



ESTADO DE SANTA CATARINA
GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ
CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

TERMO DE REFERÊNCIA

Ao: Prefeito Municipal de Abelardo Luz

REFERENTE: A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa para integração telefônica, implantação, suporte e solução completa de equipamentos para atender o município de Abelardo Luz - SC conforme termo de referência anexo e com as especificações constantes neste Edital e seus anexos.

DADOS DOS SETORES E SERVIDORES DEMANDANTES

Data: 01/09/2023	
Setor: Secretaria Municipal de Infraestrutura	Nome: Lucas Tedesco
Setor: Secretaria Municipal de Administração	Nome: Aléssio Panassolo
Setor: Secretaria Municipal de Educação	Nome: Elisangela Pasquali
Setor: Fundo Municipal de Saúde	Nome: Marivane Cunha
Setor: Fundo Municipal de Assistência Social	Nome: Cassiane dos Santos Cunha
Justificativa: A contratação tem como objetivo principal modernizar os serviços de comunicação, ademais visa a implantação de um serviço de telefonia efetivo, moderno e robusto, e desta forma, proporcionar uma maior produtividade institucional e celeridade na resolução de problemas técnicos e administrativos rotineiros do órgão. Importante destacar que o sistema de comunicação e telefonia IP é um sistema de alta complexidade, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados para que possa oferecer ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.	

DESCRIÇÃO DO ITEM A SER ADQUIRIDO

Item	Material/Serviço	Unid. Medida	Qtd licitada	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$)
1	50388 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO TELEFÔNICA, COMPOSTA POR CENTRAL PABX IP, APARELHOS TELEFÔNICOS IP, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO COM SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, ATUALIZAÇÕES DE TECNOLOGIA, LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS PARA TELEFONES FIXOS E MÓVEIS. O SISTEMA DEVERÁ FORNECER 20 LIGAÇÕES SIMULTÂNEAS COM CAPACIDADE DE ABRANGÊNCIA PARA ATÉ 150 RAMAIS IP, 200 USUÁRIOS DE CHAT CORPORATIVO, 15 USUÁRIOS DE SISTEMA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL HUMANIZADA E AUTOMATIZADA (CHATBOT). OS SERVIÇOS MENCIONADOS COMPREENDEM A LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E FORNECIMENTO DE MINUTOS CONFORME A NECESSIDADE DO MUNICÍPIO. • 01 PABX IP;	MÊS	12	13.684,70	164.216,40



ESTADO DE SANTA CATARINA
GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ
CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

<ul style="list-style-type: none">• 106 TELEFONES IP FAST;• 04 TELEFONES PARA TELEFONISTA COM 01 MODULAM DE TRANSFERÊNCIA;• PACOTE ILIMITADO DE MINUTOS PARA TELEFONES FIXO BRASIL;• PACOTE ILIMITADO DE MINUTOS PARA TELEFONES MÓVEL BRASIL;• 20 TELEFONES SEM FIO IP;• 12 BASES TELEFONE SEM FIO IP;• 02 LICENÇAS DE SOFTPHONE DE 100 PARTIPANTES (TIPO 1);• 01 LICENÇAS DE SOFTPHONE DE 900 PARTIPANTES (TIPO 2);• 15 USUÁRIOS DE CHAT COM INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP (CHATBOT);• 200 USUÁRIOS DE CHAT CORPORATIVO;• 02 GESTOR DE CHAT CORPORATIVO; •• 01 DISPARADOR DE MENSAGEM VIA WHATSAPP DE 1000 MENSAGENS MENSAIS; •• PORTABILIDADE DE 40 LINHAS DO MUNICÍPIO PARA TECNOLOGIA SIP;• FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS PARA INTERLIGAÇÃO DA REDE PÚBLICA DE TELEFONIA COM O OBJETO DESTA LICITAÇÃO.• FORNECIMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO E GERENCIAMENTO DO SISTEMA DE TELEFONIA IP.• IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SISTEMAS PREVISTOS NESTE EDITAL.• SUPORTE TÉCNICO AOS EQUIPAMENTOS FORNECIDOS PELA CONTRATADA.• SUPORTE NOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A REDE PÚBLICA FORNECIDOS PELA CONTRATADA.• TREINAMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TELEFONIA					
Total Geral					164.216,40

Especificações Técnicas sistema de Telefonia Fixa

Especificações Técnicas Mínimas e Obrigatórias para Prestação dos Serviços.

Serão aceitos para fins de contratação, equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IP.

A central IP PABX deverá ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP, devendo obrigatoriamente ser apresentado o certificado constando explicitamente estas informações; .

Deverá suportar no mínimo 150 ramais e vir licenciada para 200 ramais.

O sistema deve suportar o SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC3261).

Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.

Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/ μ -law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC, SLIN, OPUS;

Deverá implementar no mínimo os CODEC's de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9.

Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;

O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco.

Caso precise de servidor adicional a empresa deverá fornecer todo o hardware e software necessário.

O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;

O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.

Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deverá estar criptografada.

O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.

O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente.

O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações, possam ser utilizados, e também possa realizar o controle de administração e manutenção. (Exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.).

Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.

Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;

Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;

Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;

O sistema deverá suportar recursos de transmissão e recepção de documentos digitais e FAX.

Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda.

Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;

As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;

Todo o acesso as gravações deverão possuir logs de auditoria;

Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas.

Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da central PABX IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;

As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;

O PABX IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;

Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;

Deverá permitir rastreamento de todas ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, seções inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas do PABX, adição, edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;

O PABX IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;

O PABX IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que o cliente possa ouvir e anotar o mesmo;

Deverá possuir callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função “me ligue” do site;

A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;

O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, Sem resposta, Ocupado/Sem resposta e Incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador.

O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS.

O sistema deverá possuir URA(Unidade de Resposta Audivel).

A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;

Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;

Fornecerá os áudios o formato WAV para adicionar à URA.

O PABX IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;

Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;

Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila fará a distribuição das chamadas, tocar todos os ramais, chamar o ramal a mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada.



ESTADO DE SANTA CATARINA GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação.

No PABX IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o servidor possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;

Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo “positivo” ou “negativo” intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;

Deverá possibilitar a criação de até 10 (dez) salas de conferência simultaneamente;

Cada sala de conferência deve permitir, no mínimo, 20 (vinte) usuários simultâneos;

Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:

- Atribuir nome para o usuário do ramal;
- Senha personalizada para cada ramal;
- Desvio de chamadas;
- Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
- Estacionamento de chamadas (call park);
- Captura de chamadas em grupo e individual;
- Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;
- Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
- Roteamento de chamadas entrantes e saídes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras que podem ser configuradas pelo usuário;
- Regras de discagem com manipulação de cifras;
- Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);
- Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- O PABX IP deve fornecer uma aplicação para conexão externa (API), com a finalidade de controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI;
- O PABX IP deve fornecer integração via aplicação web tipo webhooks, que permite integração com outros sistemas de maneira a disponibilizar em sistemas de terceiros informações de chamadas ao início e final das mesmas, a saber: ID único da chamada, número de A, número de B, URL do arquivo de gravação e número do protocolo da gravação;
- A Central Telefônica deverá estar integrada com o chatgpt.



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

- A Central pode ser instalada em nuvem ou física em um appliance instalado diretamente no município, conforme necessidade desta administração. A solução seja em nuvem ou física deve ser do mesmo fabricante, e possuir homologação junto a anatel na categoria de central privativa de comutação telefônica.
- A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;
- O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;
- Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score);

Monitoração de chamadas

- Deverá existir uma tela de monitoração em tempo real das chamadas em curso/ativas, chamadas de cada ramal, chamadas dos troncos, chamadas das filas e gravações;
- Deve ser possível ao gestor controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar;
- Deve ser possível fazer uma escuta, em tempo real, de qualquer chamada ativa, direcionando a chamada de escuta tanto para um ramal interno quanto para telefone externo (fixo ou móvel), com as seguintes opções: sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino, com injeção de áudio para ambos lados;

Segurança

- Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos
- Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e de gravações, integrada em sua interface web;
- Deve ser possível fazer backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, para qualquer tipo de servidor de rede, seja local ou remoto, de maneira automática mediante agendamento pelo administrador do sistema
- Deverá possuir os recursos de SBC.
- Deverá suportar no mínimo os protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPS e HTTP e HTTPS;
- Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos;
- Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas;
- Deverá remover automaticamente após um período estipulado, o endereço IP externo cuja tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizou tentativas rejeitadas neste intervalo;
- Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito.
- Deverá possuir segurança baseada certificado 802.1x EAP-TLS;



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

- Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP;
- Criptografia TLS para dados de mídia;
- Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.
- Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2.
- Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245;
- Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários;
- Deverá suportar o acesso web através de HTTPS;
- Deverá possuir filtro contra-ataques Denial of Service;
- Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços;
- Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256;
- Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, sRTP, AES, RSA.
- O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist;

Comunicação Unificada

- O sistema deve possuir solução de UC (Comunicação Unificada).
- A solução deverá ser integrada com o Microsoft Teams.
- O sistema deverá possibilitar a integração com Microsoft TEAMS, permitindo chamadas para usuários autorizados entre as soluções via função Direct Route;
- O sistema deverá integrar com Microsoft TEAMS utilizando aplicações adicionais ao aplicativo da Microsoft agregando chamadas de voz e vídeo, sem a necessidade de licenças phone system da Microsoft.
- As funções individuais de UC devem poder ser atribuídas aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração.
- É necessário um “client” que utilize tecnologias web modernas. Ele deve ser utilizado sem instalação local no navegador, com todas as funções principais. Clientes nativos que estendem estas funções centrais devem estar disponíveis em sistemas operacionais comuns (Windows, MAC, Linux). Estes clientes nativos também devem ser baseados em navegador.
- Deverá ser fornecida licença para no mínimo 02 usuários expansíveis a totalidade de 50 ramais apenas por licença mediante aditivo contratual.
- O sistema UC deve ser livremente expansível, a fim de implementar funções adicionais.
- Deve possibilitar comunicação segura entre os gateways de voz através de certificados TLS;
- O PABX IP deverá permitir cadastro de contatos e ramais, para que nos relatórios de chamadas e gravações apareçam os nomes cadastrados no sistema, tanto de cidadãos que entram em contato quanto de servidores que utilizam os ramais;
- Gestão de contatos integrada e acessível aos usuários, permitindo criação unitária ou importação dos mesmos via arquivo em formato .CSV;
- O cliente deve ser utilizável em qualquer número de dispositivos ao mesmo tempo. O usuário deve receber uma visão geral de todas as sessões ativas e ser capaz de terminá-las a partir de dentro da aplicação.



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

O cliente deve poder ser utilizado com segurança em qualquer lugar, mesmo sem uma configuração de rede especial (VPN).

O cliente deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- Presença;
- Chats individuais;
- Softphone;
- Controle de telefone de mesa;
- Vídeo Chamada;
- Relatórios;
- Gravação;
- Conferência.

Acesso à agenda de contatos da central, com busca pelo nome, criação, edição e exclusão de contatos;

Busca de histórico de chamadas e acesso às chamadas e gravações de chamadas, mediante permissionamento, por usuário. Assim, o servidor pode escutar uma gravação diretamente no seu ramal;

O cliente deve permitir a troca de mensagens com os participantes da conferência, grupo de chat;

Deve possibilitar a escolha de um participante da conferência para ser o único locutor, desativando automaticamente todos os demais microfones dos participantes até que a função tenha seu status alterado.

O cliente de comunicação unificada para PC deverá ser suportar sistema operacional Windows e MAC e Linux;

A aplicação cliente deve suportar vídeo com codec H.264, VP8 e VP9;

A aplicação cliente deve suportar áudio com codec G.711 e G.729, G722 e OPUS;

Deverá suportar protocolo DTLS, SRTP, STUN, TURN e ICE para segurança e também interoperabilidade com usuários externos;

A solução deverá permitir one number, onde um ramal e um "client" de UC possam ter o mesmo número;

A solução deverá permitir SSO (Single Sign-On);

Aplicação Web

Sistema deve fornecer para 100% dos ramais um workplace web;

Deverá ser disponibilizado através de aplicativo dedicado ou via browser (WebRTC);

Deverá ser compatível com Google Chrome, Firefox e MS Edge;

Como default no Workplace devem estar os recursos:

Status de Usuários;

Chat individual e em grupo;

Histórico de chamadas;

Configuração do perfil do usuário;

Todos os usuários da central controlar o seu próprio ramal, permitindo a geração de chamadas, a identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamento (siga-me), não-perturbe e correio de voz, e também integrar e disponibilizar a



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

base de contatos da central para cada ramal. Esta mesma aplicação deve permitir monitoração do status de todos os ramais da central desde que o usuário possua permissão, como por exemplo uma telefonista

Relatórios

O PABX IP deve gerar relatórios diretamente em sua interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de callback, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;

As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada)

As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada ramal. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

.As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;

As informações do relatório de contas de usuários devem englobar, entre outras: estatística geral de chamadas originadas, indicando a quantidade e percentual de chamadas originadas com códigos de contas de usuários, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada conta, com a finalidade de se obter a quantidade de chamadas por cada usuário. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final; As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora /final.

As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora do callback, número de origem e número de destino, estado da ligação (sucesso/erro) e número de tentativas. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

As informações do relatório de gravações devem englobar, entre outras: data e hora de início e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, tipo das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). Neste relatório deve ser possível ouvir as gravações diretamente via interface Web, fazer download do arquivo de gravação, inserir comentários e remover o arquivo de áudio. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

O PABX IP deve indicar que houve transferência de chamadas entre ramais, através de um relatório específico para este fim;

As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente

As informações do relatório de classificação de chamadas devem englobar, entre outras: totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação atribuída, quantidade e percentual de qualificações positivas e negativas, detalhamento classificação de cada chamada incluindo data, hora de início, duração, número de origem, número de destino, agente, direção, estado, classificação, qualificação associada e comentários. Neste relatório também deve ser possível classificar manualmente as chamadas, inserindo comentários associados à classificação atribuída. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, tipo de classificação, ramais e agentes

QUALIDADE DE SERVIÇO

Em relação à Qualidade de Serviço a solução proposta deve possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;

O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;

O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.

DA QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP

Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.

Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).

O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.

Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.

O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.

O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.

Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.

O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operação via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco.

A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.

Especificação Técnica Chat Corporativo

Datasheet com as funções deverá estar junto ao envelope da Proposta.

Aplicação de Chat corporativo com funcionalidade baseada em Nuvem;

Capacidade de armazenamento de mensagens, áudio e imagem em nuvem;

As mensagens do chat corporativo deverão ser armazenadas em nuvem, criptografadas, para consulta posterior caso necessário;

Deverá possibilitar a criação de usuários e departamentos em Lotes através de importação de arquivo do tipo CSV;

Acesso deverá ocorrer exclusivamente via Web;

A Aplicação deverá ser compatível com os principais navegadores do mercado (Chrome, Opera, Edge, Firefox);

A aplicação deverá possuir criptografia de ponta a ponta do tipo Hash;

O acesso deverá ser HTTPS com Certificado SSL, proporcionando maior segurança aos usuários;

Deverá proporcionar a criação dos usuários através de:

- Email;
- Senha Criptografada;

Deverá possibilitar a separação dos usuários por departamentos;

Deverá possibilitar a criação de grupos (salas de conversa) por departamento;

Possibilitar que o administrador possa gerir permissões de acordo com a necessidade, possibilitando definir quais usuários podem participar de grupos ou enviar mensagens para outros participantes;

O Chat deverá permitir o envio de no mínimo os seguintes formatos de documento comuns:

- PDF
- DOC
- DOCX
- XLS



ESTADO DE SANTA CATARINA GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

- XML
- ODX
- CSV
- XLSX
- TXT

O Chat deverá permitir o envio e visualização de no mínimo os seguintes formatos mais comuns de imagem:

- JPG
- PNG
- JPEG
- GIF

O Chat deverá permitir a gravação e envio de áudios entre os usuários e para Grupos em MP3;

O Chat corporativo deverá permitir que os usuários possam utilizar sua foto de perfil no chat, possibilitando fácil reconhecimento do emissor da mensagem;

O Chat deverá possuir integração com o Softphone que compões a solução;

A Plataforma deverá proporcionar que os usuários do chat possam realizar chamadas de áudio via ramal para outros usuários do chat através de botão de acesso rápido na tela de conversação;

A Plataforma deverá possibilitar que os usuários do chat possam ligar no telefone celular ou fixo de outros usuários do chat através de botão de acesso rápido tela de conversação;

Possuir visualização do status de presença dos usuários, do tipo;

- Online
- Em Reunião ou Não Perturbe
- Ocupado
- Offline

O Painel de gestão deverá possibilitar que o gestor saiba quantos usuários estão Online;

2.15. Especificações técnicas para sistema de ChatBoot com integrações. (O Datasheet com as especificações devem estar junto ao envelope da proposta)

Disponibilização do Serviço em Nuvem:

A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação.

Disponibilidade:

Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

Desempenho

A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp);

A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;

Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário.

Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;

Permitir Atendimento Automatizado(viaRobô)

Permitir Multi-Usuários integrados a plataforma

Deverá permitir Cadastro Automático de Clientes "LEAD"

Permitir o atendimento Humano.

Permitira a criação de Multi – Departamento

Deverá permitir que a Plataforma em Nuvem Gere Protocolos

Deverá permitir a Transferência de atendimento entre Agentes.

Permitir Atendimento pelo celular (responsivo)

Permitir Monitoramento de Conversas

Permitir Relatórios diversos

Permitir a Transferência de arquivos, imagens, áudio

Deverá possuir API de integração com outras plataformas

Permitir visualizar o Ranking de Atendimentos

Deverá permitir visualizar um histórico das conversas



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

Estratégias diferentes por canal de entrada

Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc..., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;

Opção para confirmar a resposta (sim/não);

Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;

Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;

Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;

Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;

Softphone IP para mobile / Desktops

LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 1: (Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações)

Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos;

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

Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;

Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;

Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado"

Deve suportar transferência de chamadas

Deve suportar retenção de chamada

Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos

Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722

Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384

Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

Possuir whiteboarding.

LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 2: (Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações)

Deve permitir salas de áudio e videoconferência, com no mínimo 900 participantes, para promoção de reuniões com ampla participação.

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

Deve possuir controle de acesso às salas de reunião, podendo o organizador determinar que seja necessário permitir o ingresso de cada participante na reunião.



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;

Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;

Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”

Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos

Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722

Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-128 e com suporte a função hash SHA384

Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

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

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

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

Possuir whiteboarding.

Dos Equipamentos para a Telefonia

Requisitos mínimos para o aparelhos telefônico IP (Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope da Proposta)

Duas Contas SIP.

4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML.

Conferência de cinco vias.

Tela LCD de 132 x 48 (2,41 pol.)

Discagem com um clique.

Suporte ao Idioma Português.

Agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros).

Portas de 10/100 Mbps com comutador duplo.

BASE IP PARA FONE MÓVEL Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope da Proposta)

Deverá possuir as seguintes características mínimas:

05 (cinco) contas SIP por sistema;

Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base;



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT;

Botão de emparelhamento/paginação;

1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática;

PoE integrado;

Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP;

Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC;

Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas);

Log de chamadas de até 750 registros.

FONE MÓVEL PARA BASE IP

(Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope da Proposta)

Deverá possuir as seguintes características mínimas:

LCD TFT colorido 128x160;

2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções;

Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos;

Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente;

Áudio em HD;

Conector para fones de 3,5 mm;

Presilha removível para cinto;

Requisitos mínimos para os aparelhos Telefones IP 6 contas SIP (para telefonistas e modulo de ramais) (Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope da Proposta)

Protocolos/padrões: SSIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6.

Interfaces de rede: Portas Ethernet Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado.

Tela: LCD TFT colorido de 4,3 polegadas (480 x 272mm),

Teclas de recursos: Teclas para 12 linhas com até 6 contas SIP, 5 teclas sensíveis ao contexto com programação, 5 teclas de navegação/menu, 11 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), PHONEBOOK (agenda), TRANSFER (transferência), CONFERENCE (conferência), HOLD (espera), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume).

Codecs de voz: Suporte para G.729A/B, G.711µ/a-law, G.726, G.722 (banda larga) e iLBC, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO).



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

Recursos de telefonia: Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 5 vias, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, exibição de chamadas compartilhadas (SCA, sharedcallappearance)/ exibição de linhas transferidas (BLA, bridgedlineappearance), agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, registro de chamadas (até 500 registros), personalização da tela, discagem automática com aparelho ocupado, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível, uso compartilhado de recursos, tons de chamada musicais e música de espera personalizados, redundância de servidores e failover.

Módulo de Expansão: Sim, com possibilidade de expansão de no máximo 4 módulos.

Suporte de base: Sim, permite posições em dois ângulos, suporte de parede.

Segurança: Senhas de usuário e administrador, autenticação, controle de acesso à mídia.

Idiomas: exigência mínima de Português, Inglês e Espanhol.

Upgrade/ provisionamento: Upgrade de firmware via TFTP/HTTP/HTTPS, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML.

Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1p) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)

Requisitos mínimos para os módulos para as telefonistas. (Não é necessário estar homologado pois é um módulo)

Possibilitar Encadeamento de até 4 módulos.

Com até 40 extensões cada módulo.

Com Até 160 botões quando com os 4 módulos encadeados.

BLF de marcação/velocidade

Head-sets USB para telefonia (Para conferência dos requisitos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope da Proposta).

Tubo de voz fixo.

Protetor auricular em espuma.

Sistema de recepção com performance acústica superior.

Proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos.

Modo de conexão USB.

Dispensa o uso de amplificadores e adaptadores externos.

DETALHAMENTO DA CAPACIDADE TÉCNICA MÍNIMA DAS PROPONENTES

a) Fornecimento de um atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado declarando que a proponente já implantou solução de telefonia IP composta por PABX IP, minutos e demais especificações técnicas compatíveis com descrição das funcionalidades descritas no termo de referência, acompanhada da respectiva certidão de acervo técnico (CAT), emitida pelo CREA ou outro conselho competente, em nome da proponente ou do responsável técnico por ela.

b) Prova de Inscrição/Registro e Regularidade da empresa e de seu Responsável Técnico pela execução do serviço, o qual deverá possuir vínculo profissional com a proponente, junto ao CREA ou outro conselho competente, da localidade da sede da licitante, pessoa Jurídica e Física em vigência;



ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ

CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

b.1) A comprovação do vínculo profissional dar-se-á mediante a apresentação dos seguintes documentos:

I - No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;

II - No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;

III - No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.

c) Prova de que possui ao menos 01 (um) técnico responsável com certificação NR10, a comprovação se dará através de cópia do certificado e cópia do vínculo empregatício entre o profissional e a proponente.

d) Declaração assinada pela representante legal da proponente de que possui autorização para solicitar a portabilidade das linhas telefone hoje existentes em todas as Secretarias que integram a Administração Municipal (contando hoje com aproximadamente 150 linhas).

e) Cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ou ainda, declaração de dispensa da licença por se enquadrar nos casos previstos na Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013 da ANATEL.

f) Atestado de Visita expedida pelo Secretário de cada Secretaria (Administração, Infraestrutura, Educação, Assistência Social e Saúde), realizada pelo responsável técnico pela execução do serviço, de modo a obter, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade, toda a informação necessária à elaboração da proposta. A visita técnica deverá ser previamente agendada, através do e-mail licitação@abelardoluz.sc.gov.br, ou através de telefone, nos dias de expediente da Prefeitura Municipal e deverão ocorrer até dois dias antes da abertura dos envelopes. Todos os custos associados à visita e à inspeção serão de inteira responsabilidade do Proponente. Esta visita deverá ser executada pelo responsável técnico da licitante, o qual deverá estar munido de documento de identificação original ou cópias autenticadas. O local de encontro para todos os representantes das empresas será informado no momento da marcação da visita técnica. Caso a proponente dispense a visita deverá apresentar DECLARAÇÃO de que tomou conhecimento de todas as condições relacionadas à execução dos serviços e se responsabilizará por quaisquer custos relacionados à execução do contrato, ainda que imprevistos em sua proposta;

DO PRAZO, FORMA DE RECEBIMENTO E LOCAL DE ENTREGA DO OBJETO

I – A entrega, instalação, programação e testes dos equipamentos terão prazo inicial de 15 (quinze) dias para início das instalações após a Ordem de Serviço e máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, para conclusão da instalação no Centro Administrativo Municipal e até 90 (noventa) dias para instalações nos pontos externos contados a partir da data do recebimento da Ordem de Fornecimento/serviço.

II – A contratada deverá utilizar equipamentos homologados pela ANATEL.

DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

I - O pagamento será efetuado após a entrega final do serviço, acompanhado da respectiva Nota Fiscal, cujo documento deverá conter todas as especificações dos serviços conforme item do objeto, atestada pelo servidor



ESTADO DE SANTA CATARINA
GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ
CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

responsável pelo Departamento de Esportes, devendo ser entregue no departamento mencionado.

13. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

I - As despesas decorrentes da execução do objeto da presente Licitação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária, consignada no Orçamento do Município para os exercícios financeiros de 2023 de cada Secretaria solicitante.

63 - 1 . 5001 . 12 . 362 . 1202 . 2.122 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
191 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.23 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
64 - 1 . 5001 . 12 . 362 . 1202 . 2.122 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
65 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1205 . 2.25 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
193 - 1 . 5001 . 12 . 367 . 1206 . 2.26 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
71 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.125 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
72 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.125 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
203 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.30 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
76 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.126 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
77 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.126 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
82 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.128 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
212 - 1 . 3001 . 4 . 122 . 402 . 1.132 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
213 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 1.133 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
85 - 1 . 5001 . 12 . 363 . 1201 . 2.124 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
87 - 1 . 5001 . 12 . 367 . 1206 . 2.131 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
216 - 1 . 7001 . 26 . 782 . 2601 . 1.134 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
217 - 1 . 7001 . 15 . 452 . 1502 . 2.150 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
218 - 2 . 12001 . 10 . 302 . 1001 . 2.151 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
220 - 1 . 7001 . 15 . 452 . 1502 . 2.152 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
224 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.155 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
226 - 2 . 12001 . 10 . 302 . 1001 . 2.157 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
231 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.160 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
236 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
241 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.15 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
244 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
246 - 1 . 7001 . 15 . 452 . 1502 . 2.114 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
2 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
3 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
4 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
5 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
6 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
7 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
256 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.15 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
11 - 1 . 7001 . 15 . 452 . 1502 . 2.114 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
257 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.126 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
147 - 1 . 3001 . 4 . 122 . 402 . 2.5 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
265 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.47 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
148 - 1 . 3001 . 4 . 122 . 402 . 2.5 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
20 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.103 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
21 - 2 . 12001 . 10 . 302 . 1001 . 2.110 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
267 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.30 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
22 - 2 . 12001 . 10 . 302 . 1001 . 2.110 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
270 - 1 . 3001 . 4 . 122 . 402 . 1.132 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
272 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
29 - 2 . 12001 . 10 . 302 . 1001 . 2.111 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
276 - 3 . 13001 . 8 . 244 . 804 . 2.56 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
31 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.112 . 0 . 339000 Aplicações Diretas



ESTADO DE SANTA CATARINA
GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ
CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

32 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.112 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
33 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.112 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
281 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.120 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
165 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.47 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
283 - 2 . 12001 . 10 . 302 . 1001 . 2.110 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
284 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.112 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
167 - 2 . 12001 . 10 . 304 . 1002 . 2.50 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
285 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.112 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
39 - 1 . 7001 . 26 . 782 . 2601 . 2.34 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
168 - 2 . 12001 . 10 . 304 . 1002 . 2.50 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
40 - 1 . 7001 . 26 . 782 . 2601 . 2.34 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
169 - 2 . 12001 . 10 . 305 . 1003 . 2.51 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
41 - 1 . 7001 . 26 . 782 . 2601 . 2.34 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
170 - 2 . 12001 . 10 . 305 . 1003 . 2.51 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
172 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1004 . 2.12 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
290 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1004 . 2.12 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
173 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1004 . 2.12 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
291 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.15 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
46 - 1 . 3001 . 4 . 122 . 402 . 2.123 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
174 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1004 . 2.13 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
175 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1004 . 2.13 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
293 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.23 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
48 - 1 . 3001 . 4 . 122 . 402 . 2.118 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
176 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1004 . 2.14 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
294 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.16 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
177 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1004 . 2.14 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
296 - 1 . 7001 . 15 . 451 . 1502 . 2.121 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
297 - 1 . 7001 . 15 . 452 . 1502 . 2.150 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
51 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.117 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
298 - 1 . 7001 . 26 . 782 . 2601 . 2.34 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
180 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.15 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
299 - 1 . 7001 . 26 . 782 . 2601 . 2.34 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
181 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.15 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
55 - 2 . 12001 . 10 . 301 . 1001 . 2.120 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
183 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.16 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
184 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.16 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
185 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.16 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
186 - 1 . 5001 . 12 . 361 . 1201 . 2.16 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
60 - 1 . 7001 . 15 . 451 . 1502 . 2.121 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
188 - 1 . 5001 . 12 . 362 . 1202 . 2.19 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
189 - 1 . 5001 . 12 . 364 . 1203 . 2.21 . 0 . 339000 Aplicações Diretas
190 - 1 . 5001 . 12 . 365 . 1204 . 2.23 . 0 . 339000 Aplicações Diretas

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

Constituem obrigações da CONTRATADA:

- I – Dispor do objeto do presente Contrato, na sede do Município, sempre no tempo exato que o CONTRATANTE necessitar;
- II – Promover todas as ações para a boa execução e eficiência do objeto contratado, principalmente no cumprimento de todas as normas e exigências legais de segurança;
- III – Dispor, de imediato, as quantidades integrais especificadas nas requisições, ou mediante autorização de servidor público responsável;
- IV – É de obrigação da CONTRATADA o pagamento de tributos que incidirem sobre o objeto contratado, em



ESTADO DE SANTA CATARINA
GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ
CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

qualquer esfera;

V – São de inteira responsabilidade da CONTRATADA as obrigações trabalhistas decorrentes da execução do presente, inclusas as sociais, bem como todas as obrigações tributárias e acessórias decorrentes do cumprimento do Contrato;

VI – A CONTRATADA responsabiliza-se pelo pessoal necessário para a execução do presente, despesas decorrentes de salários, seguros, transportes, manutenção da estrutura e demais encargos, impostos e as obrigações sociais para a manutenção de seus empregados ou prepostos, inclusive perante a justiça do trabalho;

VII – Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados, filiados ou prepostos, na prestação dos serviços contratados;

VIII – Pela emissão da Nota Fiscal e impostos sobre a mesma;

IX – Permitir que os prepostos do CONTRATANTE inspecionem a qualquer hora e tempo o andamento do objeto contratado;

X – Fornecer ao CONTRATANTE sempre que solicitadas informações e/ou esclarecimentos necessários;

XI – Cumprir e fazer cumprir as demais cláusulas e condições previstas no presente contrato;

XII – Executar o objeto de modo plenamente satisfatório e de acordo com as determinações do Município;

XIII – Manter durante todo o prazo de vigência contratual, as condições da habilitação e qualificação compatíveis com a obrigação assumida;

XIV – Entregar os serviços, objeto do presente Contrato, mediante requisição, nos locais determinados pelo CONTRATANTE.

XV – Substituir no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender às especificações do contrato.

XVI – Atender aos chamados abertos pelos canais de suporte indicados pela contratada solicitando suporte, assistência técnica ou esclarecimento de dúvidas observando o prazo máximo de 4 (quatro) horas para resposta aos chamados, onde deverão receber SLA de até 24 horas para chamados passíveis de resolução remota, SLA de 72 horas para chamados que necessitam resolução local, sendo SLA de 48 horas para chamados em nível de “emergência”.

XVII – Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens à Prefeitura, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da Contratada.

XVIII – A contratada realizará treinamento sobre o uso dos equipamentos por ela fornecidos aos usuários e treinamento sobre software de telefonia aos colaboradores lotados na Prefeitura Municipal de Abelardo Luz-SC.

XIX - A contratada deverá instalar um firewall.

XX - Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Prefeitura Municipal de Abelardo Luz-SC inclusive quanto aos preços praticados no contrato.

XXI - Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.



ESTADO DE SANTA CATARINA
GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ
CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

XXII - Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

XXIII - Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.

XXIV -A Contratada deverá prestar o serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Abelardo Luz-SC, orientando quanto ao uso racional do serviço de telefonia, ajuste de planos e cancelamento/instalação de linhas telefônicas quando necessário.

XXV- Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados on-line.

XXVI - A contratada deverá disponibilizar técnicos para suporte a rede de telefonia e atendimento no município de Abelardo Luz-SC, visando, assim, agilizar o suporte técnico, bem como, manter a estrutura em ordem e garantir o bom funcionamento da telefonia.

XXVII - A contratada deverá disponibilizar um aplicativo, possibilitando chamadas entre ramais, números externos, conferências, transferência de ligações e chamadas de vídeo, para instalação nos telefones celulares daquelas pessoas indicadas pelo gestor do contrato, melhorando a mobilidade, permitindo a utilização do serviço mesmo fora de sua sala, gerando dessa forma economia quanto ao uso da telefonia móvel e ficando a cargo da contratante a disponibilização de acesso a dados móveis para o perfeito funcionamento do software.

OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

- I – Apresentar requisição, indicando o fornecimento ou a aquisição e o local para entrega, quando necessário;
- II – Promover através de seu representante, o acompanhamento e fiscalização dos produtos ou serviços fornecidos ou adquiridos, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando para a CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte daquela, ficando estabelecidos os seguintes fiscais para o presente Contrato:

FISCAIS DO CONTRATO	
Secretaria Municipal de Assistência Social	Cristian Rodrigo de Souza
Secretário Municipal de Infraestrutura	Eduardo Pallaoro
Secretário Municipal de Administração	Ricardo Polli
Secretária Municipal de Educação	José Ari da Silva
Secretária Municipal de Saúde	Roseli Mittanck

III – Cumprir as obrigações econômico-financeiras previstas nas cláusulas Primeira e Terceira da presente;

IV – Esclarecer as dúvidas que lhe forem apresentadas;

V – Cumprir e fazer cumprir o disposto nas cláusulas deste Contrato.

VI – Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

VII – Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado.

VIII – Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

IX – Em caso de atraso poderão ser cobrados juros e multas previstos na legislação vigente.



ESTADO DE SANTA CATARINA
GOVERNO MUNICIPAL ABELARDO LUZ
CAPITAL NACIONAL DA SEMENTE DE SOJA

X – A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como, por qualquer dano causado a terceiros em decorrência da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

XI – Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.

XII – Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência do contrato.

Abelardo Luz – SC, em 01 de Setembro de 2023.

LUCAS TEDESCO
Secretário Municipal de Infraestrutura

ALÉSSIO PANASSOLO
Secretário Municipal de Administração

ELISANGELA PASQUALI
Secretária Municipal de Educação

MARIVANE CUNHA
Secretária Municipal de Saúde

CASSIANE DOS SANTOS CUNHA
Secretária Municipal de Assistência Social