

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

A ASSOCIAÇÃO SULINA DE CRÉDITO E ASSISTÊNCIA RURAL - ASCAR, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 92.773.142/0001-00 com sede na Rua Botafogo, 1051 – Bairro Menino Deus em Porto Alegre/RS – CEP: 90150-053, torna público, através de seu pregoeiro designado pela Portaria 003/2021, para conhecimento dos interessados, que no dia e hora abaixo indicados será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo, **MENOR PREÇO TOTAL DO LOTE**, com recursos provenientes de fontes próprias. O procedimento será regido pela Lei Federal nº: 10.520/02, e suas alterações, Lei Complementar Federal nº: 123/06, com a nova redação da Lei Complementar nº: 147/14, Decretos nº: 3555/00 e nº: 8538/15 e com aplicação subsidiária da Lei Federal nº: 8.666/93 e suas alterações, além das demais disposições pertinentes e legais aplicáveis, e pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos.

REALIZAÇÃO: O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as fases, através da utilização do Portal Eletrônico de pregão online **do Banco do Estado do Rio Grande do Sul**, através do site www.pregaobanrisul.com.br.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às 09:00 do dia **24/09/2021**

ABERTURA DAS PROPOSTAS: às 09h01min do dia **24/09/2021**

DATA E HORA DA SESSÃO DE DISPUTA:

Data: **24/09/2021**

Hora: A partir das 14:00 horas

- Todas as referências de tempo estabelecidas neste Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília-DF e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame;
- Não ocorrendo expediente ou havendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do(a) pregoeiro(a) em contrário;
- Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no “licitações” e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

ESCLARECIMENTOS: quaisquer pedidos de esclarecimento devem ser feitos exclusivamente por mensagem eletrônica (*e-mail*) através do endereço licitacoes@emater.tche.br, informando o número do edital de referência e no prazo de até 24 horas antes da abertura da sessão pública.

O Edital, na íntegra estará disponível no site da instituição www.emater.tche.br, no menu **A Emater / Portal da Transparência**, e no aplicativo “licitações” do **Portal Eletrônico do Banco do Estado do Rio Grande do Sul**, através do site www.pregaobanrisul.com.br.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

1. DO OBJETO

1.1. O presente procedimento licitatório tem por objeto a contratação dos serviços de empresa especializada em solução de telefonia em **Central Telefônica PABX-IP Digital**, incluindo o fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato, de acordo com as especificações e os detalhamentos constantes no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, e demais cláusulas e condições estabelecidas neste edital:

2. IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

2.1. Impugnações ao ato convocatório do pregão serão recebidas até 48 (quarenta e oito) horas antes da data fixada para abertura da sessão, por meio eletrônico para o endereço: licitacoes@emater.tche.br;

2.1.1. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura do Pregão;

2.1.2. Deferida a impugnação do ato convocatório, será designada nova data para realização do certame;

2.1.3. Os pedidos de impugnação recebidas fora do prazo estabelecido no subitem 2.1, serão consideradas como mero exercício do direito de petição.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação todos os interessados que atendam a todas as exigências constantes neste Edital e seus anexos e, que estejam cadastrados/credenciados junto à Central de Licitações do Estado do Rio Grande do Sul – CELIC, através dos sites: www.pregaobanrisul.com.br ou www.celic.rs.gov.br, pertencentes ao ramo do objeto licitado;

3.2. Estará impedida de participar da presente licitação:

3.2.1. A empresa que tenha sido declarada inidônea pela Administração Municipal, Estadual ou Federal, o que abrange a administração direta e indireta, a entidade com personalidade jurídica de direito privado sob o seu controle e as fundações por ela instituída e mantida;

3.2.2. O interessado que estiver em processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação;

3.2.3. Empresa em forma de consórcio;

3.2.4. Empresa que esteja cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta por qualquer órgão da Administração Pública, ainda, motivada pelas hipóteses previstas no artigo 88 da Lei nº: 8.666/93;

3.2.5. Empresa que esteja inclusa no disposto do artigo 9º da Lei nº: 8.666/93;

3.2.6. Empresa que esteja em situação irregular quanto ao cumprimento das obrigações tributárias perante: a Receita Federal, Procuradoria da Fazenda Nacional, Receita Estadual, Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

3.2.7. Será vedada a participação simultânea de empresas cuja formação societária contenha um ou mais sócios concomitantes (acórdão nº: 1606/08 – 1ª Câmara – TCU).

3.2.8. Será vedada a participação de empresa cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção, seja familiar, cônjuge, companheiro (a), ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade até o terceiro grau, inclusive de empregado da ASCAR, ou de qualquer outro que exerça função de confiança, remunerada ou não, na Instituição;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

3.2.9. Não poderão participar deste Pregão Eletrônico, pessoas jurídicas organizadas sob a forma de COOPERATIVAS, tendo em vista que pela natureza dos serviços existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a empresa CONTRATADA, bem como o de pessoalidade e habitualidade e, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;

OBSERVAÇÃO: O não atendimento de qualquer das condições, implicará a inabilitação do licitante ou a desclassificação de sua proposta.

3.3. Das condições para participação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

3.3.1. A MP ou EPP que pretenda sua inclusão pelo regime diferenciado concedido pela Lei Complementar nº: 123/06, deverá, no ato do envio da proposta, em campo próprio do sistema eletrônico, declarar que atende os requisitos do artigo 3º da referida Lei;

3.3.2. Caso não utilizar a faculdade prevista no subitem 3.3.1, será considerada que a licitante optou por renunciar aos benefícios previstos na Lei Complementar nº: 123/06;

3.3.3. Apresentar toda a documentação solicitada, mesmo com restrição para obter os benefícios da Lei Complementar nº: 123/06;

3.3.4. Havendo alguma restrição na documentação, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir da declaração do proponente vencedor, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa;

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

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis) junto ao provedor do sistema através do site www.pregaobanrisul.com.br necessitando estar credenciadas junto à Sessão de Cadastro da Central de Licitações/RS - CELIC, podendo também ser acessada através do site www.celic.rs.gov.br;

4.2. O pedido para credenciamento acompanhado pela documentação exigida, deverá ser protocolado junto à Seção de Cadastro da CELIC/RS com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis anteriores a realização da sessão pública, exclusivamente por via eletrônica no site www.celic.rs.gov.br;

4.3. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico;

4.4. A chave de identificação e a senha recebida junto a CELIC poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou outro fato impeditivo de participação de licitação em órgãos públicos;

4.5. 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 BANRISUL S/A. (provedor do sistema) ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

5. DA PROPOSTA FINANCEIRA

5.1 A proposta deverá ser enviada pelo **VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 48 MESES**, considerando todos os custos diretos e indiretos para o fornecimento dos serviços;

5.1.1 A proposta de preços deverá conter a **Formação do Preço Mensal e Global estimado para 48 meses**, conforme **Anexo II** deste Edital com a Inclusão nos preços cotados todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

5.1.2 A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita realização da prestação dos serviços será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a abertura das propostas;

5.2. A Proposta Financeira deverá ser **elaborada em conformidade com o ANEXOS I** e enviada, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio do sistema, o qual deverá conter as seguintes informações:

5.2.1. Especificações pormenorizadas do objeto, de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas do objeto proposto, e não apenas transcrição das informações constantes do Termo de Referência;

5.2.1.1. Serão desclassificadas as propostas que, seja qual for o motivo, venham a apresentar a documentação incompleta ou deixe de comprovar qualquer característica do objeto proposto ou não atendam a todas as exigências constantes no edital e seus anexos, ou, que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis;

5.3. Prazo de Validade da Proposta Financeira, que não poderá ser inferior a 60 dias corridos, a contar da sua apresentação;

5.4. Ocorrendo discordância entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos;

5.5. O encaminhamento da Proposta Financeira pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências e condições estabelecidas no edital e seus anexos;

5.6. A proposta encaminhada para o sistema de licitações e os respectivos lances oferecidos, será de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou pretexto;

5.7. Observações relativas à Proposta Financeira:

5.8. O preço proposto será cotado em moeda corrente nacional e será considerado suficiente e completo, abrangendo todos os encargos decorrentes, bem como as despesas administrativas e outros custos indiretos;

5.9. A apresentação da proposta financeira implica a plena aceitação, por parte da licitante, das normas, exigências e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos;

5.10. A proposta original devidamente assinada deverá ser encaminhada juntamente com a documentação para a habilitação;

5.11. Inclusão nos preços cotados de todos os tributos, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

5.12. Serão considerados, para fins de julgamento, os valores, até, no máximo dois algarismos após a vírgula.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

6. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA FINANCEIRA

6.1. O julgamento obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO TOTAL ESTIMADO PARA 48 MESES**, observando-se o disposto no Art. 4º, X, da Lei nº 10.520/02;

6.2. A análise da Proposta Financeira pelo pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, **sendo preliminarmente desclassificada a Proposta Financeira:**

6.2.1. Cujo objeto não atenda às especificações, aos prazos e às condições fixados no Edital;

6.2.2. Que apresente preços manifestamente inexequíveis;

6.2.3. Que não contiverem informações suficientes que permitam a perfeita identificação do objeto licitado e do Licitante.

7. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, o autor da melhor proposta deverá apresentar os documentos digitalizados, por meio do sistema eletrônico, em campo próprio, no prazo de 02 (duas) horas após o encerramento da disputa, quando da convocação pelo Pregoeiro, podendo ser prorrogado por solicitação própria e devidamente justificada, por igual período. No caso de haver algum documento que não contenha validação digital, será **obrigatório** o seu encaminhamento da via original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data da abertura do prazo para habilitação, no seguinte endereço: Rua Botafogo nº 1021, Bairro Menino Deus, Porto Alegre/RS – CEP: 90150-053, aos cuidados do Pregoeiro.

7.1 Documentos de habilitação:

7.1.1. JURÍDICA:

a) Documento de Identidade do empresário sócio-administrador ou diretor da licitante;

b) Registro comercial, no caso de empresa individual;

c) Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;

d) Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova de composição da diretoria em exercício;

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

f) Cópia do enquadramento como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, **expedida pela Junta Comercial** ou Cartório de Registros Especiais.

7.1.2. FISCAL E TRABALHISTA:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ atualizado**, através de cartão emitido pelo **site** da Secretaria da Receita Federal;

b) Prova de regularidade com a **Fazenda Federal**, mediante a apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a Tributos Federais, e que abrange as contribuições sociais (**INSS**), emitidas em conjunto pela Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

c) Prova de regularidade com a **Fazenda Estadual** da sede do licitante, mediante apresentação da Certidão de Situação Fiscal independentemente da localização da sede ou filial do licitante;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- d) Prova de regularidade com a **Fazenda Municipal** da sede do licitante;
- e) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos em lei, expedido pela Caixa Econômica Federal;
- f) Prova de Regularidade Trabalhista, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, emitida pela Justiça do Trabalho.

7.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRO:

a) **Certidão Negativa de Falência, Concordata ou Recuperação Judicial**, expedida pelo distribuidor do Foro da sede da matriz da Pessoa Jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, com validade não superior a 90 (noventa) dias anteriores à data da abertura das propostas.

b) **Balanco Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta:

1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade, devidamente registrado na Junta Comercial;
2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

c) A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), **os quais deverão ser, individualmente, igual ou maior que 1,00 (um), resultante da aplicação das seguintes fórmulas:**

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

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

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

1. No caso da licitante apresentar resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá comprovar patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez) por cento do valor estimado da contratação ou do lote pertinente.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

7.1.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

7.1.4.1. Comprovação de aptidão por meio de **Certidão (ões) ou Atestado (s) de Capacidade Técnica**, fornecido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, que comprove (m) aptidão do licitante para o fornecimento satisfatório em características e quantidades ao objeto desta licitação, indicando os materiais, serviços e o período de fornecimento, além dos dados do emitente, tais como: nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável para possível diligência confirmando a veracidade das informações;

7.2. CNPJ indicado nos documentos da proposta comercial e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da empresa que efetivamente vai fornecer o objeto da presente licitação;

7.3. A falta de qualquer dos documentos solicitados ou a apresentação de documentos que contenham emendas, rasuras, entrelinhas, ressalvas ou modificações de qualquer item deste Pregão e seus anexos, implicará na inabilitação ou desclassificação do LICITANTE, ressalvado o disposto no §1º do artigo 43 da Lei Complementar nº 123/2006;

7.4. Além dos documentos de habilitação constantes no item 7.1, **deverão ser apresentados, os Anexos II e III**, devidamente preenchidos, com assinatura e carimbo do responsável, em papel timbrado da empresa.

OBSERVAÇÃO: TODOS OS DOCUMENTOS DEVERÃO ESTAR COM O PRAZO DE VIGÊNCIA DENTRO DE SUA VALIDADE.

8. DA SESSÃO DO PREGÃO

8.1. Até o horário previsto neste Edital, serão recebidas as Propostas Financeiras. Na data e hora previstos, terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das Propostas Financeiras classificadas;

8.1.1. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes;

8.1.2. Aberta à etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o licitante será imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;

8.2. Da etapa eletrônica de lances e da classificação das propostas:

8.2.1. Os lances ofertados serão pelo VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 48 MESES DE CONTRATO;

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

8.2.3. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances ao pregoeiro, bem como aos demais licitantes.

8.2.4. No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível as licitantes para a recepção dos lances, retomando, o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados;

8.2.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa as licitantes, mediante mensagem eletrônica, divulgando data e hora da reabertura da sessão;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

8.2.6. Após o encerramento do tempo estipulado, transcorrerá período de tempo de até 30 minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, mediante aviso de fechamento iminente dos lances, fim do qual será automaticamente encerrada a recepção dos lances;

8.2.7. Quando houver uma única licitante ou uma única proposta válida, caberá ao pregoeiro verificar a aceitabilidade do preço ofertado;

8.2.8. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a Proposta Financeira Inicial de **MENOR PREÇO TOTAL ESTIMADO** e os valores praticados no mercado;

8.2.9. Nas situações a que se referem os subitens 8.2.7 e 8.2.8, o pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor;

8.2.10. Encerrada a recepção de lances, antes de anunciar o vencedor, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de **MENOR PREÇO TOTAL ESTIMADO**, para que seja obtido um preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação;

8.2.11. O pregoeiro anunciará a licitante vencedora imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor;

8.2.12. É vedada a desistência dos lances já ofertados sujeitando-se a licitante às sanções deste Edital;

8.2.13. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro examinará a Proposta Financeira que apresentou **MENOR PREÇO TOTAL ESTIMADO** quanto à compatibilidade deste em relação aos preços praticados no mercado, classificando ou desclassificando preliminarmente a Proposta Financeira ofertada;

8.2.14. Em sendo desclassificada a proposta financeira de **MENOR PREÇO TOTAL ESTIMADO**, o pregoeiro examinará a proposta financeira de segundo **MENOR PREÇO TOTAL ESTIMADO**, negociando com o licitante a redução do preço apresentado, objetivando a obtenção de preço melhor;

8.3. Constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, a licitante será declarada a vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo pregoeiro.

9. DOS RECURSOS

9.1. Declarada a licitante vencedora, após a fase de habilitação, qualquer licitante que desejar recorrer poderá, durante a sessão pública, de forma **imediata e motivada, em campo próprio do sistema**, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o **prazo de 10 (dez) minutos**. Caso interposto o recurso o mesmo deverá ser dirigido ao pregoeiro, em campo próprio por meio do sistema eletrônico, no prazo de 03 (três) dias a contar da manifestação no sistema, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começara a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses;

9.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto, pelo pregoeiro, ao vencedor do certame;

9.3. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo licitante;

9.4. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

9.5. Havendo recursos, o pregoeiro apreciará os mesmos e, caso não reconsidere sua posição, caberá à Autoridade Competente a decisão em grau final;

9.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade Competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

10. DA CONTRATAÇÃO

10.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, a ASCAR chamará a empresa vencedora para no prazo estipulado na convocação comparecer para a assinatura do contrato, nos moldes do **ANEXO IV - Minuta do Contrato**, visando à execução do objeto;

10.2. A recusa em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido, sujeitará a aplicação das penalidades de suspensão temporária pelo prazo de até 02 (dois) anos;

10.3. Até a assinatura do contrato, a proposta da licitante vencedora poderá ser desclassificada se a ASCAR tiver conhecimento de fato desabonador ou restritivo à sua habilitação, conhecido após o julgamento;

10.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto licitado. Este passará a existir após a assinatura do contrato com data estabelecida para início;

10.5. Caberá à CONTRATADA aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do presente contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado, de acordo com o previsto na legislação;

10.6. As obrigações decorrentes da contratação observarão todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos e na legislação vigente;

10.7. O Contrato a ser firmado terá vigência de **48 (quarenta e oito) meses**, contados a partir da data indicada no contrato quando de sua assinatura, podendo, no interesse da ASCAR, mediante Termos Aditivos, ser prorrogado por mais dois períodos, limitada a sessenta meses, de acordo com o disposto no artigo 57 Inciso II, da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA ASCAR

11.1. Indicar o fiscal do Contrato, conforme Art. 67 da Lei 8.666/93;

11.2. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à boa execução dos serviços;

11.3. Promover, por intermédio do fiscal pelo contrato, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, com anotação em registro próprio das falhas detectadas, comunicando formalmente à CONTRATADA de tais ocorrências, para tomada de imediatas providências;

11.4. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços;

11.5. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato;

11.6. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA, de acordo com as condições de prazos e preços estabelecidos no edital e seus anexos e proposta da CONTRATADA.

12. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

12.1. Os atos e comunicações entre as partes, relativamente à execução deste objeto, serão formalizados através de documentos escritos, devendo o destinatário cientificar o recebimento;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

12.2. Caso a parte se recusar ao recebimento formal da comunicação/notificação, o fato será atestado por 02 (duas) testemunhas idôneas, presentes no ato da entrega do documento, valendo como prova de seu recebimento.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. O licitante que deixar de entregar quaisquer documentos exigidos no Edital ou apresentar documentação falsa para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta ou lance, não celebrar o contrato ou instrumento equivalente, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a ASCAR/EMATER/RS, pelo prazo de até **05 (cinco)** anos, garantida a prévia defesa, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais;

13.1.1. Serão considerados como inidôneos os atos como os descritos nos arts. 90, 93, 94, 95 e 97, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.666/93;

13.2. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/93, inclusive responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos causados à Administração;

13.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações citadas no item 13.1 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

13.3.1. Multa de até 10% sobre o valor da sua proposta inicial;

13.3.2. Impedimento de licitar e de contratar com a ASCAR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

13.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento de licitar e de contratar com a ASCAR;

13.4.1. Da aplicação da sanção caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da notificação;

13.5. A aplicação de qualquer das penalidades citadas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93;

13.6. A Autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à ASCAR, observado o princípio da proporcionalidade.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. As normas disciplinadoras deste Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

14.2. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas, bem como a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública;

14.3. A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

14.4. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver, comprovadamente, suportado no cumprimento do contrato;

14.5. A Administração reserva-se o direito de transferir o prazo para o recebimento e abertura das propostas descabendo, em tais casos, direito à indenização pelos licitantes;

14.6. A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e das cláusulas contratuais, se houver;

14.7. O licitante é responsável, sob as penas da lei, pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação;

14.8. A irregularidade que não afete o conteúdo ou idoneidade do documento não constituirá causa de desclassificação;

14.9. O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato, conforme parágrafo § 1º do art. 65 da lei nº 8.666/93;

14.10. É facultado ao pregoeiro ou a autoridade superior, a solicitação de amostra do produto ofertado, condição esta que deverá ser satisfeita em no máximo 10 (dez) dias úteis, após a formalização;

14.11. As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados, mediante elaboração de Ordem de Fornecimento ou Termo Aditivo ao instrumento contratual;

14.12. Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 8.666/93;

14.13. Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre, RS, para dirimir litígios resultantes deste Edital.

15. DOS ANEXOS

Constituem anexos do edital e dele fazem parte integrante:

Anexo I - Termo de referência;

Anexo II - Modelo de Proposta;

Anexo III - Modelo de Declaração;

Anexo IV - Minuta de Contrato.

Porto Alegre, 04 de agosto de 2021.

Braecon Bartz,

Pregoeiro.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

O presente termo tem por objeto contratação dos serviços de empresa especializada em solução de telefonia em **Central Telefônica PABX-IP Digital**, incluindo o **fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato**, conforme condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

LOTE 01

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
01	CENTRAL TELEFÔNICA PBX-IP	1
02	LICENÇA RAMAL	150
03	LICENÇA CONTACT CENTER - VOZ E OMNI CHANNEL	15
04	TELEFONE IP – PADRÃO BÁSICO – TIPO I	110
05	TELEFONE IP – PADRÃO INTERMEDIÁRIO – TIPO II	30
06	TELEFONE IP – PADRÃO ESPECIAL – TIPO III	10

2. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO E DOS APARELHOS TELEFÔNICOS:

2.1. CENTRAL TELEFÔNICA PBX-IP - CONTACT CENTER VOZ E OMNI CHANNEL

2.1.1. PBX-IP Digital:

- 1) Disponibilizar 150 licenças de ramais para ser usado independentemente do dispositivo: telefone IP ou softphone (mobile, web ou desktop) inicialmente, no ato da implementação da solução;
- 2) Permitir expandir o número de licenças de ramais, podendo ser para Telefone IP e/ou softphone (mobile, web ou desktop);
- 3) Possuir interface WEB de gerenciamento em Português do Brasil;
- 4) A solução de gerenciamento e controle de chamadas será composta de no mínimo algum dos seguintes formatos: software controlador (nesse caso devendo ser em máquina virtual apropriada para ambiente VMWARE), Pbx em nuvem, servidor ou appliance (devendo ser instalados e montados em RACK ocupando 2 Us de espaço no máximo) que deverão ser devidamente instalados e configurados;
- 5) Deve dispor de, pelo menos, licenças para 60 (sessenta) troncos SIP. Caso a interligação com a operadora não seja possível através de tronco SIP, deverá ser fornecido, sem custo adicional, Gateway com entroncamento R2/ISDN para até 2 E1's;
- 6) Deverá suportar, pelo menos, 300 troncos (SIP ou E1);
- 7) Deve dispor de, pelo menos 150 ramais IPs;
- 8) Deverá suportar, pelo menos, 800 ramais IPs;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 9) Implementar, no mínimo, os padrões de mercado de CODECs de voz G711, G711a, G.711µ, G722, G729, G729a. Suportar os CODECs H.261 ou H.263 ou H.264 para vídeo;
- 10) Permitir a livre configuração de todos os recursos de telefonia, incluindo-se definição de plano de encaminhamento de chamadas, configurações de rotas, supressão de Código de Seleção de Prestadora - CSP, além de facilidades e permissões de usuários;
- 11) Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e softphones;
- 12) Possibilitar o controle e registro de telefones IP do próprio fabricante, e de telefones IP SIP de outros fabricantes;
- 13) Possuir capacidade para gerenciar e manusear todas as chamadas e funcionalidades previstas neste termo, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final ofertada pela licitante, inclusive nos horários de maior movimento, sem degradação do serviço;
- 14) Possuir uma única base de configuração, independentemente do número de localidades (sites), de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede;
- 15) Suportar o padrão SIP e/ou H.323, inclusive a comutação transparente e automática entre diferentes dispositivos H.323 e/ou SIP (ou vice-versa), simplesmente utilizando técnicas de negociação de CODECs e “pay load switch” (quando os pacotes de voz são transmitidos diretamente entre dispositivos, evitando a ocupação desnecessária de canais de voz nas placas de gateway), sem a necessidade de se utilizar processos de conversão de protocolo/CODEC na matriz de comutação da central telefônica;
- 16) Deve suportar QoS (qualidade de serviço) segundo padrão IEEE 802.1p, e RFC 2474 DiffServ;
- 17) Deve suportar VAD (Voice Activity Detection);
- 18) Deve suportar o padrão IEEE 802.1q;
- 19) Deve suportar o protocolo Real Time Transport Protocol (RTP);
- 20) Deve possuir “buffer” dinâmico para compensação da variação do atraso (jitter);
- 21) Deve suportar os CODECs de compressão segundo padrão G.711 e G.729;
- 22) O sistema deve estar dimensionado para trabalhar com 10 (dez) portas de atendimento simultâneos;
- 23) Possuir arquitetura SIP compatível com a RFC 3261;
- 24) Realizar o atendimento de chamadas e direcioná-las conforme opção escolhida pelo usuário;
- 25) No caso de distribuição automática de chamada, suportar a facilidade de oferecer para o usuário a opção de deixar um recado no correio de voz ao invés de aguardar na fila;
- 26) Deverá devolver a chamada após o término do atendimento, liberando as portas para novas interações;
- 27) Permitir conexão a base de dados via ODBC (podendo ter outras como complementares, mas necessariamente ter a opção via ODBC) para leitura e escrita;
- 28) Possuir interface gráfica para criação e edição da árvore de voz (script) capaz de reconhecer TONS DTMF digitados pelo chamador;
- 29) Permitir a criação de anúncios com base em arquivos WAV e/ou MP3;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 30) Gravação do correio de voz e encaminhamento a um atendente;
- 31) Acesso a base de dados externa para leitura e escrita;
- 32) Criação e edição de scripts de atendimento com funcionalidades de telefonia como enfileiramento, transferência e desligamento de chamadas;
- 33) Possuir interface Web para gerenciamento da plataforma;
- 34) Deverá disponibilizar relatórios sobre utilização das portas contendo: mínimo de portas disponíveis, máximo de portas em uso, tempo de duração de ocupação máxima das portas;
- 35) As configurações de horário do sistema deverão suportar o protocolo SNTP, incluindo ajuste automático de horário de verão, caso necessário;
- 36) A solução deverá permitir cadastro de clientes ou contatos;
- 37) Deverá ser disponibilizado, no mínimo, acesso para um usuário ao sistema de supervisão da solução de gerenciamento e controle de chamadas. Se necessário licenciamento, este deverá ser fornecido;
- 38) Possibilitar a criação de perfis de acesso ao sistema de administração, com diferentes permissões às configurações e relatórios;
- 39) Possibilitar Gravação de ligações externas;
- 40) URA eletrônica para atendimento com Menus personalizáveis;
- 41) Customização de mensagens e menus da URA pelos Administradores do sistema na interface WEB;
- 42) Módulo Criação e alteração de Mensagens;
- 43) Módulo de criação de mensagens automáticas através de inserção de texto e reprodução do áudio inserido – TTS;
- 44) Correio de voz para todos os ramais com envio dos áudios por e-mail;
- 45) Salas de áudio conferência ilimitadas com gravação do áudio das reuniões;
- 46) Possuir suporte à vídeo chamado em aparelhos com esta função;
- 47) Intercalação de chamadas (monitoração silenciosa);
- 48) Atendimento de chamadas em grupo (sem supervisão);
- 49) Grupo de ramais;
- 50) Identificação de chamadas;
- 51) Agenda telefônica geral;
- 52) Bloqueio de chamadas de entrada por número (blacklist);
- 53) Música em espera geral e por fila de atendimento;
- 54) Captura de chamadas individual e em grupo;
- 55) Desvio de chamadas de ramais acionado pelo usuário (interno e externa);
- 56) Transferência cega e supervisionada (interna e externa);
- 57) Transbordo de chamadas quando ocupada ou não atendida;
- 58) Chamada em espera;
- 59) Classe de acesso de ramais (bloqueio de chamadas);
- 60) Plano de discagem automático (LCR);
- 61) Hotline;
- 62) Função “Não Perturbe” no ramal (DND);
- 63) O sistema deverá possibilitar integração CTI (Computer Telephone Integration) via WebServices ou conexão socket;
- 64) Bilhetador/Tarifador: gerar registro completo das chamadas, bilhetar com tarifador e permitir integração a tarifadores de mercado;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 65) Possuir Tarifador com centros de custos por departamentos;
- 66) Recebimento de correio de voz no ramal ou email;
- 67) Possibilitar integração com serviços da Microsoft Teams;

2.1.1.1. Troncos:

- 68) Suportar SIP Trunk, conforme RFC 3261;
- 69) Implementar roteamento de chamadas que inclui a identificação, seleção e priorização das rotas possíveis para cada chamada;
- 70) Deve permitir roteamento de chamada de forma automática e transparente ao usuário;
- 71) Deve possuir a capacidade de programação de rotas de menor custo, baseados em horários;

2.1.1.2. Ramais:

- 72) Deve possuir a capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;
- 73) Deve realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;
- 74) Deve suportar a mobilidade de ramal por usuário;
- 75) Deve suportar a supressão de silêncio;
- 76) Deve implementar autenticação por usuário e senha dos terminais SIP. Quando um usuário não estiver logado, o sistema deverá ser capaz de redirecionar as chamadas para sua caixa de mensagens de voz bem como operar com redirecionamento de chamadas para outros ramais, conforme preferência definida pelo usuário;
- 77) Deve possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários;
- 78) Deve possuir recurso/funcionalidade de autorização, diferenciando os tipos de chamada que cada usuário pode fazer;
- 79) Deve permitir a configuração das facilidades permitidas para os ramais como, por exemplo, desvio de chamadas, captura de chamadas etc.;
- 80) Deve permitir a configuração de modelos de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como tipo de ring, IP's do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço etc., tenham que ser configuradas telefone a telefone;
- 81) Deve implementar função de código de autorização, em que o usuário poderá digitá-lo ao efetuar uma chamada, e assim, mesmo utilizando um telefone bloqueado para determinados tipos de chamadas, o código associa aquela ligação à classe de serviço do usuário e não à do telefone. Desta forma, a chamada será processada caso o usuário tenha a devida autorização e será bilhetada utilizando-se o código ou a conta do usuário ao invés de se utilizar o número do ramal registrado naquele telefone;
- 82) Deve prover mecanismo para restrição para, no mínimo, as seguintes categorias:
 - a. Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição;
 - b. Restrito para tráfego DDI/DDD/IU: não poderão originar chamadas nacionais ou internacionais para interurbano;
 - c. Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública (local);
 - d. Restrito para ligação a telefones celulares;
- 83) Deve implementar toques distintos para chamadas internas e externas;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 84) Deve permitir que a agenda interna de nomes dos usuários e ramais possa ser visualizada no display dos aparelhos de telefone IP fornecidos;
- 85) Deve permitir configuração para que, no caso de uma chamada para um ramal ocupado, esta possa ser redirecionada para um outro ramal ou para o sistema de mensagens;
- 86) Deve permitir captura de chamada (possibilitar atender qualquer ligação que esteja chamando em qualquer telefone de um determinado grupo);
- 87) Deve possibilitar estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
- 88) Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
- 89) Deve possibilitar a transferência de chamadas diretas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
- 90) Deve possibilitar a função de siga-me, com possibilidade de programação e restrição ao uso somente de números internos e/ou externos;
- 91) Deverá possibilitar a identificação do chamador (funcionalidade BINA- B identifica A);
- 92) Deverá possibilitar a discagem abreviada;
- 93) Deverá possibilitar a implementação de linha direta (Hotline);
- 94) Deverá permitir a criação de grupos de conferência com 16 (dezesesseis) participantes;
- 95) Deverá possibilitar que o telefone que iniciou uma conferência saia da conferência sem que esta seja terminada;
- 96) Deve permitir que um mesmo número de ramal esteja em vários aparelhos, podendo ser atendido em qualquer um deles;
- 97) Deverá possibilitar ao usuário programar chamadas automáticas para um ramal ou telefone externo, nos casos de não atendimento ou ocupado;
- 98) Deve permitir que o usuário configure retorno automático de chamadas diretamente de seu telefone;
- 99) Deve permitir que usuário ative função "Não Perturbe" diretamente de seu aparelho telefônico;
- 100) Deve permitir que usuário ative facilidade de desvio de chamadas quando ocupado diretamente de seu telefone;
- 101) Deve permitir que usuário ative o desvio de chamadas não atendidas diretamente de seu telefone, para terminais que possuem esta facilidade;
- 102) Deve permitir que usuário acesse o catálogo global de usuários, agenda telefônica, do sistema diretamente de seu telefone, para os terminais que possuam esta facilidade;
- 103) Deve permitir que usuário estacione chamadas diretamente de seu telefone;
- 104) Deve ser possível o login/logout do usuário nos aparelhos telefônicos;
- 105) Deve permitir que um usuário, diretamente de seu aparelho, direcione todas as chamadas subsequentes à caixa postal;
- 106) Deve possibilitar o uso de ramais WebRTC, permitindo implementação snap-in que possibilite aos usuários realizar chamadas de voz de forma segura a partir de seu navegador web ou através de client específico para a aplicação, instalado no computador;
- 107) Deve permitir anúncios de ramal ou grupo ocupado sempre que os mesmos estiverem ocupados, fornecendo música em espera até que o destino ou um dos destinos

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

desocupe. Caso os ramais permaneçam ocupados, o sistema deverá repetir o anúncio de ramais ocupados por intervalo de tempos definidos no sistema;

2.1.1.3. Administração:

- 108) A solução deverá possibilitar administração remota por meio de interface web, garantir autenticação para o acesso via rede LAN e deverá possibilitar gerenciamento via SNMP com Logs de eventos;
- 109) Deverá suportar operação e configuração via interface gráfica GUI;
- 110) Deverá ser disponibilizado, no mínimo, acesso para um usuário ao sistema de supervisão da solução de gerenciamento e controle de chamadas. Caso seja necessário algum licenciamento, este deverá ser fornecido;
- 111) Deverá possuir pelo menos dois níveis de usuários com privilégios de configuração distintos e hierárquicos;
- 112) Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;
- 113) Permitir a atualização automática de software a partir da nova versão disponibilizada no Controlador Central ou em servidor de Configurações, além de permitir que as configurações do aplicativo sejam definidas pelo administrador do sistema e automaticamente enviadas aos usuários em seu próximo registro;
- 114) Deverá implementar HTTP e HTTPS permitindo sua configuração por browser WEB padrão, gerando LOG das tentativas de acesso ao sistema;
- 115) Deverá permitir a visualização pela interface WEB dos usuários registrados e permitir que o administrador force a desconexão de um ou de todos os usuários;
- 116) A interface WEB deverá permitir a desconexão automática do usuário, após determinado tempo de inatividade;
- 117) Deve permitir reinicialização dos telefones IP a partir da interface de administração;
- 118) Deve implementar a geração e gerenciamento de bilhetes detalhados da chamada e permitir sua exportação para sistemas de tarifação;
- 119) Deverá gerar bilhetes detalhados das chamadas originadas e recebidas por todos os ramais do sistema com dados necessários para a tarifação e extração de relatórios padronizados ou deverá funcionar como servidor de bilhetagem, coletando bilhetes das diversas entidades do sistema e armazenando em um único local para a coleta para tarifação;
- 120) Ocorrendo uma falha de acesso ao Tarifador, o sistema deverá armazenar pelo menos 3000 (três mil) registro de bilhetes;
- 121) Deverá permitir a criação em lote de ramais;
- 122) A interface WEB dos aparelhos deverá permitir a configuração de mapeamento de botões dos telefones fornecidos com o sistema;
- 123) Deverá ser possível a criação de modelos de configuração a serem atribuídos a grupos de telefones;
- 124) Deverá implementar DNS Client e NTP Client;
- 125) O sistema deverá permitir o backup e restore de suas configurações e de sua base de usuários;
- 126) Deverá gerenciar e executar backups de configuração de todos os equipamentos da solução, exceto os dispositivos de usuários telefones IPs, adaptadores e softphone;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 127) Deverá permitir o gerenciamento do Correio de Voz para os ramais que tenham essa funcionalidade habilitada. Os recursos de correio de voz devem ser controláveis pelo usuário, devendo a mídia ser gravada nos formatos mais comuns de áudio, tais como WAVE ou MP3;
- 128) Deverá permitir implementar operação "chefe-secretária" e "chefe-secretárias". Esta funcionalidade permite que todas as chamadas direcionadas para o chefe (desde que previamente configurado), possam ser atendidas pelas secretarias;
- 129) Deverá permitir o uso de música interna para as chamadas em espera ou estacionadas, para grupos de chamadas distintos, devendo a mídia ser gravada nos formatos comuns de áudio, tais como MP3 ou variantes superiores;
- 130) Deverá ser possível o bloqueio de números indesejados (Blacklist), independente de categorias de ramais, como 0900, 0300, etc.;
- 131) Deve possuir facilidade que controle da duração máxima de qualquer chamada, baseado no número discado. Esta facilidade deve ser configurada no sistema e habilitada para os ramais selecionados;
- 132) O sistema deve poder trabalhar com múltiplos planos de discagem simultaneamente;

2.1.2. Segurança:

- 133) Deve implementar a criptografia, seja via hardware (hardphones ou gateways diversos da solução) ou via software (softphones);
- 134) Deve implementar o Transport Layer Security (TLS) ou Secure Sockets Layer (SSL) para a troca de chaves simétricas e seguir o Advanced Encryption Standard (AES), de no mínimo 128 bits, padrão de mercado, para criptografia de voz durante uma chamada de Voz sobre IP;
- 135) Os usuários poderão se conectar ao sistema através de identificação de usuário e senha;
- 136) Deve armazenar e exportar, via backup, as cópias das informações de configurações críticas, incluindo informações de autenticação, de forma criptografada ou não, para a proteção dos dados;
- 137) Deve suportar o protocolo SRTP (Secure Real-Time Protocol) para a criptografia e autenticação;
- 138) Deve implementar criptografia de dados fim a fim, possibilitando o tráfego seguro das informações de voz dentro da solução de infraestrutura;
- 139) Deve disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS;

2.1.3. Contact Center – Voz e Omni Channel:

Em virtude da necessidade de atendimento ao público e aos clientes internos, faz-se necessária a implementação de uma central de atendimento. Esta central deverá disponibilizar as seguintes facilidades:

- 140) Disponibilizar e implementar 15 licenças para agente do Contact Center iniciais;
- 141) O Software deve ser ou suportar idioma Português do Brasil;
- 142) Permitir aumentar o número de licenças de agentes;
- 143) Deverá permitir implementar perfis de usuários:
 - a. Atendente: executa as tarefas de atendimento das chamadas de voz, podendo receber e efetuar ligações, assim como responder Web Chat, WhatsApp;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- b. Supervisor: Permitir monitorar as atividades de atendente em tempo real, criar, visualizar e editar informações sobre o grupo de atendimento;
- c. Administrador: Responsável pela administração da plataforma de atendimento, como a criação e edição de novos grupos, fluxos e scripts de atendimento;
- 144) A solução deve implementar atendimento por canal de voz e suportar a adição de novos canais, tais como chat;
- 145) Deverá implementar distribuição automática de chamadas nos seguintes modos de roteamento:
 - a. Com base no número de “A” (chamador), sendo permitido priorizar as chamadas originadas de determinados números;
 - b. Com base na especialidade do atendente, ou seja, roteamento baseado no skill;
- 146) Deverá possibilitar que o mesmo atendente possa fazer parte de mais de um grupo de especialidade de atendimento, podendo ser relacionada uma prioridade com cada grupo;
- 147) Módulo de Cadastro e Gestão de clientes com ao menos os seguintes dados (Nome, Doc, E-mail, Data Nascimento, UF, Cidade, Data Nascimento);
- 148) Os dados poderão ser carregados via integração ou importados via CSV;
- 149) Os dados deverão ser vinculativos, sem necessidade de integração para poder garantir a identificação do cliente por qualquer canal (URA, Chat, E-mail e WhatsApp) vinculando os atendimentos para relatórios e pop-up de tela;
- 150) Gravação de todas as ligações;
- 151) URA eletrônica para atendimento com Menu de atendimento (pode ser a mesma URA integrada ao PABX no item acima);
- 152) URA com configuração simplificada, com definição de roteamento ou execução de script baseado em integração de sistemas;
- 153) Criação de turnos de operação da URA com cadastro de feriados e datas especiais;
- 154) Possuir cliente próprio para PA com softphone embarcado com as seguintes funções, podendo ser implementado via integração:
 - a. Registro em fila;
 - b. Pesquisa de cliente;
 - c. Pesquisa de atendimentos no Omni channel (Voz, E-mail, Chat e WhatsApp);
 - d. Ao abrir o atendimento o agente deve ter todo o histórico do cliente com as trocas de mensagens e a gravação das ligações na tela;
 - e. Função de “Click to call”;
 - f. Iniciar um atendimento de WhatsApp;
 - g. Iniciar um e-mail;
 - h. status de presença (pausa, on-line e off-line);
 - i. campo de classificação e subclassificação;
 - j. reagendamento de chamada automático;
 - k. campo para escrita livre;
 - l. gerador de protocolo;
- 155) Suportar Login em diversas filas por Agente (Função Multi-Fila);
- 156) A interface dos atendentes e supervisores deverá ser baseada em padrão WebRTC que deve disponibilizar no mínimo as seguintes facilidades de telefonia:
 - a. Receber e efetuar chamadas de voz;
 - b. Compatível com uso de headset;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- c. Rediscagem de números;
- d. Iniciar uma conferência de voz;
- e. Iniciar uma chamada de consulta a terceiros;
- f. Alternar entre duas chamadas;
- g. Transferir uma chamada;
- h. Colocar chamada em espera;
- i. Permitir o envio de dígitos DTMF durante a chamada;
- j. Requisitar suporte a supervisão;
- k. Acesso ao catálogo de telefones (agenda);
- l. Capturar e redirecionar chamadas a outro grupo de atendimento;
- m. A interface de operação do atendente deverá possuir as seguintes facilidades adicionais:
 - Sinalizar quando uma nova chamada é direcionada ao atendente;
 - Possibilitar além do atendimento das chamadas de voz e o atendimento de chat;
 - Visualizar mensagens enviadas pelo supervisor;
- 157) Possuir Robôs de VOZ para campanhas onde o sistema dispara uma chamada e reproduz um áudio pré-estabelecido (gravado ou por TTS);
- 158) Fornecer a pesquisa de Satisfação após atendimento e prover relatório Gráfico, detalhado das notas, bem como a pontuação de cada agente, sendo possível filtrar relatório por Nota, Agente, Pergunta, acessando a gravação do áudio do atendimento;
- 159) Possuir painéis de monitoramento e relatórios com estas características:
 - a. **Modo online:** Para status de agentes, separando-os em quadros com cores distintas para cada estado, livre, em pausa, em conversação, indisponível, com cabeçalho trazendo informações como chamadas aguardando, chamadas atendidas, abandonadas, TME e TMA;
 - b. **Gráficos das ligações por filas:** (atendida, não atendida, abandonada, falha e ocupado) podendo totalizar por hora dia da semana ou dia do mês;
 - c. **Performance de Filas:** Informações entrantes e “saintes” da fila, com números totalizados e em percentual apontando o total das chamadas, chamadas atendidas, abandonadas, diretas, TME, TMA, TME Abandono;
 - d. **Classificações:** Gráfico com as classificações automáticas do sistema e as classificações efetuadas pelo atendente, possibilitando grupo e subgrupos de classificações;
- 160) Possuir relatórios por período e fila pré-determinados:
 - a. % Nível de serviço;
 - b. % de Abandono;
 - c. TMA – Tempo médio de Atendimento;
 - d. Tempo Médio de Espera;
 - e. Detalhamento de chamadas atendidas;
 - f. Detalhamento de chamadas Abandonadas;
 - g. Performance das Filas:
 - Número de chamadas Oferecidas;
 - Chamadas atendidas até 10s;
 - Chamadas atendidas após 10s;
 - Total de chamadas atendidas;
 - Chamadas abandonadas até 10s;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- Chamadas abandonadas após 10s;
- Total de chamadas abandonadas;
- Transbordos;
- Nível de serviço;
- Tempo média de espera para atendimento;
- Tempo médio de atendimento;
- Tempo médio de abandono;
- Tempo médio de transbordo;
- Tempo total de atendimento;
- Tempo médio de atendimento;
- Tempo médio de espera para atendimento;
- h. Performance de Atendentes:
 - Número de chamadas Oferecidas;
 - Número de chamadas atendidas;
 - Tempo total de atendimento;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Tempo médio de espera para atendimento;
 - Chamadas não atendidas;
 - Tempo médio de espera para não atendimento;
 - Quantidade de logins do atendente;
 - Tempo total de login;
 - Tempo médio de login;
 - Quantidade de pausas;
 - Tempo total de pausas;
 - Registros das ligações do discador com o percentual de sucessos, insucessos;
 - Painel de campanha com o consumo das listas;
- 161) Interface de Supervisor deverá permitir:
 - a. Gerenciar os Agentes de cada grupo de atendimento
 - b. Ter estatísticas da operação;
 - c. Associar dinamicamente os agentes em determinados grupos de atendimento;
 - d. Ser baseada em ambiente Web;
 - e. Permitir o login e log out do supervisor na central de atendimento;
 - f. Enviar mensagens para os atendentes;
 - g. Visualizar estatísticas em tempo real dos atendentes, grupos de atendimento e filas, tais como: nível de serviço, número de chamadas abandonadas no turno, número de chamadas atendidas, número de atendentes logados, tempo médio de espera das chamadas, chamada a mais tempo em espera, número de chamadas em atendimento, estatísticas de pausa dos atendentes;
 - h. Possuir acesso a agenda de contatos da central, permitindo visualizar o status de outros atendentes, tais como: disponível, off-line, ocupado e não perturbe;
 - i. Configurar os privilégios de acesso de funcionalidades na interface do atendente;
 - j. Habilitar o modo de escuta silenciosa de forma a possibilitar o supervisor somente ouvir a chamada, entrar na chamada ou sussurrar para o atendente instruções de forma que o chamador não possa ouvir;
 - k. O supervisor deve poder adicionar anúncios para toda chamada de entrada, podendo desligar tal anúncio a qualquer momento (em tempo real);

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 162) Permitir Intercalação de Chamadas;
- 163) Acesso as gravações das ligações na interface WEB;
- 164) Interface de Agente web exclusiva para agentes o qual permite fazer login/logout, pausas, auto gerenciar o expediente, e métricas de atendimento;
- 165) Cliente integrado com Telefonia;
- 166) Mensagem automática de boas-vindas;
- 167) Geração de Protocolo;
- 168) Menus de opções para atendimento com roteamento por opção;
- 169) Mensagem de indisponibilidade;
- 170) Mensagem de Posição na fila;
- 171) Mensagem de encerramento;
- 172) Enfileiramento automático;
- 173) Distribuição automática para os agentes;
- 174) Agrupamento de mensagem recebida pelos dados do cliente (Protocolo, Nome, E-mail, Telefone, CPF);
- 175) Agente pode pesquisar atendimentos no Omnichannel (Voz, E Mail, Chat e WhatsApp);
- 176) Ao abrir o atendimento o agente deve ter todo o histórico do cliente com as trocas de mensagens e Notificação de recebimento em Background Windows;
- 177) Notificação sonora de recebimento de Mensagens;
- 178) Definição de Presença nos grupos;
- 179) Pausas Pré Definidas (Produtivas e Improdutivas);
- 180) Definição de atendimentos Simultâneos Chat, E-mail e WhatsApp;
- 181) Registro Multi Grupos de Chat, E-mail e WhatsApp;
- 182) Transferência entre agentes
- 183) Transferência entre filas;
- 184) Receber Anexos;
- 185) Enviar Anexos;
- 186) Classificação de Atendimento;
- 187) Campo de escrita livre para qualificar atendimento;
- 188) Paineil Online com status dos agentes;
- 189) Verificação de fila de mensagens no online e tempo de espera;
- 190) Supervisionar Chats ativos e Encerrados;
- 191) Relatório Detalhado com acesso ao conteúdo dos Chats;
- 192) Relatório de Performance de grupos no Call Center;
- 193) Relatório de Performance de agentes no Call Center;
- 194) Pesquisa de Satisfação;
- 195) Bot simples via Script para Call Center;
- 196) Bot com gestão interativa e Integração para Call Center;
- 197) Integração com Telefonia;
- 198) Integração com CRM;
- 199) Definição de Horários de Atendimento;
- 200) Envio de notificações através de integração;
- 201) Encerramento automático por inatividade dos clientes;
- 202) Nome do agente no Balão do Chat;
- 203) Cadastro de clientes (CPF, E-Mail, Telefones, WhatsApp);

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 204) Definição de SLA's de atendimento;
- 205) Informação de envio e recebimento no WhatsApp;

2.1.4. Relatórios:

- 206) Deverá ser fornecido sistema capaz de prover relatórios com todas as informações sobre a operação da central de atendimento com as seguintes características:
- 207) Disponibilizar relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho da Central de Atendimento através de interface web;
- 208) Deve permitir acesso a interface web de monitoramento de no mínimo 2 (dois) supervisores simultaneamente;
- 209) Deve permitir além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real), também a confecção de relatórios totalmente novos;
- 210) Relatórios devem ser apresentados em formato gráfico e em formato tabular;
- 211) Os relatórios devem permitir visualização das informações consolidadas por fração de hora, intervalo de horas, dia, semana e mês;
- 212) Deve ser possível exportar em formato MS-Excel, csv (arquivo texto), PDF (Acrobat Reader) e RTF;
- 213) As estatísticas devem acompanhar o atendente quando este mudar de posição de atendimento;
- 214) O sistema deve permitir, no mínimo, a visualização das seguintes informações relacionadas as chamadas:
 - a. Número de chamadas recebidas/atendidas por grupo de atendimento;
 - b. Número de chamadas abandonadas por grupo de atendimento;
 - c. Número de chamadas em espera na fila;
 - d. Nível de serviço (Taxa de chamadas atendidas com determinado limite de espera);
 - e. Número de chamadas dentro do nível de serviço;
 - f. Percentual de chamadas atendidas;
 - g. Tempo médio de espera das chamadas atendidas por grupo de atendimento;
 - h. Tempo médio de conversação por grupo de atendimento;
 - i. Tempo da chamada atendida de mais longa duração;
 - j. Total de chamadas transferidas por outro grupo de atendimento;
 - k. Chamada a mais tempo na fila de atendimento;
 - l. Chamadas atendidas pela Unidade de Resposta Audível;
- 215) O sistema deve permitir, no mínimo, a visualização das seguintes informações relacionadas aos atendentes:
 - a. Horário de login do atendente;
 - b. Total de tempo logado do atendente;
 - c. Total de tempo com status "disponível";
 - d. Total de tempo em conversação;
 - e. Tempo médio em conversação;
 - f. Tempo da chamada recebida com maior duração por atendente;
 - g. Total de tempo em pausa (todos os motivos);
 - h. Total de tempo em pausa por motivo;
 - i. Total de chamadas recebidas/recebidas por atendente;
 - j. Total de chamadas transferidas diretamente ao atendente;
 - k. Total de chamadas efetuadas por atendente para número externo;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- l. Total de chamadas efetuadas por atendente para ramal interno;
- m. Total de tempo em conversação para chamadas efetuadas;
- n. Total de chamadas transferidas por atendente;
- o. Total de chamadas colocada em espera por atendente;
- p. Maior tempo que uma chamada permaneceu em espera;
- q. Tempo médio que as chamadas foram colocadas em espera por atendente;
- r. Número de atendentes em serviço (logado);
- s. Número de agentes aguardando chamada;
- t. Número de agentes não disponíveis para receber chamada;
- u. Número de agentes com chamadas ativas;
- v. Número máximo de atendentes por grupo de atendimento;
- w. Número médio de atendentes por grupo de atendimento;
- x. Número mínimo de atendentes por grupo de atendimento;
- 216) O supervisor deve ser capaz de visualizar o estado das filas, incluindo: número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera, número de chamadas atendidas, número de chamadas abandonadas e nível de serviço;
- 217) Deve conter alarme visual para notificar o supervisor quando determinados parâmetros do sistema, como número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera, forem excedidos (exceção);

2.1.5. Gravação Das Chamadas:

- 218) Para a Central de Atendimento, faz-se necessário o registro das ligações de voz, através da gravação e armazenamento das chamadas de voz recebidas e originadas dentro da central de atendimento. A solução de gravação de chamadas deverá contemplar os seguintes requisitos:
 - a. Possuir a capacidade de gravar 10 (dez) posições de atendimento IP;
 - b. A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
 - c. As gravações deverão identificar para posterior busca o atendente do Call Center, número de A (chamador), número discado, duração da chamada e data e hora;
 - d. Permitir a visualização de alarmes de possíveis falhas no sistema através do sistema de gerenciamento;
 - e. Permitir a consulta e escuta das gravações através de interface web para no mínimo 2 (dois) usuários simultâneos;
 - f. Permitir o download da gravação de forma a possibilitar o envio da gravação através de e-mail ou via ambiente de rede LAN para reprodução;
 - g. Possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados" (administrador, usuário);
 - h. Armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo "FIFO" (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deve passar a descartar as gravações mais antigas, mínimo 30 dias, ocupando nesse espaço a gravação atual;
 - i. O sistema de gravação deve prover backup das gravações;
 - j. Possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir através da interface web facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data,

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente e número do chamador;

- k. Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir log de acesso, gravações requisitadas, mudança de senha e falha em tentativa de acesso;
- l. Deverão ser fornecidos todos os softwares e hardwares, incluindo licenças, sistemas operacionais e servidores adicionais, para realização de todas as funções do sistema de gravação, tais como, pesquisa, reprodução, gerenciamento e supervisão, controle e administração do sistema **ou solução em nuvem com as mesmas características solicitadas**;

2.1.6. Gestão De Custos:

219) A gestão de custos visa garantir a utilização eficaz e eficiente dos serviços de Telefonia nas empresas. O sistema a ser implantado pela CONTRATADA deverá permitir gestão envolvendo 4 focos:

- a. Gestão de inventário: Manutenção contínua do cadastro de recursos por usuário e sua correta alocação de despesas por área/centro de custo. Com isso é possível implementar uma política de uso eficiente;
- b. Gestão de Faturas: Gestão centralizada e sistêmica de todas as faturas. Com isso é possível garantir uma auditoria completa, confrontando tarifas e pacotes de forma a possibilitar a recuperação de despesas cobradas indevidamente;
- c. Gestão de Contratos: Monitoramento dos contratos e eventuais aditivos, facilitando processos de negociação conforme o ciclo de vida de cada contrato, destacando oportunidades identificadas em novos planos, tarifas e SLA;
- d. Gestão de Uso: Ao reconhecer o verdadeiro cenário é possível identificar o desperdício de recursos, os erros de cobrança e os desvios de finalidade quanto ao uso tornando mais fácil a implementação de processos corretivos que possuem com reflexo a redução das despesas;

220) A solução deve:

- a. Coletar os bilhetes de tarifação do sistema telefônico de forma automática;
- b. Após coletar os bilhetes das ligações dos PABX, processar e armazenar diretamente no banco de dados. Nenhum processo manual deverá ser necessário para que essas informações estejam disponíveis aos usuários;
- c. Realizar a gestão de inventário;
- d. Permitir o cadastro das regras de tarifação (valores, forma de cobrança, serviços contemplados, etc.);
- e. Possuir relatórios gerenciais e dashboards;
- f. Ser amigável com interface web, com todas as interfaces com o usuário em língua portuguesa;
- g. Permitir o gerenciamento centralizado de todos os recursos (ramais, linhas, etc.);
- h. Permitir backup, inclusive com agendamento, cuja execução deve ser realizada sem intervenção humana;
- i. Gerar relatórios e gráficos dos dados históricos;
- j. O sistema deverá pesquisar, localizar e gerar relatórios de ligações por troncos internos ou externos, por data, nível hierárquico, centro de custo, valor, duração,

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- ramal, tipo de ligação, tipo de tarifa, número de destino/discado, número que originou uma ligação entrante, código de acesso;
- k. O sistema deverá pesquisar, localizar e gerar relatórios de ligações, estratificando por usuário (código de acesso), ramal, linhas diretas, por período, nível hierárquico, centro de custo. Classificando em ordem decrescente por: valor e duração;
- l. Os relatórios e gráficos abaixo devem estar pré-configurados no sistema:
- Resumo de Chamadas e Geral de Custos;
 - Agenda Telefônica e Telefones Habituais;
 - Ranking de Ligações;
 - Telefones Desconhecidos;
 - Ocupações dos Troncos;
 - Ligações por Dia e Hora;
 - Ligações por Região;
 - Conta Telefônica;
 - Ligações Detalhadas das ligações contendo todas as ligações efetuadas (entrada, saída ou internas);
- m. Os cadastros de ramal, centros de custo, troncos, agenda, clientes, custos fixos, parâmetros e contas telefônicas, entre outras entidades, deverão permitir a inclusão de campos adicionais pelo próprio usuário administrador. Esses campos deverão estar disponíveis para utilização pelos relatórios e gráficos do Sistema;
- n. Permitir configurar pelo menos dois tipos de administradores, um terá acesso ilimitado, o outro com acesso configurado;
- o. Permitir importação da base de dados existentes referente aos ramais, centros de custo e níveis da CLIENTE, no formato CSV ou TXT. Essa importação poderá ser diretamente pelo sistema ou com ajustes prévios realizados pelo fornecedor do sistema;
- p. Deverão ser possíveis no sistema o cadastro de linhas diretas, troncos e ramais com campos de centro de custo, empresa, local de instalação e operadora da linha;
- q. O sistema deverá permitir o cadastro de vários planos de operadoras para geração de relatórios comparativos;
- r. O sistema deverá permitir o rateio dos custos das ligações por valor global, por percentual, por nível ou por centro de custo;

2.1.7. Integração Com Sistemas De Terceiros:

- 221) API aberta Rest Json com Swagger;

2.1.8. Ambiente:

- 222) A solução deverá suportar/entregar/implementar o uso de softphone de mercado, compatíveis com Android, IOS, Windows e ou MAC;
- 223) Possibilidade de Implantação em ambiente virtualizado (CLOUD Pública ou Privada) ou On-Premisse;
- 224) Permitir instalação com redundância Geográfica
- 225) Fazer backup FULL da configuração da central e demais componentes da solução;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 226) Solução deverá permitir instalação da solução em ambiente virtual (máquina virtual) Vmware 6.0 ou superior e Hyper-V **ou instalação da solução em ambiente virtual (máquina virtual) na nuvem do fornecedor;**
- 227) Solução contemplar qualquer custo de licenciamento com sistema operacional, banco de dados ou outros que sejam requisitos a implementação da solução da telefonia;

2.1.9 A solução de telefonia deverá ser de um único fabricante, tanto para a solução de PBX, para o Contact Center e Omni Channel;

2.1.10. A solução de telefonia deverá possuir registro ou o pedido de propriedade/patente com data anterior **à celebração do contrato;**

2.2. TELEFONE IP – PADRÃO BÁSICO – TIPO I

- 1) A CONTRATADA deve disponibilizar 110 aparelhos inicialmente nessa especificação;
- 2) CODEC's: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC;
- 3) Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO;
- 4) Deve permitir a comunicação de forma Full-duplex inclusive no alto falante;
- 5) O alto falante deve possuir AEC (cancelamento de eco);
- 6) Ajustes de áudio em chamada com: VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;

2.2.1. Funcionalidades da chamada:

- 7) O telefone IP deve possuir 01 (uma) conta VoIP - SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261);
- 8) O telefone IP deve permitir funcionalidades como: Chamada em espera, ativar o mudo durante a chamada, e ativar e desativar o não perturbe, desvio de chamada em caso de: Ocupado/sempre/não atendido, chamada em espera, transferência de chamada assistida e as cegas;
- 9) O telefone IP deve permitir discagem com um toque e hot-line;
- 10) O telefone IP deve permitir Rediscagem, retorno de chamada ao último chamador e atendimento automático;
- 11) O telefone IP deve possuir suporte a conferência a 3;
- 12) O telefone IP deve permitir chamadas diretas via IP sem um SIP proxy;
- 13) O telefone IP deve permitir a seleção de tom de toque de chamada e a importação e exclusão de toques personalizados;
- 14) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática;
- 15) O telefone IP deve permitir a customização de Planos de Discagem (Dial Plan);
- 16) O telefone IP deve permitir a configuração de HOT LINE, permitindo que um número pré configurado seja discado, pressionando uma tecla pré configurada, retirando o monofone do gancho ou ainda pressionando a tecla de alto falante;
- 17) O telefone IP deve possuir suporte a XML Browser, aceitando comandos via action URL/URI para inserir dados na agenda;
- 18) O telefone IP deve permitir a exibição do display do telefone em navegadores WEB;
- 19) O telefone IP deve possuir suporte a RTCP-XR para coleta de informações sobre a qualidade das chamadas;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

20) O telefone IP deve possuir suporte a Soft Keys programáveis (Enhanced DSS Key);

2.2.2. Log de chamadas:

- 21) O telefone IP deve permitir o cadastro de Black list de números, para bloqueio de chamadas;
- 22) O telefone IP deve permitir a utilização de agenda remota via XML, permitindo a pesquisa, importação e exportação dos dados;
- 23) O telefone IP deve possuir histórico de chamadas, recebidas, discadas, perdidas e encaminhada;

2.2.3. Suporte a funcionalidades do PABX IP:

- 24) O telefone IP deve permitir chamadas anônimas e permitir rejeitar chamadas anônimas;
- 25) O telefone IP deve possuir suporte a MWI sinalizando mensagens recebidas;
- 26) O Telefone IP deve permitir o uso de voice mail, estacionamento de chamadas e captura de chamadas;
- 27) O telefone IP deve permitir a gravação local (utilizando porta USB) e remota (Usando o servidor de telefonia IP) das chamadas;
- 28) O Telefone IP deve permitir encaminhar a chamada não atendida para serviços como caixa postal, desvios ou URAs;
- 29) O Telefone IP deve permitir a configuração de contas de convidados, permitindo o registro de usuários de um mesmo grupo ativando e desativando os convidados para o compartilhamento do aparelho;
- 30) O telefone IP deve permitir a utilização de Visual Voice Mail, permitindo o download da lista de mensagens deixadas;

2.2.4. Características físicas:

- 31) Aparelhos precisam ter fonte de alimentação;
- 32) O telefone IP deve possuir display gráfico LCD com 132x64 Pixels;
- 33) O telefone IP deve possuir LED indicando chamadas perdidas e mensagens deixadas;
- 34) O telefone IP deve possuir interface simples com teclas de acesso rápido;
- 35) O telefone IP deve possuir suporte ao idioma Português- Brasileiro;
- 36) O telefone IP deve permitir a exibição de Caller ID com nome e número do ramal chamador;
- 37) O telefone IP deve possuir sistema de economia de energia;
- 38) O telefone IP deve possuir 2 anos de garantia;
- 39) O telefone IP deve ser certificado pela ANATEL para funcionamento em território Brasileiro;

2.2.5. Teclas de função:

- 40) O telefone IP deve possuir 6 teclas de função: como mensagem, headset, rediscagem, transferência, mudo e alto-falante;
- 41) O telefone IP deve possuir 5 teclas de navegação de menu;
- 42) O telefone IP deve possuir teclas de controle de volume;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

2.2.6. Interface física:

- 43) O telefone IP deve possuir duas 2 portas RJ45 10/100M IEEE 802.3;
- 44) O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), class 1;
- 45) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para conexão de monofone;
- 46) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para a conexão de Headset;
- 47) O telefone IP deve permitir a montagem em parede;
- 48) O telefone IP deve possuir fonte de alimentação externa BI-VOLT com entrada AC 100~240V e saída DC 5V/600mA;
- 49) O telefone IP deve operar com umidade relativa do ar entre: 10~95% e temperaturas entre: -10~50°;

2.2.7. Administração e configuração:

- 50) O telefone IP deve permitir a configuração via Interface WEB, no menu do telefone e por auto provisionamento;
- 51) O telefone IP deve suportar Auto Provisionamento via FTP, TFTP, HTTP, HTTPS, utilizando PnP e TR-069 permitindo utilizar o provisionamento do sistema de telefonia IP;
- 52) O telefone IP deve permitir o bloqueio das teclas pelo usuário;
- 53) O telefone IP deve permitir reiniciar o aparelho (Reboot) e também restaurar as configurações de fábrica;
- 54) O telefone IP deve permitir a captura de pacotes permitindo a exportação da captura e manter um log do sistema (system log);

2.2.8. Rede e segurança:

- 55) O telefone IP deve possuir suporte ao protocolo SIP v1 (RFC2543) e v2 (RFC3261);
- 56) O telefone IP deve permitir a configuração de mais de um servidor de telefonia IP como redundância;
- 57) O telefone IP deve permitir a configuração de NAT transversal utilizando STUN;
- 58) O telefone IP deve permitir chamadas usando Proxy e chamadas SIP no modo peer-to-peer;
- 59) O telefone IP deve permitir a configuração de endereço IP de forma estática e através de DHCP;
- 60) A interface WEB do telefone IP deve possuir suporte a HTTP/HTTPS.
- 61) O telefone IP deve possuir suporte a SNTP para sincronização automática de data e hora;
- 62) O telefone IP deve possuir suporte a UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263);
- 63) O telefone IP deve possuir suporte a QoS:802.1p/Q tagging (VLAN), layer 3 ToS;
- 64) DSCP e VLAN layer 2 com suporte a LLDP/CDP/DHCP VLAN;
- 65) O telefone IP deve possuir suporte a criptografia usando SRTP e SIP (TLS);
- 66) O telefone IP deve possuir certificado HTTPS;
- 67) O telefone IP deve possuir suporte a encriptação AES para arquivos de configuração;
- 68) O telefone IP deve possuir suporte a autenticação usando método MD5/MD5-sess;
- 69) O telefone IP deve possuir suporte a métodos de controle de acesso utilizando as regras do IEEE802.1X;
- 70) O telefone IP deve possuir suporte a IPv6 e IPv4;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 71) O telefone IP deve possuir suporte a ICE (Interactive Connectivity Establishment) permitindo comunicação ponto a ponto (peer to peer);

2.3. TELEFONE IP – PADRÃO INTERMEDIÁRIO – TIPO II

- 1) A CONTRATADA deve disponibilizar 30 aparelhos inicialmente nessa especificação;
- 2) O telefone IP deve possuir recurso de áudio HD no monofone e no alto falante;
- 3) CODECs: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC;
- 4) Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO;
- 5) Deve permitir a comunicação de forma Full-duplex inclusive no alto falante;
- 6) O alto falante deve possuir AEC (cancelamento de eco);
- 7) Ajustes de áudio em chamada com suporte a: VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;

2.3.1. Funcionalidades da chamada:

- 8) O telefone IP deve possuir 03 (três) contas VoIP - SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261);
- 9) O telefone IP deve permitir funcionalidades como: Chamada em espera, ativar o mudo durante a chamada, e ativar e desativar o não perturbe, chamada em espera, transferência de chamada assistida e as cegas;
- 10) O telefone IP deve permitir a configuração de desvio de chamada em caso de: Ocupado/sempre/não atendido;
- 11) O telefone IP deve permitir discagem com um toque e hot-line;
- 12) O telefone IP deve permitir Rediscagem, retorno de chamada ao último chamador e atendimento automático;
- 13) O telefone IP deve possuir suporte a conferência a 3;
- 14) O telefone IP deve permitir chamadas diretas via IP sem a necessidade de registro em um SIP proxy;
- 15) O telefone IP deve permitir a seleção de tom de toque de chamada e a importação e exclusão de toques personalizados;
- 16) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática;
- 17) O telefone IP deve permitir a configuração de HOT LINE, permitindo que um número pré configurado seja discado, pressionando uma tecla pré configurada, retirando o monofone do gancho ou ainda pressionando a tecla de alto falante;
- 18) O telefone IP deve possuir suporte a XML Browser, aceitando comandos via action URL/URI para inserir dados;
- 19) O telefone IP deve possuir suporte a RTCP-XR para coleta de informações sobre a qualidade das chamadas;
- 20) O telefone IP deve possuir suporte a Soft Keys programáveis (Enhanced DSS Key);

2.3.2. Log de chamadas:

- 21) O telefone IP deve permitir o cadastro de Black list de números, para bloqueio de chamadas;
- 22) O telefone IP deve permitir a utilização de agenda remota via XML, permitindo a pesquisa, importação e exportação dos dados;
- 23) O telefone IP deve possuir histórico de chamadas, recebidas/discadas/perdidas e encaminhadas;

2.3.3. Suporte a funcionalidades do PABX IP:

- 24) O telefone IP deve possuir teclas de linha programáveis com suporte a Busy Lamp Field (BLF) e Bridged Line Appearance (BLA).

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 25) O telefone IP deve permitir chamadas anônimas e permitir rejeitar chamadas anônimas;
- 26) O telefone IP deve possuir suporte a MWI sinalizando mensagens recebidas;
- 27) O Telefone IP deve permitir o uso de voice mail, estacionamento de chamadas e captura de chamadas;

28) O Telefone IP deve permitir encaminhar a chamada não atendida para serviços como caixa postal, desvios ou URAs;

- 29) O telefone IP deve permitir a gravação local (utilizando porta USB) das chamadas;
- 30) O telefone IP deve permitir a gravação das chamadas de forma centralizada utilizando recursos do PABX IP;
- 31) O telefone IP deve permitir a utilização de SCA (Shared Call Appearance) permitindo que umas mesmas contam SIP seja compartilhada em vários dispositivos;
- 32) O telefone IP deve permitir o envio de mensagens de texto entre os aparelhos;

2.3.4. Características físicas:

- 33) Aparelhos precisam ter fonte de alimentação;
- 34) O telefone IP deve possuir display gráfico LCD com 132 X 64 Pixels, com luz de fundos;
- 35) O telefone IP deve possuir LED indicando chamadas perdidas e mensagens deixadas;
- 36) O telefone IP deve possuir teclas de linha com LED's bicolores para informações de status das linhas SIP;
- 37) O telefone IP deve possuir interface intuitiva com ícones e teclas DSS para navegação entre as opções exibidas no display;
- 38) O telefone IP deve possuir suporte ao idioma Português- Brasileiro;
- 39) O telefone IP deve permitir a exibição de Caller ID com nome e número do ramal chamador;
- 40) O telefone IP deve possuir sistema de economia de energia;
- 41) O telefone IP deve possuir 2 anos de garantia;
- 42) O telefone IP deve ser certificado pela ANATEL para funcionamento em território Brasileiro;

2.3.5. Teclas de função:

- 43) O telefone IP deve possuir 3 teclas de linha com LED's indicando o status das linhas;
- 44) O telefone IP deve possuir 5 teclas de função: mensagem, headset, rediscagem, transferência, e ativar o alto-Falante;
- 45) O telefone IP deve possuir 6 teclas de menu, 4 para navegação, OK e mute;
- 46) O telefone IP deve possuir teclas de controle de volume;
- 47) O telefone IP deve possuir 4 teclas de contexto com as funcionalidades exibidas no display;

2.3.6. Interface física:

- 48) O telefone IP deve possuir duas 2 portas RJ45 10/100/1000M IEEE 802.3;
- 49) O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), classe 2;
- 50) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para conexão de monofone;
- 51) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para a conexão de Headset;
- 52) Other Physical Features;
- 53) O telefone IP deve permitir a montagem em parede;
- 54) O telefone IP deve possuir fonte de alimentação externa BIVOLT com entrada AC 100~240V e saída DC 5V/600mA;
- 55) O telefone IP deve operar com umidade relativa do ar entre: 10~95% e temperaturas entre: -10~50°C;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

2.3.7. Administração e configuração:

- 56) O telefone IP deve permitir a configuração via Interface WEB, no menu do telefone e por auto provisionamento;
- 57) O telefone IP deve suportar Auto Provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS, utilizando PnP e TR-069 permitindo utilizar o provisionamento do sistema de telefonia IP;
- 58) O telefone IP deve permitir o bloqueio das teclas pelo usuário, cadeado eletrônico através de PIN cadastrado pelo usuário;
- 59) O telefone IP deve permitir o cadastro de números de emergência pelo administrador do sistema de telefonia, para realizar chamadas mesmo com o bloqueio ativo (cadeado eletrônico);
- 60) O telefone IP deve permitir reiniciar o aparelho (Reboot) e também restaurar as configurações de fábrica;
- 61) O telefone IP deve permitir a captura de pacotes permitindo a exportação da captura e manter um log do sistema (system log);
- 62) O telefone IP deve possuir sistema de provisionamento, monitoramento e configuração remota desenvolvido pelo fabricante;

2.3.8. Rede e segurança:

- 63) O telefone IP deve possuir suporte ao protocolo SIP v1 (RFC2543) e v2 (RFC3261);
- 64) O telefone IP deve permitir a configuração de mais de um servidor de telefonia IP como redundância;
- 65) O telefone IP deve permitir a configuração de NAT transversal utilizando STUN;
- 66) O telefone IP deve permitir chamadas usando Proxy e chamadas SIP no modo peer-to-peer;
- 67) O telefone IP deve permitir a configuração de endereço IP de forma estática e através de DHCP;
- 68) A interface WEB do telefone IP deve possuir suporte a HTTP/HTTPS;
- 69) O telefone IP deve possuir suporte a SNTP para sincronização automática de data e hora;
- 70) O telefone IP deve possuir suporte a UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263);
- 71) O telefone IP deve possuir suporte a QoS:802.1p/Q tagging (Vlan), Layer 3 ToS;
- 72) DSCP e VLAN Layer 2 com suporte a LLDP/CDP/DHCP VLAN;
- 73) O telefone IP deve possuir suporte a criptografia usando SRTP e SIP (TLS);
- 74) O telefone IP deve possuir certificado HTTPS;
- 75) O telefone IP deve possuir suporte a encriptação AES para arquivos de configuração;
- 76) O telefone IP deve possuir suporte a autenticação usando método MD5/MD5-sess;
- 77) O telefone IP deve possuir suporte a métodos de controle de acesso utilizando as regras do IEEE802.1X;
- 78) O telefone IP deve possuir suporte a IPv6 e IPv4;
- 79) O telefone IP deve possuir suporte a ICE (Interactive Connectivity Establishment), permitindo comunicação ponto a ponto (Peer to Peer);
- 80) O telefone IP deve ser entregue com cabo Ethernet UTP - CAT5E com no mínimo 1.5m de comprimento;
- 81) O telefone IP deve ser entregue com manual de instalação e configuração rápida em português;
- 82) O telefone IP deve ser entregue com fonte de alimentação (Opcional);
- 83) O telefone IP deve ser entregue com kit para fixação em parede (Opcional);

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

2.4. TELEFONE IP – PADRÃO ESPECIAL – TIPO III

- 1) A CONTRATADA deve disponibilizar 10 aparelhos inicialmente nessa especificação;
- 2) O telefone IP deve possuir recurso de áudio HD no monofone e no alto falante;
- 3) CODECs: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC;
- 4) Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO;
- 5) Deve permitir a comunicação de forma Full-duplex inclusive no alto falante;
- 6) O alto falante deve possuir AEC (cancelamento de eco);
- 7) Ajustes de áudio em chamada com suporte a: VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;

2.4.1. Funcionalidades da chamada:

- 8) O telefone IP deve possuir 16 (Dezesseis) contas VoIP - SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261);
- 9) O telefone IP deve permitir funcionalidades como: Chamada em espera, ativar o mudo durante a chamada, e ativar e desativar o não perturbe, transferência de chamada assistida e as cegas;
- 10) O telefone IP deve permitir a configuração de desvio de chamada em caso de: Ocupado/sempr/não atendido;
- 11) O telefone IP deve permitir discagem com um toque e hot-line;
- 12) O telefone IP deve permitir o envio e recebimento de mensagens de texto entre os aparelhos;
- 13) O telefone IP deve permitir Rediscagem, retorno de chamada ao último chamador e atendimento automático;
- 14) O telefone IP deve possuir suporte a conferência a 3;
- 15) O telefone IP deve permitir chamadas diretas via IP sem a necessidade de registro em um SIP proxy;
- 16) O telefone IP deve permitir a seleção de tom de toque de chamada e a importação e exclusão de toques personalizados;
- 17) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática;
- 18) O telefone IP deve permitir a configuração de HOT LINE, permitindo que um número pré configurado seja discado, pressionando uma tecla pré configurada, retirando o monofone do gancho ou ainda pressionando a tecla de alto falante;
- 19) O telefone IP deve permitir a configuração de números de emergência pelo administrador do sistema de telefonia, para discagem emergencial mesmo com o telefone bloqueado;
- 20) O telefone IP deve possuir suporte a XML Browser, aceitando comandos via action URL/URI para inserir dados;
- 21) O telefone IP deve permitir a seleção do TOM de chamada, permitindo que seja importado para o telefone toques personalizados;
- 22) O telefone IP deve permitir a configuração de números para uso em chamadas Hotline;
- 23) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática;
- 24) O telefone IP deve permitir a configuração de Dialplan personalizado;
- 25) O telefone IP deve possuir suporte a RTCP-XR para coleta de informações sobre a qualidade das chamadas;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 26) O telefone IP deve possuir porta USB 2.0;
- 27) O telefone IP deve permitir a utilização de fone de ouvido Bluetooth através de dispositivo adaptador Bluetooth conectado a porta USB do aparelho;
- 28) O telefone IP deve permitir a utilização de dispositivo adaptador WIFI conectado a porta USB do aparelho, permitindo a conexão a redes WiFi;
- 29) O telefone IP deve permitir a gravação de chamadas através da porta USB utilizando dispositivos de armazenamento;
- 30) O telefone IP deve possuir suporte a Soft Keys programáveis (Enhanced DSS Key), com as funcionalidades exibidas no display;

2.4.2. Log de chamadas:

- 31) O telefone IP deve permitir o cadastro de Black list de números, para bloqueio de chamadas;
- 32) O telefone IP deve permitir a utilização de agenda remota via XML ou LDAP permitindo a pesquisa, importação e exportação dos dados;
- 33) O telefone IP deve possuir histórico de chamadas, recebidas, discadas, perdidas e encaminhadas;

2.4.3. Suporte a funcionalidades do PABX IP:

- 34) O telefone IP deve possuir teclas de linha programáveis com suporte a Busy Lamp Field (BLF) e Bridged Line Appearance (BLA);
- 35) O telefone IP deve permitir chamadas anônimas e permitir rejeitar chamadas anônimas;
- 36) O telefone IP deve possuir suporte a Hot-desking (compartilhamento de ramais);
- 37) O telefone IP deve possuir suporte às funcionalidades de voice mail;
- 38) O telefone IP deve permitir o uso de música em espera do sistema de telefonia IP;
- 39) O telefone IP deve possuir LED bicolor, indicativo com suporte a Message Waiting Indicator (MWI), informando que existem chamadas perdidas ou mensagem aguardando;
- 40) O telefone IP deve permitir realizar o estacionamento (call Park) de chamadas e a captura de chamadas;
- 41) O telefone IP deve permitir o envio de mensagens de áudio via Intercom, diretamente para um ramal e também via paging para grupos de ramais;
- ~~42) O telefone IP deve permitir a utilização da funcionalidade Call completion, configurado pelo usuário que não conseguiu completar a ligação para um ramal ocupado, assim que o ramal estiver livre a chamada seja realizada automaticamente;~~
- 43) O telefone IP deve permitir a gravação das chamadas pelo sistema de telefonia IP ou ainda através de dispositivos USB;
- 44) O telefone IP deve permitir a gravação das chamadas pelo sistema de telefonia IP;
- 45) O telefone IP deve permitir a utilização de SCA (Shared Call Appearance) permitindo que umas mesmas contas SIP seja compartilhada em vários dispositivos;

2.4.4. Características físicas:

- 46) Aparelhos precisam ter fonte de alimentação;
- 47) O telefone IP deve possuir display LCD gráfico colorido com 4.3" e 480 x 272-pixel com iluminação de fundo e profundidade de cor de 16 bit;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 48) O telefone IP deve possuir LEDs bicolor (verde ou vermelho) para informação de status das linhas SIP;
- 49) O telefone IP deve permitir a troca da imagem de fundo do display (papel de parede);
- 50) O telefone IP deve possuir suporte ao idioma Português- Brasileiro na interface de usuário inclusive nos ícones e teclas DSS;
- 51) O telefone IP deve exibir no display no momento do recebimento da chamada o Número chamador o nome do usuário chamador e a foto se disponível no sistema;
- 52) O telefone IP deve possuir sistema de economia de energia;
- 53) O telefone IP deve possuir imagem de proteção de tela (Screensaver);
- 54) O telefone IP deve possuir 2 anos de garantia;
- 55) O telefone IP deve ser certificado pela ANATEL para funcionamento em território Brasileiro;

2.4.5. Teclas de função:

- 56) O telefone IP deve possuir 10 teclas de linha com LED's indicando o status das linhas;
- 57) O telefone IP deve permitir que as 10 teclas de linha possam ser programadas para teclas DSS permitindo até 3 páginas no display totalizando até 27 teclas DSS, de linhas ou ramais;
- 58) O telefone IP deve possuir 8 teclas de função sendo: tecla de alerta de mensagem com LED indicativo, tecla para ativar/desativar o headset com LED indicativo de tecla de conferência, Tecla para ativar/desativar o mudo, tecla para colocar a chamada em espera, tecla para transferência de chamada, tecla para rediscagem, tecla para ativar/desativar o Alto-Falante;
- 59) O telefone IP deve ter 4 teclas de contexto com as funcionalidades exibidas no display;
- 60) O telefone IP deve possuir 6 teclas de menu, 4 para navegação, uma tecla OK e uma tecla mute;
- 61) O telefone IP deve possuir teclas de controle de volume;

2.4.6. Interface física:

- 62) O telefone IP deve possuir duas portas Gigabit Ethernet IEEE 802.3;
- 63) O telefone IP deve possuir uma porta USB 2.0;
- 64) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para conexão de monofone;
- 65) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para a conexão de Headset;
- 66) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ12 (6P6C) para instalação de expansão de teclas, equipamentos externos, suportando até 6 módulos de expansão;
- 67) O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), classe 0;
- 68) O telefone IP deve permitir o ajuste em dois ângulos diferentes.
- 69) O telefone IP deve permitir a instalação em parede,
- 70) O telefone IP deve possuir fonte de alimentação externa BIVOLT com entrada AC 100~240V e saída DC 5V/2A;
- 71) O telefone IP deve possuir sistema de alimentação AC com potência de consumo de no máximo 3.9 Watts;
- 72) O telefone IP deve possuir sistema de alimentação via PoE com potência de consumo de no máximo 5.7 Watts;
- 73) O telefone IP deve operar com umidade do ar entre 10 e 95%;
- 74) O telefone IP deve operar normalmente com temperaturas ambientes entre: -10~50°C;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

2.4.7. Administração e configuração:

- 75) O telefone IP deve permitir a configuração via Interface WEB, no menu do telefone e por auto provisionamento;
- 76) O telefone IP deve suportar Auto Provisionamento via FTP, TFTP, HTTP, HTTPS, utilizando PnP e TR-069 permitindo utilizar o provisionamento do sistema de telefonia IP;
- 77) O telefone IP deve permitir o bloqueio das teclas pelo usuário, cadeado eletrônico através de PIN cadastrado pelo usuário;
- 78) O telefone IP deve permitir o cadastro de números de emergência pelo administrador do sistema de telefonia, para realizar chamadas mesmo com o bloqueio ativo (cadeado eletrônico);
- 79) O telefone IP deve permitir reiniciar o aparelho (Reboot) e também restaurar as configurações de fábrica;
- 80) O telefone IP deve permitir a captura de pacotes permitindo a exportação da captura e manter um log do sistema (system log);
- 81) O telefone IP deve possuir sistema de provisionamento, monitoramento e configuração remota desenvolvido pelo fabricante;
- 82) O telefone IP deve possuir suporte ao protocolo SIP v1 (RFC2543) e v2 (RFC3261);
- 83) O telefone IP deve permitir a configuração de mais de um servidor de telefonia IP como redundância;
- 84) O telefone IP deve permitir a configuração de NAT transversal utilizando STUN;
- 85) O telefone IP deve permitir chamadas usando Proxy e chamadas SIP no modo peer-to-peer.;
- 86) O telefone IP deve permitir a configuração de endereço IP de forma estática e através de DHCP;
- 87) A interface WEB do telefone IP deve possuir suporte a HTTP/HTTPS;
- 88) O telefone IP deve possuir suporte a SNTP para sincronização automática de data e hora;
- 89) O telefone IP deve possuir suporte a UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263);
- 90) O telefone IP deve possuir suporte a QoS:802.1p/Q tagging (Vlan), Layer 3 ToS;
- 91) DSCP e VLAN layer 2 com suporte a LLDP/CDP/DHCP VLAN;
- 92) O telefone IP deve possuir suporte a criptografia usando SRTP e SIP (TLS);
- 93) O telefone IP deve permitir a administração de certificado HTTPS;
- 94) O telefone IP deve possuir suporte a encriptação AES para arquivos de configuração;
- 95) O telefone IP deve possuir suporte a autenticação usando método MD5/MD5-sess;
- 96) O telefone IP deve possuir suporte a métodos de controle de acesso utilizando as regras do IEEE802.1X;
- 97) O telefone IP deve possuir suporte a IPv6 e IPv4;
- 98) O telefone IP deve possuir suporte a ICE (Interactivity Connectivity Establishment) permitindo comunicação ponto a ponto (Peer to Peer);
- 99) O telefone IP deve ser entregue com cabo Ethernet UTP - CAT5E com no mínimo 1.5m de comprimento;
- 100) O telefone IP deve ser entregue com manual de instalação e configuração rápida em português;
- 101) O telefone IP deve ser entregue com fonte de alimentação (Opcional);

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

102) O telefone IP deve ser entregue com kit para fixação em parede (Opcional);

3. DOS SERVIÇOS:

3.1. A CONTRATADA deverá seguir as Normas Vigentes de Meio Ambiente e Segurança do Trabalho (NR 18), bem como as demais disposições concernentes a esses tópicos;

3.2. Será de responsabilidade integral da CONTRATADA todo o transporte (vertical e horizontal), desde o local de fabricação até o local de instalação, bem como a guarda, seguro, manuseio, instalação e integridade dos materiais e equipamentos de seu escopo até a ativação nas localidades;

3.3. Deverão estar inclusos os serviços de instalação e de configuração do sistema, devendo estar contempladas as seguintes atividades:

- 1) Promover a revisão do plano de numeração telefônico;
- 2) Configuração do plano de discagem de forma centralizada;
- 3) Definição de mecanismos de QoS para suporte a voz nos equipamentos já existentes na instalação e nos equipamentos a serem fornecidos;
- 4) Configuração dos ramais IP e dos recursos de telefonia (URA, grupos de ramais, entre outros);
- 5) Configuração de restrições de chamadas por grupos de usuários;
- 6) Configuração de música em espera;
- 7) Configuração de estacionamento de ligações;
- 8) Configuração de grupos de captura, grupos de busca e conferência;
- 9) Configuração de restrição de ligações;
- 10) Configuração de usuários;
- 11) Configuração de senhas e políticas de acesso;
- 12) Configuração de políticas de segurança;
- 13) Configuração do recurso de atendimento automático com resposta audível (URA);
- 14) Todo o processo de instalação e configuração do sistema deverá ter o acompanhamento do gestor do contrato ou de pessoal por ele designada;
- 15) Durante os primeiros 7 (sete) dias após a ativação do sistema, a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 01 (um) técnico para a operação assistida e fornecimento de suporte, nas dependências da Contratante, sem custo adicional para a mesma;
- 16) A operação assistida terá como missão acompanhar e aferir o funcionamento da solução implantada, apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE nas adequações da solução às necessidades e especificidades, bem como prover-lhe suporte durante o período previsto no item anterior;
- 17) A CONTRATADA deverá, até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, apresentar matriz RACI (matriz de atribuição de responsabilidades), WDS (Estrutura Analítica do Projeto) e cronograma (Gráfico de Gantt);
- 18) Deverá ser fornecida a documentação da plataforma com detalhamento de suas funcionalidades e operações com manual do usuário;
- 19) A instalação da solução deve ocorrer dentro do prazo de **30 dias corridos** a partir da data da Ordem de Início dos Serviços;
- 20) A entrega de equipamentos e instalação da solução, no que tange aos equipamentos que serão utilizados fisicamente pela Ascar, ocorrerá no prédio sede da Ascar, localizado na Rua Botafogo 1051 – Porto Alegre/RS;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- 21) Entende-se por completa instalação da solução o recebimento dos equipamentos, sua instalação e configuração, deixando-a operacional para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo;
- 22) Ao final da implantação, a Contratada deverá encaminhar a Gerência de Tecnologia da Informação o Relatório de Atividades da Implantação contendo a descrição dos serviços realizados. A documentação a ser entregue pela Contratada deve conter as informações necessárias para a abertura de chamados por telefone e por correio eletrônico (códigos de acesso, números de telefone, endereços de correio eletrônico, códigos de identificação do cliente), acesso à área de garantia técnica através de endereço eletrônico (*website*);
- 23) A entrega da documentação especificada é condição para emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

4.1. Conforme item **7.1.4.** deste Edital a CONTRATADA deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que informe que a CONTRATADA presta ou prestou serviços semelhantes para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, qualidade e prazos, com o objeto desta contratação;

4.2. No atestado deverá constar no mínimo as seguintes informações:

- 1) CNPJ da CONTRATADA;
- 2) Indicação do número do contrato/número do empenho ou documento que originou a contratação;
- 3) Serviços realizados;
- 4) Nome do sistema fornecido;
- 5) Escopo do projeto;
- 6) Nome completo, Telefone e Assinatura do responsável pela sua emissão;

5. DA GARANTIA E SUPORTE:

A garantia e suporte deverão vigorar enquanto durar o contrato, em horário de expediente, da seguinte forma:

- 1) Atendimento para falhas na operação geral da central em até 8 horas;
- 2) Atendimento para falha em ramal específico em 24hs;
- 3) Atendimento para Aparelho IP PADRÃO ESPECIAL em 8hs;
- 4) Atendimento para Aparelho IP demais padrões 24hs;
- 5) Limite de chamados em aberto referente a falhas na central em 4 chamados máximo no mesmo mês;
- 6) Indicação de recorrência de problema técnico possibilita por parte da contratante romper o contrato sem nenhum ônus;
- 7) O contrato será de 48 meses;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

6. DO PAGAMENTO:

6.1. O valor praticado da mensalidade será composto pelo uso da solução de Telefonia PABX, acrescido da quantidade de licenças de ramais e de licenças de uso utilizadas no Contact Center, além do valor referente a quantidades de aparelhos de telefones utilizados naquele mês;

6.2. O pagamento ocorrerá até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, após o efetivo cumprimento do objeto e atestada pelo Responsável indicado pela ASCAR, através de boleto bancário ou depósito em conta corrente. Ocorrendo eventos em desacordo com o contratado, serão efetuados os referidos descontos;

6.3. Juntamente com a Nota Fiscal ou Fatura a ser apresentada mensalmente, deverão ser anexados os relatórios de uso das licenças utilizadas no período e dos aparelhos fornecidos até o período, pois estes que compõem a precificação, além dos relatórios da telefonia, como tarifação e demais já mencionados neste Termo de Referência.

6.4. Dados para a nota fiscal e faturamento:

ASCAR - Associação Sulina de Crédito e Assistência Rural

Endereço: Rua Botafogo, 1051, Bairro Menino Deus – CEP: 90150-053 – Porto Alegre (RS)

CNPJ: 92.773.142/0001-00

IE: Isento

7. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO:

A instalação da solução deve ocorrer dentro do prazo de **30 dias corridos** a partir da data da Ordem de Início dos Serviços.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Fornecedor:	
CNPJ:	
Endereço:	
Fone / Email:	

Referência: Pregão Eletrônico 054A/2021

Prezados Senhores:

Apresentamos à Comissão Permanente de Licitações da **ASCAR**, nossa proposta financeira para fornecimento do objeto do edital, em conformidade com as especificações técnicas exigidas, conforme preço abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. (A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR TOTAL ESTIMADO (48 MESES) (AxBx48)
01	CENTRAL TELEFÔNICA PBX-IP	1		
02	LICENÇA RAMAL	150		
03	LICENÇA CONTACT CENTER - VOZ E OMNI CHANNEL	15		
04	TELEFONE IP – PADRÃO BÁSICO – TIPO I	110		
05	TELEFONE IP – PADRÃO INTERMEDIÁRIO – TIPO II	30		
06	TELEFONE IP – PADRÃO ESPECIAL – TIPO III	10		
VALOR TOTAL ESTIMADO - MENSAL/GLOBAL (R\$) =			R\$	R\$

Condições Adicionais:

Validade da proposta: Não inferior a 60 (sessenta) dias.

Garantia: Conforme previsto no Termo de Referência.

Dados Bancários para Pagamento:

Declaramos aceitar e concordar todas as condições e cláusulas do presente edital.

Atenciosamente,

Nome e CPF do Responsável,

Data e local.

Apresentar em papel timbrado identificando a licitante.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO

A licitante inscrita no CNPJ sob nº
....., situada à , nº....., Cidade.....,
CEP:....., por intermédio de seu representante legal, Sr(a)
....., CPF n.º, DECLARA sob as penas da lei, que:

- Até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

- Para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei nº:8.666/93, acrescido pela Lei nº: 9.854/99, que NÃO emprega, nem empregará, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, ressalvando que poderá empregar menor, a partir de 14 (quatorze) anos, apenas na condição de aprendiz;

- Atende plenamente os requisitos de habilitação constantes do presente Edital (conforme art. 4º, inciso VII, da Lei nº: 10.520/02);

- A Proposta Financeira foi elaborada de maneira independente e o conteúdo da Proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial, por qualquer meio ou pessoa, além de que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial, quanto a participar ou não da referida licitação; bem como seu conteúdo não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial, antes da adjudicação do objeto da referida licitação.

Local e Data:

Nome e assinatura do Representante Legal e Carimbo.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO nº

A Associação Sulina de Crédito e Assistência Rural – ASCAR, inscrita no CNPJ sob o número 92.773.142/0001-00, com sede na Rua Botafogo, nº 1051, Bairro Menino Deus em Porto Alegre – RS, CEP 90150-053, neste ato representada por seu Superintendente Geral, Sr. **Geraldo Sandri**, a seguir denominada simplesmente de **ASCAR** e, de outro lado, a empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, com sede na, doravante designada simplesmente de **CONTRATADA**, neste ato representada por seu, resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, que será regido pela Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, e pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - A presente licitação visa à contratação dos serviços de empresa especializada em solução de telefonia em **Central Telefônica PABX-IP Digital**, incluindo o **fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato**, de acordo com as especificações, cláusulas e condições do Edital de **Pregão Eletrônico nº 054A/2021** e seus Anexos e Proposta Adjudicada independente de transcrição.

1.2 - Os serviços serão executados conforme termo de referência que instruiu o processo licitatório do Pregão Eletrônico nº 054A/2021 e as demais condições estabelecidas no edital e na legislação pertinente.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA FORMA E PADRÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 - Os serviços a serem prestados pela contratada, objeto deste contrato, observarão as informações constantes nos itens 2, 3, 5 do Anexo I do Edital.

2.2 - O quantitativo e outras informações de como se procederá à instalação da solução e dos aparelhos telefônicos, observará o disposto no Anexo I do Edital.

2.3 - No caso de prorrogação do prazo de entrega, causada por alguma das partes, deve ser encaminhada a correspondente solicitação, por escrito, contendo o prazo necessário e a justificativa amplamente fundamentada.

2.4 - O objeto deste Contrato será recebido e acompanhado por funcionário designado pela Gerência de Tecnologia da Informação - GTI.

2.5 - A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

2.6 - O prazo limite estabelecido para a emissão do aceite definitivo do lote, estará susado até que seja sanada a irregularidade, quando apontada. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com as especificações deste Edital e seus anexos. Sendo constatada qualquer irregularidade, o prestador deverá concluir os serviços dentro das condições ideais, cujo prazo será determinado no ato pelo responsável do recebimento e imediatamente comunicado à fiscalização do serviço para que seja(m) adotada(s) a(s) sanção(ões) cabível(eis).

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

2.7 - O serviço ou material recusado será considerado como não entregue. A não substituição do equipamento, ou serviço prestado em desacordo dentro do prazo estipulado será considerado como não entregue, estando sujeito a multa prevista em contrato.

2.8 - Os custos de retirada e devolução dos materiais recusados, bem como quaisquer outras despesas decorrentes, correrão por conta da contratada. Caso os serviços não sejam substituídos ou não sejam refeitos no prazo estabelecido no subitem anterior, ou caso os novos serviços também sejam rejeitados, estará a Contratada incorrendo em atraso na entrega, sujeita a aplicação das sanções legais previstas.

2.9 - Os custos para que sejam substituídos os equipamentos e refeitos os serviços rejeitados correrão exclusivamente a expensas da Contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

3.1 - O valor global estimado do contrato é de R\$ _____,____(valor por extenso) (48 meses).

3.2 - O cálculo para definição do valor da fatura se dará conforme descrito no item 6 do Anexo I do Edital.

3.3 - O pagamento será mensal e ocorrerá até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, após o efetivo cumprimento do objeto e atestada pelo Responsável indicado pela ASCAR, através de boleto bancário ou depósito em conta corrente.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 – A **CONTRATADA** tem o direito de perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionado.

4.2 - A **CONTRATADA** obriga-se a:

- a)** Prestar os serviços objeto do contrato, sempre por intermédio de técnicos treinados e habilitados com todo o ferramental, aparelhos de medição, peças, materiais e equipamentos necessários;
- b)** Realizar a capacitação e o treinamento dos empregados que irão operar o sistema, os quais serão indicados pela CONTRATANTE;
- c)** Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços, por exigência que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar;
- d)** Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- e)** A Manter atualizado o número de telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação disponível para a solicitação de suporte;
- f)** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Termo de Referência sem a prévia anuência da Contratante;
- g)** Responsabilizar-se por quaisquer danos causados a bens e/ou instalações da Contratante ou de terceiros, independentemente de culpa ou dolo dos profissionais ou prepostos destacados para executar a entrega dos produtos/serviços;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- h) Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitados pela Contratante, Fiscal ou Comissão Fiscalizadora do contrato;
- i) Comunicar imediatamente à Gerência de Tecnologia da Informação da ASCAR-EMATER/RS, a ocorrência de quaisquer situações anormais relacionadas com a rotina de trabalho;
- j) Zelar pela qualidade dos serviços executados;
- k) Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões necessárias até o limite definido na Lei nº 8.666/93;
- l) Executar outras tarefas compatíveis com suas atribuições e outras definidas neste Termo de Referência;
- m) Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas e obrigações previdenciárias, trabalhistas, bem como pelas despesas tributárias decorrentes da execução dos serviços constantes do objeto;
- n) Responder pela segurança e bem-estar de seus empregados, responsabilizando-se por questões tais como alimentação, saúde e fornecimento de equipamento de proteção individual, entre outras que se fizerem necessárias.

Parágrafo único – A **ASCAR** não se responsabilizará por qualquer obrigação assumida pela **CONTRATADA** com terceiros, não obstante vinculados à execução do presente Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DA ASCAR

5.1 – Receber o objeto deste Contrato nas condições acordadas.

5.2 - A **ASCAR** obriga-se a:

- a) Permitir ao pessoal técnico credenciado e identificado da CONTRATADA, o acesso aos equipamentos e às instalações relativas ao objeto do presente Termo de Referência, para efeito de execução dos serviços, durante o expediente normal;
- b) Não permitir a execução de serviços de assistência técnica, modificações de instalação e manutenção do sistema por parte de pessoas não credenciadas pela CONTRATADA;
- c) Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio, as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato por parte do contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA em relação ao mesmo;
- d) Efetuar o pagamento à CONTRATADA, mediante a entrega da Nota Fiscal devidamente atestada pelo gestor do contrato, de acordo com o preço, os prazos e as condições estipuladas no contrato a ser avençado;
- e) Propiciar à CONTRATADA as facilidades necessárias, a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;
- f) Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas com o objeto deste Termo de Referência;

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

- g) Notificar por escrito a CONTRATADA, acerca de toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;
- h) Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço executado em desacordo com o contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO

6.1 - O Contrato a ser firmado terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da data da sua assinatura.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

7.1 – A **CONTRATADA** reconhece os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, previstos no artigo 77 da Lei Federal nº 8.666/93, e de que o presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo de acordo com o previsto nos artigos 78 e 79, com as consequências indicadas no art. 80 da citada Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas;

7.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à contratada o direito à prévia e ampla defesa.

7.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

7.3.1. Levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

7.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

7.3.3. Indenizações e multa

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES E DAS MULTAS

8.1. Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, o Contratante poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva ao Contratado, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais;

8.2. Com base no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a ASCAR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa, o contratado que:

a) Apresentar documentação falsa;

b) Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

c) Falhar na execução do contrato;

d) Fraudar a execução do contrato;

e) Comportar-se de modo inidôneo (atos descritos no art. 92, § único e art. 97, § único da Lei Federal nº 8.666/93);

f) Cometer fraude fiscal.

8.3. A falha na execução do contrato configura-se quando o contratado descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela Autoridade competente, de acordo com o previsto no item 8.8;

8.4. O contratado que cometer qualquer das infrações especificadas no item 8.2, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

8.4.1. Multa;

8.4.1.1. Compensatória de até 10% sobre o valor total atualizado do contrato nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;

8.4.1.2. Moratória de até 0,3% por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal da contratação, até o limite de 30 dias;

8.4.2. Impedimento de licitar e contratar com a ASCAR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

8.5. As multas compensatórias e moratória poderão ser aplicadas conjuntamente, sem prejuízo da aplicação da sanção do item 8.4.2;

8.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93;

8.6.1. Da aplicação de quaisquer das penalidades previstas, será concedido prazo para defesa prévia de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação;

8.7. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da(s) fatura(s) ou cobrada judicialmente ou extrajudicialmente, a critério da Autoridade competente;

8.7.1. Se os valores das faturas forem insuficientes, fica o contratado obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial;

8.8. A Autoridade competente, na aplicação das sanções, analisará a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;

8.9. A aplicação de sanções não exime o Contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar à ASCAR;

8.10. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

9.1 – Os atos de comunicação entre as partes, relativamente à execução deste contrato, serão formalizados através de documentos escritos, devendo o destinatário cientificar o recebimento.

9.2 - Caso a parte se recusar ao recebimento formal da comunicação/notificação, o fato será atestado por 02 (duas) testemunhas idôneas, presentes no ato da entrega do documento, valendo como prova de seu recebimento.

CLÁUSULA DÉCIMA - CONSIDERAÇÕES GERAIS

10.1 - Aplicam-se todas as demais cláusulas e condições estabelecidas no Edital do **Pregão Eletrônico nº 054A/2021** e seus Anexos e Proposta Adjudicada, que não conflitem com os dispositivos deste Contrato.

10.2. Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, de acordo com as disposições da Lei Federal nº 8.666/93, na Lei Federal nº 10.520/2002 e demais normas aplicáveis.

10.3. As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui previstas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelo contratante.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

11.1 - Fica eleito o Foro Central da Comarca de Porto Alegre, capital do Estado do Rio Grande do Sul, depois de esgotada a via administrativa, para dirimir quaisquer questões oriundas da interpretação do presente Contrato.

E, em decorrência de estarem desta forma de acordo, as partes assinam este instrumento em 03 (três) vias, todas com idêntico conteúdo e forma.

Porto Alegre, de de 2021.

Geraldo Sandri,
Superintendente Geral da
ASCAR.

CONTRATADA.

TESTEMUNHAS:

1. _____ CPF:

2. _____ CPF:

Processo: 0157.1511/20-0