |
| Unidade Básica de Saúde – UBS – Cecília Rodrigues Miranda                  | Avenida das Rosas, 287, Centro – Distrito São José do Almeida (15 km | D.S.J.do Almeida | Ubs Cecília (Thaís)      | 3683 5194 |



|  |   |                  |                        |           |
|--|---|------------------|------------------------|-----------|
|  | da Sede)  |                  |                        |           |
| Secretaria Municipal de Administração Regional       | Rua Cônego Acácio, 229 – (SALA 1) Centro – D. São José do Almeida (15 km da sede)           | D.S.J.do Almeida | Adm Almeida (Fernando) | 3683 5190 |
| Escola Municipal Paulo Rodrigues de Aguiar           | Rua Francisco Cecílio dos Santos, 601, Centro, Distrito São José do Almeida – 15 Km da Sede | D.S.J.do Almeida | Esc. M. Paulo          | 3683 5339 |
| Agência dos Correios                                 | Rua Cônego Acácio, 229 (SALA 2), Centro, Distrito S.J. de Almeida 15 KM da Sede             | D.S.J.do Almeida | Correios               | 3683 5479 |
| Conselho Tutelar - Distrito                          | Rua Conceição do Mato Dentro, 84, Centro, Distrito São José - 15 km da Sede                 | D.S.J.do Almeida | Cons. Tutelar          | 3683 5008 |
| Centro de Referência de Assistencial CRAS - DISTRITO | Rua Cônego Acácio, 299, Centro, Distrito São José do Almeida - 15 km da Sede                | D.S.J.do Almeida | CRAS Almeida           | 3683 5143 |
|  |   |                  | <b>TOTAIS</b>          | <b>40</b> |

## **11 DAS GARANTIAS DOS SERVIÇOS**

### **11.1 Garantia Tecnológica**

**11.1.1** Ao final do contrato, a LICITANTE deverá garantir à PREFEITURA DE JABOTICATUBAS o pleno funcionamento de toda a solução, incluindo todos os equipamentos e serviços prestados, pelo prazo de 90 (noventa) dias úteis, a fim de preparar uma nova contratação;

**11.2** Durante a vigência do Contrato, a LICITANTE deverá garantir a atualização tecnológica do sistema ofertado, sem ônus adicional para a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS.

## **12 DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE E DA PREFEITURA DE JABOTICATUBAS**

### **12.1 Obrigações da Licitante**

**12.1.1** Observar fielmente as especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos, no instrumento convocatório e seus anexos, bem como as demais documentações emitidas em decorrência desta contratação, responsabilizando-se, entre outros, por sua qualidade e quantidade durante a execução dos serviços;

**12.1.2** Entregar o objeto deste contrato de acordo com as condições e prazos fixados neste Termo de Referência;

**12.1.3** Reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do contrato;

**12.1.4** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;

**12.1.5** Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

**12.1.6** Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

**12.1.7** No preço global deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos, inclusive com transporte, encargos da legislação social, trabalhista, tributária e previdenciária, bem como a responsabilidade civil por qualquer dano causado a terceiros;

**12.1.8** A PREFEITURA DE JABOTICATUBAS estará livre de responder por obrigações assumidas pela LICITANTE, junto a terceiros, visando o fornecimento do produto ora ajustados;

**12.1.9** Prestar os serviços nos prazos estabelecidos, constantes deste Termo de Referência ou de comunicação expressa emitida pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;

**12.1.10** Possuir a infraestrutura necessária à prestação dos serviços;

**12.1.11** Zelar pelo bom comportamento de seu pessoal nas dependências das Unidades da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, cujo acesso ser-lhe-á franqueado para a execução do objeto, obrigando-se, quando solicitado,



a substituir imediatamente qualquer empregado que não atenda satisfatoriamente às demandas ou que apresente conduta inadequada em suas dependências;

- 12.1.12** A LICITANTE deverá encaminhar documentação que comprove qualificação técnica e experiência do preposto substituto para avaliação e aprovação pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS em, no máximo, 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da solicitação;
- 12.1.13** Assumir, relativamente a seus empregados e prepostos, todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica, inclusive em caso de acidente de trabalho, ainda que verificados nas dependências da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, os quais com esta não terão qualquer vínculo empregatício;
- 12.1.14** Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação, da empresa e do corpo técnico, exigidas na fase de licitação;
- 12.1.15** Providenciar, nos prazos legais, e nos acordados, a reparação de eventual irregularidade detectada na execução do contrato;
- 12.1.16** Arcar com eventuais prejuízos causados à PREFEITURA DE JABOTICATUBAS ou a terceiros, em decorrência da execução do contrato;
- 12.1.17** Prestar o apoio necessário aos servidores designados pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS para o acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços;
- 12.1.18** Prestar informações ou esclarecimentos, por escrito, concernentes à execução do contrato ou que vierem a ser solicitados pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- 12.1.19** Manter sigilo absoluto sobre as informações que porventura lhe forem disponibilizadas em razão da execução do objeto, sendo vedado sob qualquer pretexto seu uso ou reprodução;
- 12.1.20** Garantir os serviços prestados durante toda a vigência da contratação, a partir do seu recebimento definitivo;
- 12.1.21** Emitir Nota Fiscal do serviço prestado, em conformidade com a Ordem de Serviço emitida pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- 12.1.22** Executar o serviço de acordo com as normas técnicas aplicáveis e dentro do estabelecido nas especificações disponíveis, bem como em outras informações fornecidas pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- 12.1.23** Fornecer o ferramental necessário à execução dos serviços;
- 12.1.24** Fornecer aos seus funcionários EPI (Equipamentos de Proteção Individual) e EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), sempre que necessário;
- 12.1.25** Os profissionais empregados nos serviços deverão possuir identificação funcional individualizada por uniforme e crachá, para controle de acesso interno das instalações das Unidades da CONTRATANTE;
- 12.1.26** Os defeitos e problemas de funcionamento do sistema deverão ser corrigidos com a subsequente geração de relatório de atendimento, que deverá possuir timbre e logomarca da LICITANTE;
- 12.1.27** Responsabilizar-se pelo pagamento de quaisquer multas ou despesas de qualquer natureza impostas à PREFEITURA DE JABOTICATUBAS em decorrência de descumprimento, por sua parte, de qualquer cláusula, condição contratual, dispositivo legal ou regulamento;
- 12.1.28** Assumir a responsabilidade técnica pelos serviços prestados;
- 12.1.29** Estar apta a proceder à prestação dos serviços, a partir do décimo dia útil, contados da data de assinatura do contrato;
- 12.1.30** Cumprir todas as Normas internas e Procedimentos Administrativos da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- 12.1.31** Planejar, conduzir e executar os serviços dentro das Normas de Segurança do Trabalho, Saúde e Meio Ambiente, vigentes e exigíveis por Lei;
- 12.1.32** Responder diretamente pela execução dos serviços prestados;
- 12.1.33** Designar responsável(is) pela fiel execução do objeto, outorgando-lhe(s) poderes para a resolução de quaisquer ocorrências decorrentes dos serviços a serem prestados;
- 12.1.34** Desenvolver, fora do horário comercial e nas datas e horários acordados ou agendados, as atividades que corrijam a indisponibilidade ou instabilidade da solução.

## **12.2 Obrigações da Contratante**

### **12.2.1 Constituem obrigações da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS:**

- 12.2.1.1** Disponibilizar, para a realização dos serviços contratados, profissional específico, para acompanhamento e a fiscalização dos serviços;
- 12.2.1.2** Encaminhar formalmente a demanda, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 12.2.1.3** Receber o objeto entregue pela LICITANTE que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 12.2.1.4** Notificar a LICITANTE sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no produto entregue, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 12.2.1.5** Aplicar à LICITANTE as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 12.2.1.6** Comunicar à LICITANTE todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a entrega do objeto contratado;
- 12.2.1.7** Efetuar os pagamentos à LICITANTE de acordo com o estabelecido neste contrato;
- 12.2.1.8** Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais.



- 12.2.1.9** Encaminhar a nota fiscal acompanhada da ordem de serviço e relatório da execução da manutenção corretiva, preventiva e proativa para processamento;
- 12.2.1.10** Proporcionar à LICITANTE as condições necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;
- 12.2.1.11** Promover o recebimento provisório ou definitivo nos prazos estabelecidos na Lei, assim como naqueles ajustados neste instrumento;
- 12.2.1.12** Obedecer ao estabelecido na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações e demais normas que disciplinam a matéria, zelando pela adequada execução do contrato, em especial quanto ao acompanhamento e à fiscalização da prestação dos serviços e do fornecimento de insumos, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções;
- 12.2.1.13** Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas;
- 12.2.1.14** Fornecer todas as informações e os esclarecimentos necessários pertinentes à contratação que eventualmente venham a ser solicitados e indicar os locais onde os serviços serão prestados para a perfeita execução destes;
- 12.2.1.15** Cumprir rigorosamente a orientação da LICITANTE no tocante à utilização dos equipamentos;
- 12.2.1.16** Permitir o acesso dos profissionais da LICITANTE nos locais necessários para efetiva implantação, manutenção, verificação e configuração dos sistemas cobertos neste edital, quando assim tiver sido previamente solicitado, acordado ou agendado com a LICITANTE;
- 12.2.1.17** O acesso da mão de obra técnica da LICITANTE, devidamente identificada, às dependências da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS, para prestação dos serviços, ocorrerá no horário das 08h00min (oito horas) às 18h00min (dezoito horas) e será acompanhado por responsável técnico. Contudo, o referido acesso poderá ocorrer em datas e horários diferentes, desde que previamente agendado e assistido por responsável técnico da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- 12.2.1.18** A Prefeitura disponibilizará infraestrutura elétrica apropriada (corrente de 110/127v), em cada ambiente onde serão ativados os aparelhos, roteadores, gateways, switches, etc.) nas unidades do Município.

### **13 ESTIMATIVA DE CUSTOS**

- 13.1** A apresentação dos custos foi estimada com base o dimensionamento disposto no **itens 2.8.1, 4.1 a 4.17** e nas demais condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 13.1.1** Fatores que influenciaram e influenciarão no desempenho do projeto e no Quadro de Projeção Orçamentária:
- a) Tráfego estimado;
  - b) Tráfego inibido;
  - c) Implantação de novos serviços;
  - d) Ampliação da rede de ramais;
  - e) Ampliação do número de acesso à rede pública.

### **14 FISCAL DO CONTRATO**

- 14.1** A Secretaria de Administração da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS indicará Servidor, para atuar como fiscal do contrato, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato e exercer em toda a sua plenitude a ação fiscalizadora de que trata a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, bem como controlando e avaliando a execução dos serviços.

### **15 DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 15.1** Não serão aceitas subcontratações para o fornecimento dos bens e instalação destes para o fornecimento do objeto deste Edital. A Licitante vencedora é a única e integral responsável pelo fornecimento global do objeto.

### **16 HOMOLOGAÇÃO E PROVA DE CONCEITO**

- 16.1** A licitante detentora da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocado para realizar Prova de Conceito.
- 16.2** A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pela licitante.
- 16.3** No caso de a licitante ofertante do melhor lance não passar na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, até que um licitante cumpra os requisitos previstos neste Edital e no Termo de Referência e seja declarado vencedor.



**16.4** Depois de analisada a documentação, a Licitante detentora da melhor proposta será convocada, para que realize, sem ônus adicionais, Prova de Conceito - POC em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da convocação.

**16.5** A prova de conceito consiste na apresentação e demonstração da solução ofertada.

**16.6** A POC deverá ser avaliada por uma Comissão especialmente designada pela Prefeitura, no endereço da Prefeitura, por meio da análise da demonstração e checagem dos itens descritos neste Termo de Referência.

**16.7** A Licitante deverá indicar um profissional capaz de realizar a apresentação dos requisitos e executar procedimentos de teste, que ficará à disposição da Prefeitura durante todo o período de testes, para dirimir dúvidas e acompanhar a homologação da solução.

**16.8** Caso a POC apresentada não seja aprovada, por não atender aos itens exigidos, a Licitante será convocada a realizar nova POC, que atenda integralmente às especificações requeridas, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, sem ônus para a Prefeitura, contados da emissão do parecer técnico com as instruções ou observações feitas pela comissão designada, sob pena de desclassificação.

**16.9** Caso a 2ª apresentação não atenda aos itens exigidos, a Proposta da Licitante será considerada inaceitável.

**16.10** Não será aceita a proposta da Licitante que tiver a POC rejeitada, que não concluí-la ou que não realizá-la no prazo estabelecido.

**16.11** Todos os atos descritos nessa fase da licitação serão públicos e poderão ser acompanhados por quaisquer interessados.

**16.12** Na hipótese de a proposta da Licitante ser desclassificada, por não atendimento das especificações técnicas requeridas, serão convocadas as demais Licitantes, obedecendo-se rigorosamente a ordem de classificação das propostas, seguindo-se os mesmos moldes descritos nos itens anteriores.

**16.13** A Licitante vencedora que vier a ser contratada ficará obrigada ao cumprimento integral das especificações definidas no Termo de Referência e na sua Proposta, ainda que algum item não tenha sido objeto de verificação na POC.

**16.14** ***Avaliação da Prova de Conceito***

**16.14.1** A POC consiste na apresentação e demonstração da solução ofertada, sobretudo dos itens que compõem a Planilha que se segue.

**16.14.2** O objetivo da POC será a comprovação do atendimento das funcionalidades descritas neste Termo de Referência.

**16.14.3** Para a realização da POC, a solução demonstrada pela Licitante deverá conter todos os requisitos funcionais e não funcionais apresentados na tabela.

**16.14.4** A solução será considerada aprovada se demonstrar o atendimento integral a todos os requisitos funcionais e não funcionais previstos.

**16.14.5** A Prefeitura disponibilizará infraestrutura apropriada (sala, monitor ou projetor, tomadas elétricas) para a execução da POC.

**16.14.6** Para a realização da POC, a licitante deverá trazer consigo toda a base de teste necessária para a execução dos itens constantes da tabela de avaliação.

**16.14.7** O prazo de realização da POC será de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da convocação da Licitante, podendo ser dilatado a critério da prefeitura.

**16.14.8** Ao final da POC, a Comissão responsável emitirá o respectivo Parecer Técnico relativo à sua execução, o qual será divulgado nos termos determinados pelo edital.

**16.15** ***Tabela de Avaliação***



| Item | Requisito                         | Detalhes   | Atende (S/N) | Obs. |
|------|-----------------------------------|--|--------------|------|
| 1    | Idioma Português Brasil           | Nos aplicativos (Interface de usuários)  |              |      |
| 2    | Operação nativa IP                | Funcionamento da plataforma utilizando protocolo SIP baseado em software sem necessidade de gateways de conversão.   |              |      |
| 3    | Certificado homologação da ANATEL | Homologação dos gateways e aparelhos IP  |              |      |
| 4    | Perfil de Acesso                  | A solução de gerenciamento possui controle de acesso baseado na definição de perfis que controle o acesso nos níveis de menu e telas.  |              |      |
| 5    | Solução de Segurança              | A solução possui solução de segurança que impeça o acesso ou autenticação de usuários não autorizados  |              |      |
| 6    | Sistema de Administração          | A solução possui, para todas as funcionalidades web, interface compatível com, no mínimo, os navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome ou software compatível com Windows 7 ou posterior.   |              |      |
| 7    | Rota de Menor Custo               | Demonstrar o funcionamento da função Rota de Menor Custo.  |              |      |
| 8    | Facilidades                       | Demonstração do funcionamento das facilidades oferecidas pela central como, Siga-Me, Chefe-Secretária, Chamada em Espera e Correio de Voz.   |              |      |
| 9    | Sala de Conferência               | Criação de Sala de Conferência protegida por senha através de interface gráfica  |              |      |
| 10   | Interface Gráfica: Correio de Voz | Interface gráfica para criação de correio de voz e gestão pelo usuário.  |              |      |
| 11   | Interface Gráfica: Tempo Real     | Tela de administrador do sistema, em tempo real, a visualização de ramais existentes no sistema, obtendo informações sobre ramais ativos, seu status, tempo de ligação para chamadas recebidas e realizadas. Apresentação em tempo real de chamadas realizadas, recebidas e abandonadas por ramal/usuário. |              |      |
| 12   | Gravação de Chamada de Voz        | Gravação de voz entre ramais internos e de ligações externas. Demonstração da habilitação da gravação como padrão para um ramal.   |              |      |
| 13   | Recuperação de Gravação           | Recuperação de arquivos de áudio através de filtros como: ramal/usuário, data e hora etc. Deve-se demonstrar que essa gestão das gravações poderá ser feita diretamente pelo usuário, sem a necessidade de intervenção de um administrador ou gerente.   |              |      |
| 14   | Unidade de Resposta Audível (URA) | Criação de menu simples de URA por meio de interface web gráfica em português.   |              |      |
| 15   | Softphone                         | Softphone funcional para smartphone e PC nos sistemas operacionais Windows 7 ou superior e Android, gerando e recebendo chamadas   |              |      |
| 16   | Call Center                       | Criação de pequeno grupo de 5 agentes e 1 supervisor, com demonstração da fila de atendimento e roteamento de chamadas   |              |      |
| 17   | Callback                          | Retorno de chamada automaticamente para o número que abandonou na fila antes do atendimento, e por clique no número pelo teleatendente em planilha web, caso a chamada já tenha sido atendida.   |              |      |

**APÊNDICE I**  
**PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS / CONTRATAÇÃO/STFC DDR/PABX VIRTUAL**

| A    | B   | C    | D              | E   | F            |
|------|---|------|----------------|-----|--------------|
| Item | Contratação STFC/ DDR/PABX VIRTUAL                        | Und. | Valor Unitário | Qtd | Valor Mensal |
| 1    | entroncamento digital E1/SIP, com 30 acessos simultâneos; | 1    | R\$            | 60  |              |
| 2    | ramais DDR  | 1    | R\$            | 164 |              |



|    |  |             |                          |       |             |
|----|--|-------------|--------------------------|-------|-------------|
| 3  | aparelhos IP (tipo 1)                        | 1           | R\$                      | 162   |             |
| 4  | Aperelhos IP (tipo 2)                        | 1           | R\$                      | 2     |             |
| 5* | ligações locais fixo-fixo                    | minuto      | tarifa única**<br>(R\$ ) | 4.000 | Informativo |
|    | Idn fixo-fixo                                |             |                          | 100   |             |
| 6* | ligações locais fixo-móvel                   |             | tarifa única**<br>(R\$ ) | 1.900 | Informativo |
|    | Idn fixo-móvel – vc2 / vc3 - flat            |             |                          | 100   |             |
| 7  |  | Total 1 a 6 | R\$                      | 164   | R\$         |
| 8  | Instalação da solução PABX virtual, em cloud | (inclusa)   |                          |       |             |
|    | TOTAL GERAL: item 6 =                        | R\$         |                          |       |             |

5\* e 6\* Os licitantes deverão demonstrar, conforme tabela, os valores estabelecidos para os serviços tipificados:

TABELA I

| item | Serviço                           | Valor minuto |
|------|-----------------------------------|--------------|
| 6*   | ligações locais fixo-fixo         |              |
|      | ligações locais fixo-móvel        |              |
|      | Idn fixo-fixo                     |              |
|      | Idn fixo-móvel – vc2 / vc3 - flat |              |

**\*\*TARIFA ÚNICA:** valor que abrange todos os tipos de ligações (fixo e móvel), local e DDD, independentemente de operadora e do quantitativo de tráfego, baseado na estimativa disposta na TABELA I, abrangendo a instalação da solução.

APÊNDICE I-A

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS / CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO 0800

| A    | B                                 | C    | D              | E     | F            |
|------|-----------------------------------|------|----------------|-------|--------------|
| Item | CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO 0800       | Und. | Valor Unitário | Q1de. | Valor Mensal |
| 1    | Assinatura NUMERO                 | 1    |                | 1     |              |
| 2    | Transporte de chamada LOCAIS FIXO | Min. |                | 340   |              |
| 3    | Transporte de chamada VCI         | Min. |                | 1160  |              |
| 4    | TOTAL (1+2+3)                     | R\$  |                |       |              |
| 5    | Instalação 0800                   | R\$  |                |       |              |
|      | TOTAL GERAL: Item 4 + 5 =         | R\$  |                |       |              |

APÊNDICE I-B

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS / CONTRATAÇÃO DE SWITCHES

| A    | B                        | C       | D              | E     | F            |
|------|--------------------------|---------|----------------|-------|--------------|
| Item | SWICHES Tipo             | Unidade | Valor unitário | Qtde. | Valor mensal |
| 1    | 8 portas                 | 35      |                | 35    |              |
| 2    | 12 portas                | 5       |                | 5     |              |
| 3    | 24 portas                | 1       |                | 1     |              |
| 4    | TOTAL (1+2+3)            | R\$     |                |       |              |
| 5    | Instalação / programação | R\$     |                |       |              |
|      | TOTAL GERAL: itens 4+ 5  | R\$     |                |       |              |

SETOR REQUISITANTE: Secretária Municipal de Administração

RESPONSÁVEL: Gilda Conceição Moreira

CARGO: Secretária Municipal de Administração



**ANEXO II**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 034/2023**  
**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2023**

**MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

O **MUNICÍPIO DE JABOTICATUBAS**, CNPJ Nº.18.715.417/0001-04 com sede na Praça Nossa Senhora da Conceição, 38, Centro, a seguir denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. Eneimar Adriano Marques, brasileiro, casado, portador do CPF nº 027.708.466-04 e Carteira de Identidade RG nº M-8.793.860; e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ Nº....., com sede na ..... a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por \_\_\_\_\_, CPF Nº \_\_\_\_\_, resolvem firmar o presente, como especificado no seu objeto, em conformidade com o Processo Licitatório nº034/2023, na modalidade Pregão Eletrônico nº008/2023, do tipo menor preço, sob a regência da Lei Federal n.º 8.666/93, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO**

Constitui objeto do presente instrumento a contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nas modalidades local, longa distância nacional, 0800, fixo-fixo e fixo-móvel, incluindo a solução de PABX virtual em CLOUD, composta de hardware e software, e demais ativos, instalação, configuração, treinamento e manutenção, serviços e sistema de gerenciamento e monitoramento, com recursos completos para sua operação, incluindo instalação, configuração, treinamento, manutenção preventiva, corretiva e proativa e suporte técnico e operação assistida durante toda a vigência do contrato, conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA.

Item 1 - Fornecimento e instalação de entroncamento digital bidirecional E1 ou SIP Trunking, com capacidade de 60 (sessenta) acessos simultâneos e 200 (duzentos) ramais para as faixas de numeração do DDR – Discagem Direta a Ramal, nas quantidades estabelecidas nas Planilha de Preços e Serviços, podendo ser entregue em E1 (R2/ISDN) ou SIP.

Item 2 - Contratação de empresa especializada para a prestação de SERVIÇO 0800 - fornecimento de 01 (um) serviço (acesso) 0800, para ligações originadas de telefone fixo e móvel dentro do Município de Jaboticatubas/MG;

Item 3: contratação de empresa especializada para o fornecimento de 41 switches, nas quantidades de portas e demais especificações, conforme subitem 4..1.10.1, do TERMO DE REFERÊNCIA;

**CLÁUSULA 2ª - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO**

**2.1. Dos Preços**

2.1.1. O Contratante pagará à Contratada, pela prestação do serviço a importância **mensal** estimada de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).



2.1.1.1. O Contratante pagará à Contratada a importância de R\$ \_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ ) referente à instalação.

## **2.2. Das Condições de pagamento:**

2.2.1. A PREFEITURA DE JABOTICATUBAS fará o pagamento mensal à LICITANTE mediante a apresentação da fatura de serviços, por meio de boleto ou crédito em conta bancária, até o décimo quinto dia útil, contados a partir do aceite da nota fiscal de serviços, sem prejuízo da adoção de outros meios lícitos de pagamento;

2.2.1.1 Deverá ser emitida uma única nota fiscal de serviços, que contemplará todas as despesas provenientes da contratação, de acordo com a legislação vigente de Minas Gerais/MG;

2.2.1.2 Não será aceita, em nenhuma hipótese, a apresentação de notas de débito ou faturas referentes ao todo ou a fração do serviço;

2.2.1.3 Na nota fiscal deverão constar, além das informações exigidas pela legislação de regência, os seguintes dados:

- a) número do contrato;
- b) período a que se refere;
- c) indicação detalhada do evento a que se refere;
- d) destaque dos tributos incidentes e eventuais deduções e/ou retenções legais.

2.2.1.4 A nota fiscal deverá ser apresentada, impreterivelmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte à prestação do serviço;

2.2.1.5 Os pagamentos somente serão realizados após a comprovação da manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

2.2.1.6 A PREFEITURA DE JABOTICATUBAS deverá arcar com o recolhimento de todos os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais devidos em decorrência do objeto do contrato, inclusive aqueles retidos pela PREFEITURA na forma da lei, devendo destacar as retenções tributárias devidas em sua nota fiscal ou entregar documentação que comprove a não necessidade de alguma retenção ou tributo(s);

2.2.1.7 A nota fiscal não aprovada pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS será devolvida à LICITANTE para as necessárias correções para efetivo pagamento, a partir da data de sua reapresentação;

2.2.1.8 A devolução da nota fiscal não aprovada pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS em hipótese alguma servirá de pretexto para que a LICITANTE suspenda o fornecimento objeto do contrato;

2.2.1.9 Eventuais atrasos na apresentação da nota fiscal poderão acarretar correspondentes e proporcionais atrasos nos pagamentos, sem qualquer atualização monetária e sem prejuízo das penalidades aplicáveis. Eventuais acertos que não possam ser incluídos na nota serão processados no mês subsequente;



2.2.1.10 O descumprimento pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS de quaisquer de suas obrigações facultará à LICITANTE a aplicação das penalidades previstas no contrato, até a regularização da situação, vedada a correção dos valores em questão;

2.2.1.10.1 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento não justificados, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = N \times VP \times I$$

onde:

EM = Encargos moratórios;

VP = Valor da parcela em atraso;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento (vencimento) e a do efetivo pagamento;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \left( \frac{TX}{30} \right)$$

30

TX = Percentual da taxa de juros de mora mensal definida no edital/contrato.

2.2.1.11 Em nenhuma hipótese ocorrerá a antecipação de pagamento para viabilizar o cumprimento do objeto contratado;

2.2.1.12 Na hipótese de o dia do pagamento coincidir com feriado bancário, este será realizado no primeiro dia útil seguinte (art. 132, § 1º, do Código Civil);

### 2.3. Critério de Reajuste

2.3.1. Por força das Leis Federais nº 9.069/95 e 10.192/2001, o valor deste Contrato será reajustado mediante iniciativa da CONTRATADA, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou do último reajuste, consoante as alterações verificadas nos valores tarifários líquidos homologados pela AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, órgão regulador do Poder Concedente, conforme a fórmula abaixo:

$$\frac{VTL2}{VTL1} \times \text{tabela 2} = \text{valor reajustado}$$

VTL 1 = valor tarifário líquido homologado pela ANATEL em vigor na data da abertura da licitação.

VTL 2 = valor tarifário líquido homologado pela ANATEL na data do reajuste.

Tabela 2 = valor tarifário bruto (preço final) da proposta.



2.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar, à época do reajuste, cópia do ato homologatório da ANATEL que alterou os valores líquidos, bem como demonstrativo de cálculo.

#### **CLÁUSULA 3ª - DA DOTAÇÃO**

3. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta das dotações orçamentárias nº: 02030080.0472206012.836.3.3.90.39.00. 15000000 – FICHA 087.

#### **CLÁUSULA 4ª - DA VIGÊNCIA**

4.1. O prazo de vigência deste contrato será de 60 (sessenta) meses, contados da data de publicação do extrato de contrato no Diário Oficial do Município.

#### **CLÁUSULA 5ª - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

5.1. O Contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento), de acordo com o que preceitua o § 1º do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA 6ª - DA NOVAÇÃO**

6.1. Toda e qualquer tolerância por parte do CONTRATANTE na exigência do cumprimento do presente contrato, não constituirá novação, nem muito menos a extinção da respectiva obrigação, podendo a mesma ser exigida a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA 7ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

7.1. As obrigações da Contratante e da Contratada encontram-se definidas no Edital e seus anexos.

#### **CLÁUSULA 9ª - DA FISCALIZAÇÃO**

9.1. A Secretaria de Administração da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS indicará Servidor, para atuar como fiscal do contrato, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato e exercer em toda a sua plenitude a ação fiscalizadora de que trata a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, bem como controlando e avaliando a execução dos serviços.

9.2. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização por parte do município não eximirá a Contratada de total responsabilidade por seus atos falhos.

#### **CLÁUSULA 10 - DA RESCISÃO**

10.1. O contrato poderá ser rescindido na ocorrência dos motivos previstos na Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA 11 - DOS CASOS OMISSOS**



11.2. Os casos omissos, assim como as dúvidas, serão resolvidos com base na Lei nº 8.666/93, cujas normas ficam incorporadas ao presente instrumento, ainda que delas não se faça aqui menção expressa.

#### **CLÁUSULA 12 – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

12.1. O regime de execução do presente contrato é empreitada por preço unitário.

#### **CLÁUSULA 13 - DAS PENALIDADES**

13.1 O não cumprimento ou o cumprimento irregular das obrigações contratuais caracterizam inexecução total ou parcial deste contrato, sujeitando a LICITANTE às seguintes sanções administrativas:

13.1.1 Advertência escrita: comunicação formal de desacordo quanto à conduta do fornecedor sobre o descumprimento deste contrato e outras obrigações assumidas, e a determinação de adoção das necessárias medidas de correção;

13.1.2 Rescisão unilateral do Contrato sujeitando-se a LICITANTE ao pagamento de multa e demais penalidades constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA;

13.1.3 Multa, nos seguintes limites máximos:

- a) 0,3% (três décimos por cento) por dia sobre o valor do contrato, até o trigésimo dia de atraso; após o trigésimo dia a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS poderá deixar de receber o objeto declarando a inexecução total da obrigação, o que ensejará a rescisão unilateral do contrato;
- b) 10% (dez por cento) sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, de acordo com os prazos estabelecidos no art. 87 da Lei nº 8.666/93;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, no prazo mínimo de 02 (dois) e máximo de 05 (cinco) anos, conforme a Lei nº 8.666/93.

13.1.4 Caracteriza o não cumprimento ou o cumprimento irregular das obrigações contratuais:

- a) o não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços previstos neste contrato;
- b) o retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de serviço ou de suas parcelas;
- c) a paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação da PREFEITURA DE JABOTICATUBAS;
- d) a entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;
- e) a alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
- f) a prestação de serviço de baixa qualidade, tendo como base o item 8;
- g) a não observância das cláusulas, especificações e prazos previstos neste instrumento contratual e no termo de referência;



h) a não manutenção das condições de habilitação.

13.1.5 Penalidades mensais por descumprimento dos prazos estabelecidos nas tabelas descritas no item 8.3.3, conforme tabela que se segue:

| Atraso Mensal        | Penalidade          |
|----------------------|---------------------|
| 1 a 5 Chamados       | 0,5 % Fatura Mensal |
| 6 a 10 Chamados      | 1,5% Fatura Mensal  |
| Acima de 11 Chamados | 5% Fatura Mensal    |

13.1.6 Relativamente à sanção “multa”:

- a) será aplicada de modo autônomo e independente para cada conduta praticada;
- b) será proporcional em caso de inexecução parcial, em se tratando de multa compensatória;
- c) poderá ser aplicada cumulativamente com as sanções previstas nos incisos a, c e d, do item 13.1.3;
- d) seu valor será descontado do valor dos pagamentos devidos pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS; sendo insuficientes esses valores, a multa deve ser paga pela LICITANTE no prazo de 5 (cinco) dias, contado da publicação do ato sancionador.

13.1.7 Todo e qualquer valor que vier a ser imputado pela PREFEITURA DE JABOTICATUBAS à LICITANTE reveste-se das características de liquidez e certeza, para efeitos de execução judicial, nos termos do artigo nº 586 do CPC;

13.1.8 Para assegurar o cumprimento de obrigações definidas no instrumento contratual ou no edital que lhe deu origem, a PREFEITURA DE JABOTICATUBAS poderá reter parcelas de pagamentos e eventuais créditos da LICITANTE;

13.1.9 As multas e penalidades previstas neste instrumento ou no edital que lhe deu origem não têm caráter compensatório, sendo que o seu pagamento não exime a LICITANTE da responsabilidade pela reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos causados à PREFEITURA DE JABOTICATUBAS por atos comissivos ou omissivos;

13.1.10 A aplicação das sanções observará o devido processo administrativo, respeitando-se a ampla defesa e o contraditório;

13.1.11 A LICITANTE estará sujeita também às sanções previstas nos itens c) e d) do item 13.1.3, se:

- a) sofrer condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) tiver praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados, tais como: apresentação de documento falso, declaração falsa, fraude na execução do contrato.

#### **CLÁUSULA 14 – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL**

14.1. Este instrumento guarda inteira conformidade com os termos do Edital do Pregão Eletrônico Nº 008/2023 e seus Anexos, do qual é parte integrante e complementar, vinculando-se, ainda, à proposta Contratada.



**CLÁUSULA 15 - DO FORO**

As partes elegem o foro da Comarca de Jaboticatubas/MG, para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução do presente Contrato.

E por estarem justos e contratados, assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, juntamente com 02 (duas) testemunhas que a tudo assistiram e também assinam.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
MUNICÍPIO DE JABOTICATUBAS

Testemunhas: \_\_\_\_\_

CPF nº

CPF nº