



## TERMO DE REFERÊNCIA

**Requerimento N°:** 000103/2025 - 04/08/2025

**Local/Setor:** 00000322 - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

O presente Termo de Referência visa definir o conjunto de elementos e condições que irão nortear o processo licitatório para contratação de empresa especializada visando o fornecimento na modalidade locação de **software de comunicação integrado IPBX** baseado em plataforma Open soucer, com capacidade mínima de 200 (duzentos) ramais IPs, 90 (noventa) tronco SIP, para até 4 (quatro) Operadoras SIP, serviços de URA (unidade de resposta audível com 10 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação (sem licença de uso), WEBRTC (Softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais ips, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada ( com 5 campanhas), filas de atendimento 20 (vinte) filas, 40 (quarenta) PAS (posição de atendimento), relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração do servidor de IPBX, inclui ao fornecimento, 1 (um) rota secundaria SIP com 30 (trinta) Canais, com 80.000 para fixo e móvel Brasil. Incluindo ao processo instalação, configuração, treinamento aos usuários, consultoria técnica para novas aplicação, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software, hardware, fornecidos pela licitante.

A instalação do Software de IPBX deverá ser executado nas dependências da Sede da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, localizado à Rua Fritz Von Lutzow, nº217, centro, conforme condições, quantidades exigidas e estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos com critério de julgamento **Menor preço Global**, conforme especificações, descrições e quantitativos estabelecidos neste termo de referência e será regido pelos termos da Lei Federal 14.133/2021 e suas alterações, Lei Complementar nº 123/2006, e pelas demais condições estabelecidas neste termo de referência.

**Anexo I - Formulário cotação de preço;**

**Anexo II - Especificações Técnicas;**

**Anexo III - Requisitos mínimos para o treinamento;**

**Anexo IV - Requisitos mínimos de suporte técnico;**

**Anexo V - Declaração de visita técnica.**

#### 2. PREÂMBULO

**Instalação e Testes:** Ficará por conta da CONTRATADA a instalação do software com licenças de todos os aplicativos necessário, bem como o fornecimento e a integração com a operadora utilizada pela Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES. Deverá ser instalado de modo que o software de IPBX, e sistema de mensagens estejam com sua capacidade inicial disponível para uso imediato. O serviço deverá ser realizado por técnicos próprios da empresa vencedora da licitação. O licitante deverá instalar o Software de IPBX em uma máquina física On Premise disponibilizada pela própria vencedora da licitação com todos os recursos necessários para o pleno funcionamento do software de IPBX. Os testes finais deverão ser realizados na presença de representantes do contrato para aceite dos serviços executados. O licitante deverá fornecer treinamento para utilização do sistema para até 3 (três) participantes do Departamento de tecnologia da informação, a ser ministrados nas dependências da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, em conformidade com as especificações técnicas constantes no **Anexo III - Requisitos mínimos para o treinamento**. O licitante deverá fornecer serviços de Suporte técnico, em conformidade com as especificações técnicas constantes no **Anexo IV - Requisitos mínimos de suporte técnico**. O licitante deverá fornecer equipamentos para as unidades em todos as Secretarias e setores da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES visando à substituição do atual sistema de telefonia tradicional, no entanto mantendo os telefones tradicionais existente na unidade, com vistas a sua modernização, integração, otimização de gestão aliada ao aumento da segurança e disponibilidades de acesso, mantendo no prédio principal o sistema de comunicação integrado comumente chamado de IPBX. Para instalação e configuração do sistema integrado de comunicação, o



## TERMO DE REFERÊNCIA

licitante deverá fornecer todo hardware e software em formato de locação, bem como, apresentar solução própria para assegurar a redundância dos dados, seja ela em nuvem ou outro meio de armazenamento digital que a contratada julgar adequado, para que em casos de interrupção do serviço de telefonia, possam ser restabelecidos, respeitando o prazo de horas conforme descrito no **Anexo IV**.

### 3. JUSTIFICATIVA

#### DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Esta contratação se faz necessária em função do crescimento da demanda e a das exigências de um serviço com maior qualidade, capacidade, disponibilidade e flexibilidade de comunicação entre esta Administração Municipal e os Municípios, busca garantir a atualização tecnológica dos sistemas que compõem a solução de telefonia e solução de plataforma de gestão com capacidade de automatização e multicanalidade, com análises de atendimentos online com suporte ao WhatsApp, inclusive em observância de planejamento que permita a inclusão de módulos específicos customizados que expandam o sistema de atendimento da prefeitura ao município com uma arquitetura aberta e modular que possibilitem novas tecnologias exigidas pelos órgãos públicos. Outro fator que torna imprescindível a aquisição do presente objeto está em substituir os equipamentos atuais descontinuados desgastados e os aplicativos com defasagem tecnológica dificultando sua manutenção. Somando-se aos novos padrões de mercado, aos quais exigem dos gestores públicos a tomada de medidas de renovação tecnológica que garantam a continuidade da prestação de serviços de comunicação, da manutenção dos serviços públicos e da prestação de informações de forma eficaz aos seus contribuintes.

**Considerando** que o atualmente o serviço de telefonia já utiliza a referida tecnologia. Contudo para que não haja interrupção dos serviços, essa contratação é imprescindível para o bom desempenho das atividades funcionais da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, servidores e população em geral, se fazendo necessário a contratação do serviço de um sistema de comunicação unificado convergente, tendo o objetivo em restaurar, ampliar os canais de comunicação de entrada e saída e substituir a tecnologia atual do sistema de telefonia IP.

**Considerando** a continuidade dos serviços é um dos atributos principais para minimizar a interrupção da prestação de serviços de uso do sistema de comunicação. Portanto, faz-se necessário contar com uma solução de comunicação integrada a central de tecnologia da informação (TI) desta Prefeitura, o que reduz eventuais situações que importem em descontinuidade e interrupção aos serviços oferecidos aos municípios.

**Considerando** a contratação de empresa para fornecimento de solução para telefonia IP substituirá a solução atual do ente, visando pela confiabilidade, expansividade, gerenciamento/controle de usuários e chamadas de atendimento, além de suporte técnico adequado às necessidades da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, pois o atual vem apresentando inconstâncias de funcionamento, ocasionando interrupções no atendimento ao população em geral.

**Considerando** a contratação de uma empresa especializada na prestação dos serviços preventivos e corretivos é considerada uma necessidade urgente pois a autarquia não possui em seu quadro efetivo, técnicos habilitados para exercer esta função.

**Considerando** oferecer uma infraestrutura de apoio qualificada e de acordo com as necessidades de cada órgão desta Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES;

**Considerando** a fortalecer políticas de governança, transparência e profissionalização da gestão do sistema integrado de atendimento;

**Considerando** a aumentar a eficiência do processo de comunicação de cada órgão;

**Considerando** a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de atendimento para as unidades que se encontram separadas geograficamente da sede administrativa da Prefeitura



## TERMO DE REFERÊNCIA

Municipal de Baixo Guandu/ES tendo como base o quadro de distribuição (1);

**Considerando** a customização de uma única central de comunicação unificada entre os órgãos do Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES;

**Considerando** a criação um único centro de custo, com gerenciamento convergente;

**Considerando** a criação de um único plano de numeração para as unidades;

**Considerando** a atender as necessidades diárias da população na busca de informações das diversas Secretarias, possibilitando atendimento automatizado mantendo a qualidade no atendimento e o registro das informações por meio de protocolos;

**Considerando** priorizar o atendimento com gestão inteligente das filas de atendimento, direcionando os melhores horários para recuperação automática dos atendimentos ao munícipe;

**Considerando** a permitir configurar gravações automáticas para informar a população do município sobre algum procedimento.

**Considerando** ofertar solução unificada de comunicação de voz, sem custo entre diferentes plataformas da CONTRATADA, de forma segura, garantindo evoluções tecnológicas e menor custo de suporte e manutenção.

### 4. DA VISITA TÉCNICA

**Será obrigatória a visita técnica** às instalações, para conhecimento da infraestrutura disponível na Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES.

4.1 Para um correto dimensionamento dos materiais, do serviço, e software é recomendado que o profissional responsável técnico pela execução do projeto, faça uma visita ao local com objetivo de fazer uma ampla avaliação técnica do ambiente, e da estrutura de tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, onde se faz necessária a declaração emitida pela Licitante, atestando que:

a) Está ciente das condições de licitação, que tem pleno conhecimento do ambiente tecnológico, que fornecerá quaisquer informações complementares solicitadas pelo Município e que assume responsabilidade pela autenticidade e veracidade de todos os documentos apresentados, sujeitando-se às penalidades legais e à sumária desclassificação da licitação.

b) Executará os serviços de acordo com o Projeto e Especificações deste Edital e demais Normas e Instruções do Município e que tomará todas as medidas para assegurar um controle adequado da qualidade;

4.2 As Empresas poderão visitar os locais onde serão realizados os serviços deste projeto, e se inteirar, sob sua exclusiva responsabilidade, das condições do local, distância, avaliando problemas futuros, de modo que os custos propostos cubram quaisquer dificuldades decorrentes de sua execução, e obter todas as informações que possam ser necessárias para a elaboração da proposta e execução do contrato;

4.3 É de inteira responsabilidade das Empresas a verificação "in loco" das dificuldades e dimensionamento dos dados necessários à apresentação da Proposta. A não verificação destas dificuldades não poderá ser invocada no desenrolar dos trabalhos como fonte de alteração dos termos contratuais que venham a ser estabelecidos;

4.4 Os custos de deslocamento ao(s) local(is) de visita correrão por exclusiva conta das Empresas.



## TERMO DE REFERÊNCIA

4.5 O não comparecimento a vistoria técnica no período estipulado neste termo, será motivo de desclassificação.

4.6 O formulário comprobatório da visita técnica presencial está contido no **Anexo VI**.

### 5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

#### 5.1 Qualificação Técnica operacional:

A fim de garantir a qualificação técnica da empresa a ser contratada, será exigido neste edital além da documentação prevista na Lei Geral de Licitações e Contratações Públicas, a seguinte documentação:

A licitante deverá comprovar acervo técnico em seu nome compatível com o objeto deste edital, sendo aceito somente acervo emitido pelo CREA, conforme anexo II da resolução 1010 de 2005 do Confea, acompanhado da respectiva certidão de Acervo Técnico - CAT, que comprove ter capacidade técnica para a prestação dos serviços, tendo este executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, os serviços devendo ser pertinente e compatível com o objeto licitado contendo as seguintes especialidades:

- a) Apresentação de Acervo Técnico em locação de equipamentos de telecomunicações;
- b) Apresentação de Acervo técnico em solução integrada em gestão de telefonia IP;
- c) Apresentação de Acervo Técnico no fornecimento de plataforma de gestão e automatização de atendimento por WhatsApp, apurando desta forma ter conhecimento para completa implantação do projeto do sistema de comunicação integrado;
- d) Apresentação de Acervo Técnico em instalação e configuração de solução open source;
- e) Apresentação de acervo técnico em treinamento de soluções de comunicação;
- f) Apresentação de acervo técnico no fornecimento de telefonia TRUNKSIP.

5.1.1 Certidão de registro e quitação da empresa no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia/CREA-ES, com indicação do respectivo responsável técnico devidamente habilitado para o desempenho dos serviços ora licitado.

5.1.2 Apresentação de relatório de Conformidade Técnica do Sistema de Telefonia IP, acompanhado de uma Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) emitida por um profissional de engenharia computacional, conforme a necessidade identificada pela natureza do projeto e as regulamentações do CREA. Este documento demonstra a conformidade com normas e padrões.

5.1.3 Comprovar em seu quadro técnico, responsável(is) técnico(s), engenheiro eletricista com especialização em telecomunicações, (Se empregado: através de cópia do registro na Carteira de Trabalho ou através de Contrato de prestação de serviços registrado em cartório; se sócio através de cópia do contrato social registrado na junta comercial).

5.1.4 Comprovar em seu quadro técnico, responsável(is) técnico(s), engenheiro especializado em segurança do trabalho (Se empregado: através de cópia do registro na Carteira de Trabalho ou através de Contrato de prestação de serviços registrado em cartório; se sócio através de cópia do contrato social registrado na junta comercial).

5.1.5 Comprovar em seu quadro técnico, responsável(is) técnico(s), engenheiro computacional (Se empregado: através de cópia do registro na Carteira de Trabalho ou através de Contrato de prestação de serviços registrado em cartório; se sócio através de cópia do



## TERMO DE REFERÊNCIA

contrato social registrado na junta comercial).

- 5.1.6 Comprovar em seu quadro técnico, responsável(is) técnico(s), em administração (Se empregado: através de cópia do registro na Carteira de Trabalho ou através de Contrato de prestação de serviços registrado em cartório; se sócio através de cópia do contrato social registrado na junta comercial).
- 5.1.7 Apresentação da Certidão de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), de Cargo ou Função de vínculo entre os profissionais responsáveis técnico e a empresa licitante.
- 5.1.8 Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos [incisos III e IV do caput do art. 156 <https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm>](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm) da [Lei Federal nº. 14.133/2021](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm) em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.
- 5.1.9 Certidão de quitação de registro do licitante, com indicação de seu respectivo responsável técnico no conselho regional de administração (CRA-ES).
- 5.1.10 Apresentação de declaração de acurácia de padrões e testes de validação da plataforma.
- 5.1.11 Apresentação do contrato de Licenciada para envio e recebimento de mensagens utilizando o WhatsApp Business por Broker autorizado pelo Face book Inc. no Brasil.
- 5.1.12 A licitante deverá apresentar o registro de autorização para exploração de serviços de telecomunicação, fornecido pela Anatel. A OUTORGA em Telecomunicações, conforme as normativas específicas para Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 5.1.13 O serviço deverá ser homologado pelas entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL, Ministério das comunicações) e padrões reconhecidos internacionalmente (ITU-T, ISO, EIA-TIA, IEEE, etc..), quando aplicável. A licitante deverá realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES.

## 5.2 Qualificação técnica profissional

- 5.2.1 O profissional engenheiro eletricista, responsável técnico pela empresa licitante, deverá apresentar certidão de registro e quitação, com Atribuições no Artigo 8º e 9º do CREA (pois será necessário emissão de ART para serviços de telecomunicações), comprovando estar regular com



## TERMO DE REFERÊNCIA

o conselho Regional de Engenharia e Agronomia do ES, com indicação do vínculo junto a empresa licitante.

- 5.2.2 Certidão de registro e quitação do engenheiro em segurança do trabalho junto ao Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia/CREA-ES, com indicação de vínculo junto a empresa licitante.
- 5.2.3 Certidão de registro e quitação do engenheiro computacional junto ao Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia/CREA-ES, com indicação de vínculo junto a empresa licitante.
- 5.2.4 A licitante deverá comprovar acervo deste(s) profissionais compatível com o objeto deste edital, sendo aceito somente acervo emitido pelo CREA, conforme anexo II da resolução 1010 de 2005 do Confea, acompanhado da respectiva certidão de Acervo Técnico - CAT, que comprove ter o profissional capacidade técnica para a prestação dos serviços, tendo este executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, que não o próprio licitante (CNPJ diferente), os serviços devendo ser pertinente e compatível com o objeto licitado contendo as seguintes especialidades:
- Apresentação de acervo técnico em rede de telecomunicações, que contenha no mínimo consultoria, supervisão, e gerenciamento técnico da atividade.
  - Apresentação de Acervo Técnico em Cabeamento Estruturado, que contenha no mínimo execução e certificação, apurando desta forma ter conhecimento para manuseio e ativação da estrutura existente.
  - Apresentação de Acervo Técnico em cabeamento Estruturado Óptico, que contenha no mínimo itens de montagem e distribuição, para comprovação de conhecimento técnico no manuseio seguro da ativação do sistema de voz, sem apresentar possíveis problemas na estrutura de fibra Óptica existente nas unidades.
- 5.2.5 Certidão de quitação de registro do responsável técnico da licitante no Conselho Regional de Administração (CRA-ES). Poderá (ão) ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, seu vínculo com a licitante, através de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), ou contrato de prestação de serviços, ou contrato social, conforme o caso. Obrigatoriamente a comprovação do atestado deverá estar validada pelo Conselho regional de administração (CRA-ES), através da autenticidade da chave de acesso.
- 5.2.6 Comprovar através de diplomas e certificações oficiais, reconhecidas por instituição autorizada, que os profissionais que irão prestar os serviços a contratante estão devidamente habilitados para a execução dos trabalhos dentro das normas estabelecidas para aplicação das práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI, não sendo aceitos treinamentos de capacitação.
- Certificado de NR 06 (norma técnica) para uso de equipamentos de Proteção Individual.
  - Certificado de NR 10 norma técnica para autorização de trabalho com equipamentos elétricos ligados.
  - Apresentação de profissional com diploma em técnico de telecomunicações.
  - Apresentação de profissional com certificação de técnico em tecnologia da informação.
  - Certificado de desenvolvedor open soucer Asterix profissional.



## TERMO DE REFERÊNCIA

5.2.7 A comprovação do vínculo com o profissional dar-se-á das seguintes formas:

- a) Quando empregado: através de cópia do registro Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS); quando prestador de serviços, através de Contrato de prestação de serviços com firma reconhecida e registro em cartório, quando sócio da empresa, através de cópia do contrato social registrado na junta comercial.

O serviço deverá ser homologado pelas entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL, Ministério das comunicações) e padrões reconhecidos internacionalmente (ITU-T, ISO, EIA-TIA, IEEE, etc.), quando aplicável. A licitante deverá realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES.

## 6. DEMAIS DECLARAÇÕES OBRIGATORIAS.

6.1. Garantindo o cumprimento da legalidade, e certificando que o fornecimento de software, serviços e equipamentos cumprem as exigências dos órgãos de regulamentação, será exigido neste edital as declarações que seguem, onde a não apresentação será considerado como motivo de inabilitação.

6.2 Os equipamentos aparelho IP, e Gateway E1 devem ser homologados pela ANATEL. Apresentação do Certificado de homologação da Anatel para os equipamentos que serão locados pela licitante em atendimento a resolução 242 da Anatel, onde as características técnicas exigidas no projeto básico deverão ser comprovadas mediante a apresentação do certificado dessa homologação.

6.3 Declaração que o licitante possui a Outorga da Anatel para exploração de serviços de telecomunicação.

6.4 Apresentar o atestado de confirmação da vistoria técnica, assinada e datada pelo responsável pela gestão do projeto.

6.5 Apresentação do Certificado de destinação de resíduos eletrônicos expedido por instituição pública ou privada devidamente autorizada conforme Licenças Ambientais IEMA nº 316/2015 - Processo nº 70677115 e IEMA nº 117/2016 - Processo nº 74978900 e IEMA nº 117/2015 - Processo 71387153 e SEMAM LMO - DLA/SLA/053/2013.

6.6 Apresentação de declaração de conformidade com a LGPD, acompanhada de documentação comprobatória, abaixo:

A - Política de Privacidade: Documento que descreve como a empresa coleta, utiliza, armazena e protege os dados pessoais dos titulares de dados.

B - Documentos de Treinamento e Conscientização: Provas de treinamentos e programas de conscientização em relação à LGPD para funcionários e colaboradores.

C - Procedimentos Internos: Documentação que descreve os procedimentos internos adotados para garantir a segurança dos dados e a conformidade com a LGPD, incluindo a nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO).



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 7. CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).

7.1 A CONTRATADA deverá cumprir integralmente com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais regulamentações aplicáveis na execução dos serviços de telefonia, mensagens, e dados objeto desta licitação.

7.3 A CONTRATADA se obriga a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a garantir a segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados tratados, em conformidade com a LGPD. Conforme exigências que segue:

A - Termos e Condições de Uso: Documento que estabelece os termos e condições sob os quais os usuários interagem com a empresa, especialmente em sites e aplicativos. Deve incluir informações sobre a coleta de dados.

B - Registro das Atividades de Tratamento de Dados: Registro detalhado das atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pela empresa, conforme exigido pelo artigo 37 da LGPD.

C - Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD): Em casos específicos de tratamento de dados de alto risco, poderá ser necessário a implantação do RIPD para avaliar e mitigar os riscos à privacidade.

D - Contratos de Tratamento de Dados (DPA): Contratos estabelecidos entre o controlador de dados e os operadores de tratamento de dados para definir as responsabilidades de cada parte em relação à LGPD.

E - Autorizações e Consentimentos: Evidências de que a empresa obtém o consentimento apropriado para o tratamento de dados pessoais quando necessário.

7.4 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, sem demora injustificada, sobre qualquer violação de dados pessoais que possa acarretar risco ou danos aos titulares dos dados.

7.5 O descumprimento das obrigações relativas à LGPD pelo CONTRATADO poderá acarretar as seguintes sanções, sem prejuízo das demais previstas neste edital:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária;
- d) Declaração de inidoneidade.

As disposições contidas nesta seção fazem parte integrante do contrato a ser firmado e vinculam as partes ao seu fiel cumprimento.

### 8. DA HABILITAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA.

8.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

8.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#)  [<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=56753>](http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=56753), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

8.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;

8.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da Licitante;

8.4 Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;



## TERMO DE REFERÊNCIA

8.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), da sede da licitante, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 01/05/1943, e instituída pela Lei nº 12.440, de 07/07/2011;

8.6 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Municipal* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.7 Declaração, conforme modelo em cumprimento à Lei Federal 9.854/99, de que não emprega mão de obra de menores, ou empregando-a, cumpre a disposição expressada no inciso I § 3º do Artigo 227, com observância na norma estatuída no inciso XXXIII do Artigo 7º, tudo na Constituição Federal;

8.8 Alvará Municipal de licença para localização e funcionamento, relativo ao domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação.

8.9 Alvará de licença para funcionamento emitida pelo CBMES (Corpo de Bombeiros Militar). Apresentar relatório de conclusão do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde ocupacional), da empresa licitante, devidamente valido com data inferior a um ano, assinado pelo responsável da empresa licitante, e pelo responsável técnico implementador do programa, conforme regulamento do ministério do Trabalho, através da portaria nº 6.734 de 9 de março de 2020.

8.10 Apresentar relatório de conclusão do PGR (Programa de gerenciamento de riscos), devidamente valido com data inferior a um ano, assinado pelo responsável da empresa Licitante, e pelo responsável Técnico implementador do programa, conforme regulamento do ministério do trabalho, da portaria nº 6.735/2020.

### **9. DA HABILITAÇÃO JÚRIDICA E OUTROS:**

9.1 Cédula de Identidade ou outro documento equivalente, que por força de lei, tenha validade para fins de identificação, do(s) sócio(s);

9.2 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.3 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020 <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/drei/legislacao/arquivos/legislacoes-federais/indre772020.pdf>](https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/drei/legislacao/arquivos/legislacoes-federais/indre772020.pdf);

9.5 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.6 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

9.7 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da



## TERMO DE REFERÊNCIA

consolidação respectiva.

### 10. DA HABILITAÇÃO RELATIVA À QUALIFICAÇÃO-ECONÔMICO FINANCEIRA:

10.1 Certidão negativa de falência expedida nos últimos 60 dias pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II <http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm>](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm));

10.2 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, obedecendo aos critérios estabelecidos pelo CFC- Conselho Federal de Contabilidade através da Resolução nº 1.418/2012, que aprovou a Instrução Técnica Geral 1000 = ITG 1000; Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e 10.2 Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor;

10.3 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

### 11. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços especializados, de que trata a Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado, portanto, sugere -se ser licitado por meio da modalidade pregão técnico x preço.

### 12. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento adotado é o de Menor Preço Global. Não há, nessa escolha, afronta aos princípios da economicidade e competitividade, uma vez que se pretende obter uma maior eficiência administrativa no gerenciamento de contratos e uniformidade na entrega dos serviços oriundos do objeto.

### 13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa ocorrerá por conta da dotação orçamentária:

Exercício 2025

030 - Secretaria Municipal de Administração - SEMAD

002 - Departamento de Tecnologia da Informação

**Atividade/Projeto** : 2.015 - Manutenção e Ampliação da Infraestrutura Tecnológica e de Serviços de Apoio à Gestão Municipal

**Fonte de Recurso** : 150000009999 - Recursos não vinculados de impostos e transferência de impostos.

**Ficha**: 175

**Elemento Despesa**: 33904000000 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica

### 14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se o licitante desistir de sua proposta ou não a mantiver após a abertura da proposta de preço, falharem ou fraudarem na execução do contrato/ordem de fornecimento, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa no certame, comportarem-se de modo inidôneo, fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal, poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Administração Pública Municipal.



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 14.1 Advertência - nos casos de:

Desistência parcial da proposta, devidamente justificada;  
Cotação errônea parcial ou total da proposta, devidamente justificada;

### 14.2 Multa - nos seguintes casos e percentuais:

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento até 30 (trinta) dias: 0,25% (zero virgula vinte e cinco por cento) ao dia sobre o valor total contratado;

b) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento, superior a 40 (quarenta) dias: 15% (quinze por cento) sobre o valor global contratado, com possibilidade de cancelamento da Nota de Empenho ou rescisão contratual;

c) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;

d) Recusa do adjudicatário em receber o contrato/ordem de fornecimento, dentro de 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação: 10% (dez por cento) sobre o valor global da proposta;

e) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Fornecimento: 15% (quinze por cento) sobre o valor total da proposta ou sobre a parcela não executada, respectivamente.

14.3 As multas serão descontadas, de imediato, do pagamento devido ou cobradas judicialmente, se for o caso.

14.4 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração:

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento superior a 31 (trinta e um) dias: até 03 (três) meses;

b) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: até 01 (um) ano;

c) Por recusa do adjudicatário em assinar/receber o Contrato/Ordem de Fornecimento, dentro de até 05 (cinco) dias úteis da data da convocação: até 01 (um) ano;

d) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Compras: até 02 (dois) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser concedida sempre que o licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

f) A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida.

g) A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida e serão aplicadas pelo Prefeito Municipal, as demais sanções pelo Gestor/Fiscal do Contrato.

h) A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.



## TERMO DE REFERÊNCIA

i) Da aplicação das penalidades definidas caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da intimação.

j) O recurso será dirigido à autoridade competente que poderá rever a sua decisão em 5 (cinco) dias úteis.

l) Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá pedido de reconsideração, apresentado a autoridade competente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da intimação do ato.

m) A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.

### 15. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

#### Dos locais para instalação e configuração dos serviços:

O objeto desta licitação deverá ser entregue no Departamento de Tecnologia da Informação sito à Rua Fritz Von Lutzow, nº217, centro, CEP 29.730-000 no horário de 07h00min as 16h00min de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

### 16. DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

16.1 Os serviços de instalação, configuração, testes e disponibilização dos equipamentos referentes ao item 01 deverão ser entregues em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento da Ordem de Fornecimento /serviços que será emitida pela Secretaria Municipal de Administração.

16.2 O treinamento referente ao item 02 deverá ser executado somente após a execução do item 01 em até 10 (dez) dias corridos, contados da data da assinatura da ordem de serviços que será emitida pela Secretaria Municipal de Administração.

16.3 Os serviços de licenciamento, suporte técnico e manutenção mensal referente ao **ANEXO I** terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato, que ocorrerá somente após a execução do Projeto, bem como, ser prorrogado, conforme art. 107 da Lei Federal nº. 14.133/2021.

16.4 Todas as despesas relativas a execução do objeto será por conta da CONTRATADA.

16.5 O serviço será considerado como realizado e acabado mediante a aceitação pela Fiscalização do **fiscal do contrato** a qual se concretizará mediante aceite na Nota Fiscal correspondente ao serviço executado.

### 17. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

#### A solução e licenças serão recebidas:

**a) Provisoriamente**, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação.

**b) Definitivamente**, após a verificação de exame quantitativo e qualitativo;

17.1 Por ocasião da entrega, caso seja detectado que o objeto não atende as especificações técnicas constantes neste termo de referência, poderá o **fiscal do contrato** rejeitá-lo no todo ou em parte, obrigando-a LICITANTE VENCEDORA a substituição do objeto não aceito no prazo máximo de 10(dez) dias corridos.

### 18. TRANSPORTE



## TERMO DE REFERÊNCIA

A responsabilidade pelo transporte referente à entrega de todos os itens desta licitação será da LICITANTE VENCEDORA, inclusive responsabilizar-se por todas as despesas relativas à entrega; inclusive nos casos de instalação, configuração, testes, treinamento e suporte técnico, todas as despesas relativas a prestação dos serviços tais como: alimentação, estadia, material, transporte, serão por conta da CONTRATADA.

### 19. GARANTIA

A proponente deverá fornecer integrado a locação dos equipamentos, todas manutenções pelo período vigente do contrato. Esta garantia deverá ser validada com o fornecimento da **Anotação de Responsabilidade Técnica (ART)** devidamente registrada no CREA na assinatura do contrato.

### 20. DA PROPOSTA DE PREÇO

20.1 A proposta de preços deverá ser elaborada em conformidade com as condições indicadas neste Termo de referência, com todas as suas folhas numeradas e rubricadas, impressa por qualquer meio de edição eletrônica de texto, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, impressa em papel timbrado da licitante, devidamente datada e assinada pelo seu representante legal, contendo:

- a) Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias, a contar da data da apresentação.
- b) Prazo estimado para execução dos serviços: conforme Termo de referência.
- c) Os preços deverão ser cotados em reais, utilizando apenas 02 (duas) casas decimais.
- d) Declaração de aceitação de todas as condições deste termo de referência e que caso seja vencedora da licitação, executará os serviços pelos preços propostos e aceitos pelo CONTRATANTE.

20.2 Os serviços de instalação, configuração, testes referentes ao sistema devem respeitar os seguintes prazos de entrega:

- a) IPBX deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias corridos;
- b) A comunicação integrada entre os sistemas em até 90 (noventa) dias corridos.

20.3 A partir da **Ordem de Fornecimento/serviço** que será emitida pela Secretaria Municipal de Administração, estando de acordo com as ordens de serviço emitidas para instalação que serão realizadas nas secretarias, departamentos apontados pela Secretaria Municipal de Administração.

20.4 A apresentação da proposta implica na aceitação plena e total das condições deste Termo de referência, sujeitando-se o Licitante as sanções previstas nos artigos 156 a 163 da Federal nº. 14.133/2021.

20.5 A eventual inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, não transfere a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

20.6 Os preços deverão incluir, enfim, todas as despesas necessárias à execução total do objeto licitado, bem como seus lucros, conforme as especificações e ANEXOS contidos neste Termo de referência.

20.7 Declarar expressamente que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessários ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da licitação.

20.8 As PROPONENTES assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas a



## **TERMO DE REFERÊNCIA**

Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES em nenhum caso será, responsável por esses custos, independente da condução ou do resultado deste processo.

20.9 O Setor de compras examinará as propostas para verificar se estão completas, sem quaisquer erros na sua elaboração, e se os documentos foram adequadamente assinados.

20.10 Serão aceitas as propostas em que se constatarem erros de cálculo nos valores propostos, reservando a Comissão de Licitação o direito de corrigi-los na forma seguinte:

a) O erro na multiplicação de preços unitários pelas quantidades correspondentes será retificado mantendo-se o preço unitário e quantidade, corrigindo-se o produto.

b) O erro na adição será retificado conservando-se as parcelas corretas, trocando-se o total proposto pelo corrigido.

c) Não será considerada qualquer vantagem ou oferta não prevista neste Termo de referência, nem oferta de redução de preço vinculada à proposta de outro Licitante.

20.11 O representante da LICITANTE, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos conforme Legislação aplicada. Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, a CONTRATANTE poderá aditivar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos conforme Legislação aplicada.

20.13 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste memorial e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade.

### **21. DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES**

A CONTRATANTE, além do cumprimento das obrigações constantes neste Termo de Referência, obriga-se a:

21.1 Promover, através de seu representante, o acompanhamento e a fiscalização do objeto deste contrato, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas por parte daquela;

21.2 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e o prazo estabelecido;

21.3 Acompanhar a execução do objeto, observando a sua conformidade;

21.4 Certificar a execução do objeto nos documentos de pagamento.

21.5 Fornecer à contratada, todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que estes venham a solicitar para o desempenho dos serviços contratados;

21.6 Deverá ser responsável pelo armazenamento das gravações e protocolos gerados pelo sistema de IPBX, e sistema de mensagens.

21.7 A Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES poderá rescindir o contrato a ser celebrado entre as partes, nos termos dos artigos 156 a 163 da Lei Federal nº. 14.133/2021, caso a empresa deixe de cumprir quaisquer cláusulas deste termo de referência.



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 22. A Contratada, além do cumprimento das obrigações constantes da especificação do objeto, obriga-se a:

22.1 Arcar com qualquer tipo de despesa ou obstáculo que venha onerar o contrato, como por exemplo: equipamentos, materiais, pagamento de pedágios e deslocamentos para execução do serviço em outro endereço que não seja a da CONTRATADA.

22.2 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto adjudicado.

22.3 Fornecer o objeto cotado em estrita conformidade com as especificações exigidas no Edital, dentro do prazo proposto;

22.4 Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões no objeto da Licitação que se fizerem necessárias até 25% do valor da adjudicação, conforme estabelecido no art. 125 da Lei Federal nº. 14.133/2021 e suas alterações.

22.5 Prestar os serviços objeto deste Edital e seus Anexos responsabilizando-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal.

22.6 Ao término do contrato, a Contratada prestará todo o apoio necessário à transição contratual, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados.

22.7 Responder e responsabilizar-se pelos danos causados diretamente Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento da CONTRATANTE.

22.8 Exercer constante fiscalização de seus empregados, orientando-os no sentido de observar todas as técnicas necessárias para melhoria da prestação dos serviços;

22.9 Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o pagamento dos empregados utilizados na prestação dos serviços, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste instrumento;

22.10 Registrar as ocorrências havidas durante a execução deste Contrato, de tudo dando ciência à CONTRATANTE, respondendo integralmente por sua omissão;

22.11 Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados pela CONTRATADA, seus empregados, ou prepostos à contratante ou a terceiros.

22.12 Entregar do objeto com todos os componentes necessários para o pleno funcionamento sem custos adicionais a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES.

### 23. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento dos preços pactuados será realizado da seguinte forma:

23.1 O pagamento referente aos ITENS do **Anexo I** será efetuado MENSALMENTE - FORMULÁRIO COTAÇÃO DE PREÇOS, será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos a partir da entrega e aceite definitivo e mediante a apresentação da NOTA FISCAL que serão devidamente comprovadas e atestadas pelo Órgão Gestor do Objeto desta licitação.

**23.2 Nota Explicativa:** Deverá ser indicado pelo contratado os dados bancários discriminando na nota fiscal ou equivalente o **banco, agência e a conta corrente**.



## TERMO DE REFERÊNCIA

23.3 Para o efetivo pagamento a contratada apresentará à CONTRATANTE as certidões de quitação referente às contribuições da Previdência Social - CND/INSS, CND/FGTS e CNDT e demais documentos exigidos no contrato, não havendo em hipótese alguma, pagamento antecipado.

23.4 Nas Notas Fiscais deverão conter o número da conta corrente, agência e banco, na qual, após ser certificado o recebimento, será autorizado o pagamento. As Notas Fiscais deverão observar os preços da proposta aceita e, depois de conferidas e visadas, serão encaminhadas para processamento e posterior pagamento após aceitação dos SERVIÇOS pela CONTRATANTE.

23.5 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, elas serão devolvidas à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implique em postergação da data do pagamento, por igual número de dias, sem que disto gere encargos financeiros para a CONTRATANTE.

23.6 É vedada expressamente a realização de cobrança de forma diversa da estipulada neste Termo de referência, em especial a cobrança bancária, mediante boleto ou mesmo o protesto de título, sob pena de aplicação das sanções previstas no termo de referência e indenização pelos danos decorrentes.

### **24. REVISÃO DE PREÇOS**

24.1 O preço do Anexo I que trata do contrato de locação, suporte e manutenção mensal, poderá ser reajustado após 12 (doze) meses e levará em consideração o Índice IGPM-FGV, ou outro índice que vier a substituí-lo.

24.2 O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei 10.192/2001.

24.3 Compete à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo Contratante, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

24.4 A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

24.5 No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

### **25. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

25.1 O prazo de vigência contratual a que se refere o Anexo I, terá início a contar da data da assinatura do Contrato e terá duração de 12 (doze) meses e poderão ser prorrogados nos termos do art. 107 da Lei 14.133/2021 e suas alterações.

25.2 No caso de prorrogação, o contrato poderá ser reajustado com base no IGPM/FGV a contar dos últimos 12 (doze) meses de contrato.

### **26. DA RETIRADA DA ORDEM DE FORNECIMENTO**

Será convocado o vencedor da licitação para, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação, retirar a Ordem de Fornecimento/serviço, sob pena de decair o seu



## TERMO DE REFERÊNCIA

direito, podendo, ainda, sujeitar-se às penalidades estabelecidas na legislação em vigor.

### 27. SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação completa ou parcial do contrato.

### 28. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

28.1 A fiscalização do contrato será feita pelo CONTRATANTE, através de seus representantes, por meio de portaria interna, de forma a fazer cumprir rigorosamente as condições deste termo de referência, do termo de referência e demais disposições do contrato.

28.2 A fiscalização verificará o cumprimento das especificações, prazos e aplicações, bem como a quantidade, qualidade e aceitabilidade dos serviços.

A fiscalização poderá a qualquer tempo, solicitar a substituição de elementos da equipe contratada, mediante justificativa, devendo o atendimento ser feito no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos.

28.3 Fica designado como fiscal do contrato o servidor **Marcones Freitas dos Santos**.

### 29. DISPOSIÇÕES FINAIS

29.1 As PROPONENTES são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase deste processo.

29.2 O não cumprimento das condições estipuladas neste Termo de Referência, no Edital de Licitação e no Contrato a ser firmado entre o proponente e a Administração Pública implica na adoção das medidas e penalidades prevista em lei.

29.3 Não serão aceitos materiais ou serviços em desacordo com as especificações constantes do presente Termo de Referência e seus anexos.

29.4 É obrigatoriedade que as soluções ofertadas sejam do mesmo licitante para resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções descritas neste termo.

29.5 Não será permitido que o sistema de call-center, pesquisa de satisfação, tarifação, Discador com AMD, seja feito por sistema separados, ou adaptados ao servidor de comunicação integrado.

29.7 A licitante deverá ser responsável pelo fornecimento do hardware necessário para o perfeito funcionamento do sistema de IPBX previsto neste termo.



## TERMO DE REFERÊNCIA

### ANEXO I- FORMULARIO DE PREÇO

#### 1. DOS QUANTITATIVOS E ESPECIFICAÇÕES

Os quantitativos do objeto deste Termo de Referência estão distribuídos da seguinte forma:

#### 2. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

ITEM	SERVIÇO	QTD.	ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL (R\$)	ESTIMATIVA DO VALOR ANUAL (R\$)
001	Fornecimento na modalidade locação de <b>software de comunicação integrado IPBX</b> baseado em plataforma Open Source, com capacidade mínima de 200 (duzentos) ramais IPs, 90 (noventa) tronco SIP, para até 4 (quatro) Operadoras SIP, serviços de URA ilimitada (unidade de resposta audível com 10 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação (sem licença de uso), WEBRTC (Softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais ips, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada com 5 (cinco) campanhas, filas de atendimento 20 (vinte) filas, 40 (quarenta) PAS (posição de atendimento), relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração do servidor de IPBX, inclui ao fornecimento 1 (um) Servidor Físico para instalação do Software de IPBX.	001	<b>R\$ 5.050,00</b>	<b>R\$ 60.600,00</b>
<b>VALOR TOTAL (ESTIMATIVA) R\$ 60.600,00 (sessenta mil e seiscentos reais)</b>				

Obs.: O formulário para preenchimento da pesquisa de preços seguirá em PDF anexo ao aviso da pesquisa de preços, no site oficial do Município de Baixo Guandu/ES.

### ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1. Características mínimas da plataforma IPBX:



## TERMO DE REFERÊNCIA

O sistema de telefonia IPBX baseado em software deverá estar disponível em versão de Asterisk 16 ou superior e usar compressão de voz baseada nos padrões G.729A/B, G.723.1, OPUS, GSM e G.711, possuindo sistema de monitoramento de chamadas online (modulo supervisor) sistema de discador automática, modulo Call Center com classificação de chamadas para até 8 (oito) agentes e 4 (quatro) filas de atendimento, gravação de ligações, pesquisa de satisfação e relatórios gerenciais com possibilidade de integração de protocolo, deverá ser possível a ativação de qualquer dispositivo com protocolo SIP.

1.1 O hardware que compõem central de IPBX deverá suportar inicialmente 200 (duzentos) ramais SIP com expansão de 20%, e as demais facilidades presente neste termo.

1.2 O hardware (servidor de telefonia IP) é de total responsabilidade da proponente em fornecer todos os recursos necessários para o pleno funcionamento do sistema de IPBX.

1.3 O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação etc.

1.4 Todos os equipamentos e aparelhos deverão estar em suas versões mais atualizadas.

1.5 Deverá possuir ferramenta para gerenciamento da plataforma, permitindo configurar recursos de qualquer usuário ou ramal do sistema, de forma centralizada e via web browser.

1.6 Todos os hardwares devem ser novos (de primeiro uso), sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.

1.7 Todas as aplicações que suportam a plataforma devem ser mantidas pela licitante durante a vigência do contrato de suporte, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades. No caso de aplicativos para dispositivos móveis, estes devem estar disponíveis nas lojas correspondentes aos sistemas operacionais (Play store e App store).

1.8 Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de IPBX físico, virtualizado ou em nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP, PJSIP e IAX.

1.9 O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

1.10 Permitir a conexão de ramais IPS, gateway, softphone sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.

1.11 Serviço telefônico IP deverá compreender toda área oriunda e de forma itinerante em que estão compreendidas as unidades da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, permitindo a comunicação entre as secretarias que estão separadas geograficamente do prédio principal da Prefeitura.

1.12 O software de operação que compreende: ramal, telefonista e agente ambos via WEB deverá suportar instalação no sistema Windows, MAC ou Linux para computador.

1.13 Deverá suportar *codecs* de áudio G.711u/a, OPUS G.729 e G.722, além de *codecs* de vídeo H.264.



## **TERMO DE REFERÊNCIA**

- 1.14 Deverá oferecer suporte SIP/TLS com algoritmo de criptografia AES-256.
- 1.15 O software de ramal móvel deverá suportar instalação no sistema mobile Android e IOS.
- 1.16 Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- 1.17 O sistema de IPBX deverá permitir o uso de softphone compatível com as funcionalidades do sistema de IPBX com suporte para os sistemas operacionais Windows, MAC ou Linux.
- 1.18 Possuir conferência de através de salas pré-definidas dos participantes internos e tendo como limite externo a quantidade de canais analógicos ou digitais.
- 1.19 O Software IPBX deverá aceitar música de espera com áudio wave ou mp3, podendo ser aplicado na fila de espera.
- 1.20 O grupo de chamada poderá ter de 1 até 10 participantes, classificado por um número específico de entrada, permitindo a configurar:
- Tipo de espera (4 nível e default);
  - Duração de toque individual;
  - Duração de toque total;
  - Tempo de retenção;
  - Gravação;
  - Tipo de distribuição (simultâneo ou sequencial);
  - Desvio se ocupado ou não atendido.
- 1.21 O Sistema de IPBX deve estar preparado para configuração de encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância de forma automática (Rota de menor custo).
- 1.22 O Sistema de IPBX deverá permitir rota de interconexão por meio de equipamento de telefonia móvel e possibilitar o encaminhamento de chamadas para sistema do serviço móvel pessoal automaticamente.
- 1.23 Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário.
- 1.24 Possibilitar o uso de rotas analógicas, GSM e TDM. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio.
- 1.25 O Sistema de IPBX deverá identificar a origem das chamadas (internas e externas);
- 1.26 O Sistema de IPBX deverá permitir a ligação entre ramais internos sem tarifação;
- 1.27 Deverá possuir documentação de ajuda, explicando sobre a configuração de parâmetros do sistema via WEB;
- 1.28 Deverá possibilitar o envio de notificações em caso de alarme, ao menos via Interface WEB e/ou e-mail ao gestor do sistema;
- 1.29 A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS;
- 1.30 Deverá possibilitar o monitoramento a performance do sistema via WEB (CPU, MEMORIA, REDE, período de funcionamento, etc.);



## TERMO DE REFERÊNCIA

- 1.31 O Sistema de IPBX deverá permitir Chamada de retorno automático - rechamada para ligações entre ramais;
- 1.32 Deverá ser possível a criação de ramais IPS e configuração do mesmo através do painel do gestor;
- 1.33 Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas e ainda a transferência de ligação quando essa for atendida para o dispositivo móvel pessoal ou outro ramal da empresa;
- 1.34 O Sistema de IPBX deverá possibilitar desvio de chamadas em caso de não atendimento;
- 1.35 O sistema de IPBX deverá possibilitar facilidade de "siga-me" quando ocupado e quando não atendido;
- 1.36 Permitir a criação de uma ou várias Unidade de Resposta Audível - URA, que compreende o auto atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, com direcionamento para Fila, grupo, ramal, ramal celular, integração, etc..., através de um menu com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (*Dual-Tone Multifrequency*), e reconhecimento por comando de voz por inteligência artificial;
- 1.37 O Sistema de IPBX deverá possibilitar criar Conta e senha para uso em ramais predefinidos;
- 1.38 O sistema de IPBX deverá oferecer alta desempenho no controle e distribuição das chamadas permitindo a distribuição automática através de menus e sub-menus com ambientes customizados para cada setor, podendo estar geograficamente separados possibilitando a criação de centrais virtuais integralizadas em um único ponto central;
- 1.39 Possibilitar o gerenciamento, monitoramento e configuração através de interface WEB para o supervisor;
- 1.40 O sistema de IPBX deverá possuir um firewall embarcado no próprio sistema;
- 1.41 O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não;
- 1.42 Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para efetuar (backup) das informações de configuração críticas de forma rápida e acessível através da WEB do próprio sistema;
- 1.43 O sistema de IPBX deve possuir nível autorização para acesso a interface WEB, permitindo ou não acesso a determinadas funções sendo para o acesso as gravações e a bilhetagem imprescindíveis a todos os níveis;
- 1.44 O sistema de IPBX deverá fornecer o relatório da bilhetagem tanto para ligações recebidas ou efetuadas contendo:
- Número do assinante chamador (Entrante ou sainte);
  - Data do Registro da Chamada (Entrantes ou saintes);
  - Hora e minuto da chamada (Entrante ou Sainte);
  - Canal ou Linhas troncos ocupada (Entrante ou sainte);
  - Número Telefônico (Entrantes ou saintes),
  - Tempo da chamada (Entrantes ou saintes);
  - Relatório de Ligações por usuário;
  - Relatório de Ligações por Departamento;
  - Relatório de Ligações por Linha tronco.



## **TERMO DE REFERÊNCIA**

1.45 Possibilitar ao usuário o uso de interface web de ramal contendo:

- a) Login;
- b) Visualização dos ramais;
- c) Status dos ramais;
- d) Agenda telefonia;
- e) Histórico das chamadas de entrada;
- f) Saída e retorno de chamadas.

1.46 Possibilitar a telefonista uma interface Web contendo:

- a) Login,
- b) Visualização dos ramais,
- c) Status dos ramais,
- d) Ordenador os ramais por nome, número ou ambos,
- e) Agenda telefonia,
- f) Histórico das chamadas de entrada e saída;
- g) Visualização do número de entrada da ligação e visualização das chamadas entrantes da fila;
- h) Possibilidade de mensagem gravada e/ou música em espera na transferência;
- i) Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal ou grupo;
- j) Permitir a reserva de ramal quando ocupado;
- k) Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema;
- l) Realizar ligações externas através do zero ou código pessoal;
- m) Realizar ligações entre ramais internos e externos;
- n) Realizar transferência cega e transferência assistida;
- o) Possibilitar encaminhamento incondicional;
- p) Possibilitar a geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;
- q) Possibilitar a reprodução de áudios específicos;
- r) Permitir o envio da ligação para URA;
- s) Permitir direcionar a ligação diretamente para o ramal específico;
- t) Permitir que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma nova chamada quando o número de destino estiver livre para receber atendimento, mediante a digitação de um código;
- u) Permitir retorno de chamada automático quando ocupado ou não atendido;
- v) Deverá permitir salas de conferência com até 10 participantes simultaneamente;
- w) Deve permitir a exportação dos relatórios através de arquivo no formato CSV, PDF, EXCEL.
- x) Deve permitir configurar a distribuição das ligações de entrada em função de diferentes horários;
- y) Permitir aplicação de ramal celular;
- z) Possibilitar a captura de chamada em fila com o modulo telefonista.

1.47 O Sistema de IPBX deverá possuir sistema de exportação das gravações, de forma automática e configurável através do próprio sistema de IPBX, via WEB.

1.48 Os telefones IP e softphones IP deverão se registrar ao sistema, quando aplicável, através de identificação de usuário e senha.

1.49 Permitir gravação manual no momento que se desejar.

1.50 Deverá possibilitar a categorização de ramais para acesso à rede pública, com no mínimo as seguintes categorias:

- a) Ramal restrito: O usuário não tem acesso a ligações externas, sejam elas de entrada ou saída;
- b) Ramal semi-restrito: O Usuário pode receber ligações externas, mas as de saída somente podem ser realizadas através de telefonista ou senha;
- c) Ramal semi-privilegiado: O usuário terá restrições para fora do local, ou da área o Estado, ou da área do país;



## TERMO DE REFERÊNCIA

d) Ramal privilegiado: Sem restrições de uso.

1.51 Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), oriunda da operado local, recurso habilitado no sistema de IPBX;

1.52 O sistema de IPBX deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;

1.53 O sistema de bilhetagem e tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todos os sistemas telefônicos fornecidos, de forma simultânea, e deverá ser via web sem a necessidade de instalação de microcomputador para coletar os bilhetes;

1.54 O sistema de IPBX deverá possibilitar a configuração de rotas de entrada com base no número discado, número chamador, dia e hora, para grupos ou ramais específicos;

1.55 Permitir a distribuição automática das chamadas entrantes para os grupos de ramais e sistemas de autoatendimento;

1.56 Deverá permitir a seleção da rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, de acordo com os custos. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia.

1.57 Suporte de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia por troncos SIP (Session Initiation Protocol);

### **2.Características de monitoramento e gerência:**

2.1 O software de monitoramento e gerenciamento deverá ser integrado dentro do próprio servidor de IPBX, e deverá permitir as seguintes facilidades:

- a) Criação de ramal;
- b) Configuração e alteração da categoria de ramal;
- c) Criação de rotas de saída (SIP e TDM);
- d) Ativar e desativar código de operadora (LCR) rota de menor custo;
- e) Ativar e desativar filas;
- f) Ativar e desativar grupos;
- g) Ativar e desativar agentes;
- h) Ativar e desativar pausas;
- i) Ativar e desativar gravação;
- j) Informação de monitoramento dos ramais;
- k) Informação de ramais SIP registrados;
- l) Informação de Bilhetagem;
- m) Informação de tempos do sistema;
- n) Informações de serviços ativos no servidor;
- o) Informações de ramais logados;
- p) Informações sobre consumo da Placa de rede TCP IP de entrada no servidor (em gráfico) e serviço de diagnóstico da rede;
- q) Ativar e desativar serviços de rede e aplicações;
- r) Informações de log;
- s) Definição das mensagens de espera;
- t) Realizar Backup do sistema de forma automática e fazer o backup das gravações para exportação automática para um determinado diretório;
- u) Configurações dos parâmetros de rede e dos serviços do servidor;
- v) Monitoramento e gerenciamento do modulo do discador;



## TERMO DE REFERÊNCIA

- w) Monitoramento e gerenciamento do modulo Call Center;
- x) Monitoramento das filas de atendimento;
- y) Configurações dos parâmetros da Lista negra;
- z) Configurações de Agenda;
- aa) Supervisão dos relatórios;
- bb) Bilhetagem e tarifação;
- cc) Ligações transferidas e ligações capturadas;
- dd) Opções da Ura com: registros, gráficos e comparativo com informação dos percentuais de opções mais acessadas.
- ee) Pesquisa de Satisfação com: registros, gráficos e comparativo com informação do agente, avaliações, nota média, estrela de pontuação.

### 2.2 Supervisão das Filas e Agentes:

- a) Atendidas;
- b) Abandonadas;
- c) Originadas;
- d) Retornadas.
- e) Agentes logados;
- f) Agentes-Pausas;
- g) Ativação e desativação do zabbix.
- h) Dimensionador de canais informando a taxa de ocupação dos canais (Sip ou TDM).
- i) Entradas.
- j) Diagnostico.
- k) Painel de visualização dos ramais.
- l) Painel de visualização das Filas.

2.3 Deverá prover o monitoramento on-line dos terminais IPs (endpoint) logado na plataforma.

2.4 A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS.

2.5 Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora.

2.6 Deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados.

2.7 Deverá permitir o bloqueio programável para várias categorias de chamada e recebimento como chamadas a cobrar, ligações para celular, interurbanos nacionais e internacionais.

2.8 Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível - URA, que compreende o teleatendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços.

2.9 A Unidade de Resposta Audível - URA realizará o atendimento eletrônico de chamadas e envio de mensagens, com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (Dual-Tone Multifrequency) teclados, proveniente de qualquer aparelho conectado à rede pública de telefonia tradicional ou VoiP, permitindo operações de respostas por voz digitalizada numa mesma ligação para a melhoria dos serviços de atendimento telefônico. Esta melhoria é alcançada através da customização e automação do atendimento, conforme os processos da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu definidos nesse termo.

2.10 A plataforma de IPBX deverá fornecer o modulo DISCADOR que deverá ser partir integrando do sistema de IPBX. O modulo discador, será utilizado para veicular comunicados e serviços aos municípios. Inclui ao modulo os seguintes recursos:



## TERMO DE REFERÊNCIA

a) Power dialer:

O sistema realiza as discagens sempre que um atendente ou tronco está disponível.

b) Preditivo:

O sistema deverá permitir ter a capacidade de parametrizações dos índices de discagem antes que transferir uma chamada para Fila.

c) Auto-Provisionamento:

- 1) Recurso que permite que seus usuários finais provisionem suas próprias campanhas.
- 2) Permitir configurar o Modulo AMD possibilitando:
- 3) Nível de agressividade;
- 4) Marcar agente ocioso;
- 5) Permanência das informações após a discagem;
- 6) Nível de média de ruído para silencio;
- 7) Duração do silencio antes da saudação;
- 8) Silencio após detectar uma saudação;
- 9) Comprimento máximo de uma saudação;
- 10) Comprimento máximo de uma saudação;
- 11) Duração mínima para considerar uma palavra;
- 12) Duração mínima do silencio após uma palavra;
- 13) Número máximo de palavras em uma saudação;
- 14) Permitir configurar as campanhas mínimo de 10;
- 15) Painel de monitoramento das campanhas;
- 16) Painel de monitoramento das discagens;
- 17) Permitir Gerenciamento das campanhas;
- 18) Permitir configurar quatro (4) níveis de operação, saudação e desvio para fila;
- 19) Agradecimento;
- 20) Pesquisa de satisfação (índice de 1 a 5);
- 21) Informativo e comunicado a comunidade;
- 22) Permitir a importação dos contatos;
- 23) Permitir regra de horários;
- 24) Apresentar lista de resultados;
- 25) Permitir configurar números bloqueados;
- 26) Permitir configurar motivos de bloqueios;
- 27) Permitir configurar lista de feriados;
- 28) Permitir importação de gravação (mp3 ou outro formato);
- 29) Permitir programação agendamento das campanhas.

2.11 A plataforma de IPBX deverá permitir acesso a gravação manual através do painel do ramal no formado mp3.

2.12 A plataforma de IPBX deverá permitir regra de horário para transferência ou anuncio do horário de funcionamento.

2.13 Para o pleno funcionamento da URA, o menu e sub-menus de opções que serão utilizados, serão decididos entre a Secretaria Municipal de Administração e a Licitante. Este deverá ser configurado de forma a atender as necessidades, e estar em conformidade com a legislação.

2.14 A Ura Deverá possuir opção de transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e com encaminhamento para ramal, grupo de ramais, fila de atendimento e aplicação personalizada.

2.15 A Secretaria Municipal de Administração fornecerá todas as informações necessárias de dados



## **TERMO DE REFERÊNCIA**

para permitir a configuração dos serviços de URA.

2.16 A Licitante é responsável pelo fornecimento das mensagens da URA.

2.17 O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

2.18 Deverá possibilitar URA (unidade de resposta audível) com atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub-menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal).

2.19 A plataforma de IPBX deverá permitir que o gerenciamento de suas portas IP seja por intermédio do mesmo software.

2.20 O sistema de virtualizada deverá ser empregado aquele que melhor se adaptar ao sistema da Licitante.

2.21 Deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados.

2.22 O sistema deve permitir gravação de ramais e canal de forma gerenciada pelo administrador do sistema via WEB.

2.23 A plataforma de IPBX deverá possibilitar a visualização das gravações.

2.24 A plataforma de IPBX deverá permitir o gerenciamento de usuários por nível (administrador, supervisor, operador, etc...).

2.25 A plataforma de IPBX deverá possibilitar que executar aplicações de chamada telefônica e operações de ramal, telefonia e agente sejam acessados diretamente no browser do navegador através da tecnologia WEBRTC.

2.26 A CONTRATADA deverá fornecer software Tarifador: Sem limites de ramais, Bilhetagem e com centros de custos; Cadastros; Relatórios e demais recursos.

2.27 Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.

2.28 O sistema deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas entre as Secretarias e departamentos da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES de forma a possibilitar o limite de chamadas entre as regionais.

2.29 Permitir a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.

2.30 O sistema de gerenciamento será acessado remotamente através de uma conexão segura SSH através de ferramentas disponíveis no Protocolo TCP/IP.

2.31 O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não.

2.32 Verificação de disponibilidade em tempo real de acessos de usuários acessados.

2.33 Os acessos a plataforma devem ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais IP e clientes baseados em software.



## **TERMO DE REFERÊNCIA**

- 2.34 A plataforma deverá ser instalada de forma virtualizada com no mínimo 1 (um) servidor virtuais, de forma a garantir a transição da imagem do disco.
- 2.35 A solução apresentada deverá permitir gravação de das ligações interna e externas sobre demanda com gerenciamento e administração via WEB.
- 2.36 Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.
- 2.37 Possibilitar o monitoramento sobre os parâmetros dos serviços de rede.
- 2.38 Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos IP's, e a plataforma de IPBX.
- 2.39 Deverá Permitir a criação de liberação de IP, para interligação com os outros nós da rede com interface IP de padrão Ethernet.
- 2.40 Deverá utilizar o protocolo TLS para sinalização segura.
- 2.41 Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.
- 2.42 A Central deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261.
- 2.43 Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para compatibilizar com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.
- 2.44 Deverá utilizar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729(A ou AB) e Opus.
- 2.45 As chamadas de Vídeo ponto a ponto devem trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.
- 2.46 Deverá oferecer mecanismos de segurança embarcado para proteção contra autenticação inválida, bloqueios de IPs indesejados.
- 2.47 Deverá oferecer código de acesso pessoal, de modo que o usuário possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo em outros ramais.
- 2.48 Disponibilizar painéis de desempenho pré-definidos para monitorar as tendências de métricas de desempenho, tais como utilização de CPU e memória.
- 2.49 Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão.
- 2.50 Deverá suportar IPv4.
- 2.51 Deverá suportar sessões para configuração de IPS bloqueados e liberados.
- 2.52 Deve permitir que os ramais IP sinalizem ocupação de outros ramais via BLF.
- 2.53 Permitir a criação de grupos de buscas de ramais de forma simultânea ou sequencial, podendo definir o número de toques antes de encaminhar a chamada ao próximo integrante do grupo.



## TERMO DE REFERÊNCIA

2.54 As filas de atendimento devem seguir a prioridade adotada pela contratante que deverá ser configurável.

2.55 O sistema de IPBX deverá permitir que os agentes possam ser deslogados de forma automática definindo um período de trabalho para cada agente.

2.56 Em relação ao painel de visualização e operação via WEBRTC, destinado para telefonista, ramal e agente, serão exigidas as seguintes especificações mínimas:

2.56.1 Painel da Telefonista:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;
- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- d) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- e) Deve permitir captura de chamada em fila.
- f)

2.56.2 Deve permitir visualizar as chamadas em fila contendo:

- a) Posição da chamada;
- b) Número chamador;
- c) Tempo de espera da chamada;
- d) Prioridade da chamada dentro da fila;
- e) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- f) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- g) Deve permitir atendimento automático;
- h) Deve permitir operação em sistema operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- i) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- j) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- k) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- l) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);
- m) Deve permitir desvio de chamada;
- n) Deve apresentar uma lista de ramais;
- o) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- p) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- q) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- r) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- s) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- t) Deve permitir siga-me (ativa e desativa);
- u) Deve permitir Captura de ramal ou grupo;
- v) Deve permitir Pausar o Ramal.

2.56.3 Painel do Ramal:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;
- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- d) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- e) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- f) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- g) Deve permitir atendimento automático;
- h) Deve permitir retorno de chamadas até 25 números;



## TERMO DE REFERÊNCIA

- i) Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- j) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- k) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- l) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- m) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);
- n) Deve apresentar uma lista de ramais;
- o) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- p) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- q) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- r) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- s) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- t) Deve permitir ativar e desativar o desvio de chamada quando ausente;
- u) Deve permitir Captura de ramal ou grupo;
- v) Deve permitir Pausar o Ramal.

### 2.56.4 Painel do Agente:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;
- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Deve permitir Logar e Deslogar da Fila.
- d) Deve permitir a seleção manual dos ramais que se deseja usar
- e) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- f) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- g) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- h) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- i) Deve permitir atendimento automático;
- j) Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- k) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- l) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- m) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- n) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);
- o) Deve apresentar uma lista de ramais;
- p) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- q) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- r) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- s) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- t) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- u) Deve permitir selecionar o motivo das pausas do agente.

### 3. Características do módulo de Call Center - Pesquisa de satisfação:

A plataforma deverá disponibilizar Sistema Call Center ao qual deverá suportar no mínimo 40 PAs, com 12 filas de atendimento e supervisão, monitoramento, configuração, pesquisa de satisfação, integrado ao próprio sistema de IPBX, via WEB. A mesma deverá atender as seguintes características mínimas:

- a) As filas deverão ser configuradas para recebimento de chamadas, efetuar chamadas ou mistas.
- b) Identificar causas Desconexão.
- c) Identificar chamadas atendidas por fila.
- d) Identificar chamadas não atendidas por fila.
- e) Identificar chamadas abandonadas por fila.
- f) Detalhadamente das chamadas.



## TERMO DE REFERÊNCIA

- g) Distribuição automática de chamadas de entrada.
- h) Identificação Caller ID origem.

3.1 Permitir supervisão das filas e agentes, sendo disponibilizado via painel de monitoramento as seguintes informações:

- a) Chamadas na fila;
- b) Chamadas recebidas;
- c) Chamadas atendidas;
- d) Chamadas abandonadas;
- e) Chamadas originadas;
- f) Taxa de Abandono das chamadas;
- g) Média de espera;
- h) Média de duração das chamadas
- i) Agente logado;
- j) Ramal associado;
- k) Pausa;
- l) Período de duração da pausa.
- m) Permitir supervisão dos agentes.

3.2 Gerenciar agentes:

- a) Pausar;
- b) Despausar;
- c) Deslogar;
- d) Intercalar;
- e) Liberar.

3.3 Permitir acesso ao arquivo de áudio por nível de segurança.

3.3.1 Permitir configuração:

- a) Das Filas;
- b) Dos agentes;
- c) Das pausas;
- d) Permitir login/logoff do agente de forma manual tanto pelo operador, quanto pelo do supervisor via sistema.

3.4 Possibilitar o acesso em tempo real a todas as ligações desistentes com número do assinante chamador, podendo inclusive retornar à ligação.

3.5 O supervisor deverá ter permissão para ingressar em uma chamada em andamento.

3.6 Possibilitar botões de ação para: login, logoff, vai fazer uma pausa (com código de pausa).

3.7 O módulo de pesquisa de satisfação deverá estar integrado com URA e fornecer opções para nota do atendimento por agente.

3.8 A pesquisa de satisfação deverá ser iniciada após a finalização do atendimento do agente.

3.9 Para pesquisa de satisfação deverá existir um módulo de relatórios com gráficos onde cada chamada terá sua nota para acompanhamento da qualidade do atendimento.

3.10 A pesquisa de satisfação deverá ser baseada na escala de Likert.

3.11 Para operação do serviço do Call Center:

- a) Atendimento receptivo e ativo via módulo Call Center das demandas encaminhadas pelos cidadãos.
- b) Caso o atendimento seja relativo à demanda por serviço, deverá possibilitar a utilizar o registro da



## TERMO DE REFERÊNCIA

- solicitação, por meio de protocolo encaminhado por resposta audível.
- c) Disponibilizar o relatório de protocolo de atendimento.
  - d) Disponibilização de software (PA) para atendimento das chamadas possibilitando os atendimentos das chamadas das filas receptivas, login, logoff, paradas.
  - e) Permitir configuração das paradas de agente.
  - f) Disponibilização de software de monitoramento e acompanhamento das filas de atendimento.
  - g) Monitoramento em tempo real das chamadas de entrada em andamento.
  - h) Possibilidade de investigações por áudio em situações que poderiam oferecer risco à gestão.
  - i) Possibilitar a integração com o CRM (Customer Relationship Management), ferramenta que permite uma interrelação com o cidadão, dando a possibilidade de ligações ativas quando necessário.
  - j) Permitir o uso de pesquisas formadas pelas secretarias e operacionalizadas pelo call center.

### 4. Características do modulo de bilhetagem e tarifação:

4.1 O sistema de bilhetagem e tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todo o sistema telefonia IP fornecidos, de forma simultânea, e deverá ser via web sem a necessidade de instalação de microcomputador para coletar os bilhetes.

4.2 Deverá ter a capacidade para bilhetagem e tarifação de todos os ramais IPS do sistema IPBX.

4.3 O sistema para bilhetagem e tarifação deve ser compatível com os browsers Chrome, Microsoft Edge.

4.4 O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de entrada e de saída.

4.5 Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tantas legendas como conteúdo.

4.6 O sistema de tarifação deverá informar o custo de cada ligações.

4.7 O sistema de tarifação deverá permitir definir os valores de minutagem.

4.8 O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de entrada e efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais ou rota de saída SIP ou TDM com emissão de relatórios do tipo:

- a) Número do assinante chamador (entrantes ou saintes)
- b) Data do Registro da chamada (entrantes ou saintes);
- c) Hora e minuto da chamada (entrantes ou saintes);
- d) Origem da chamada (entrantes ou saintes);
- e) Destino da chamada (entrantes ou saintes);
- f) Número Telefônico (entrantes ou saintes);
- g) Tempo da chamada (entrantes ou saintes);
- h) Relatório de Ligações por ramal;
- i) Relatório de Ligações por Departamento;
- j) Relatório de Ligações por origem ou destino;
- k) Relatório de ligação por filtro de data e Hora.
- l) Custo de cada chamada.

### 5. Integração de recursos

- a) Permitir entroncamento SIP;
- b) Serviços DID,
- c) Aplicação em nuvem;
- d) Integração com Bilhetagem Inteligente;



## TERMO DE REFERÊNCIA

- e) Flexibilidade e compartilhamento de recursos para integração do sistema entre filiais;
- f) Integração (ERP, CRM, BD), sem necessidade de recursos extras. Esta aplicação deve ser disponibilizado pela LICITANTE através da solicitação da API, com formato de troca de dados entre sistemas via Json para desenvolvimento e integração a ser realizada pela contratada e pela equipe de TI da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES.

### 6. Características mínimas do Trunk SIP-Rota Secundaria:

- a. Para prestação dos serviços de telefonia fixa a licitante deverá fornecer e conectar, sem custos de instalação, um trunk SIP com prefixo celular, com 30 (trinta) canais Sip, , que se caracteriza como um serviço de telefonia através da internet pública, independente do provedor de internet.
- b. O licitante deverá fornecer o serviço de voz sobre internet compatível com protocolo SIP, Porta UDP 5060, Codec G 711 e G 729 e tecnicamente adaptável a central de PABX-IP.
- c. O licitante deverá realizar a portabilidade numérica de todo o range DDR do atual link de voz totalizando o máximo de 50 (Cinquenta) DDR.
- d. O licitante deverá fornecer Plano de minutagem, ilimitado, permitindo realizar até 30 (trinta) chamadas simultâneas seja para:
  - i. Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área.
  - ii. Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área.
  - iii. Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área.
  - iv. Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área local e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
  - v. Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
  - vi. Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- e. O prazo de ativação do serviço é de no máximo 20 (vinte) dias contados da assinatura do



## TERMO DE REFERÊNCIA

Contrato.

- f. O serviço de telefonia que tange as chamadas de saída e entrada será efetuado utilizando-se o Serviço de internet ao qual será necessária a aquisição do meio de transmissão (internet).
- g. O serviço de Trunk sip não poderá efetuar ligações para códigos de serviços especiais, emergenciais, não poderá fazer e receber chamadas a cobrar, bem como envio e recepção de fax e serviços de transmissão de dados.
- h. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à LICITANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- i. A licitante deverá prestar suporte técnico conforme presto neste termo.
- j. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela licitante, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais.
- k. O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes quaisquer circuitos de voz de via trunk Sip. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação.
- l. Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 12 (doze) horas para as unidades localizadas no interior e capital.
- m. Considerando as diretrizes da Anatel sobre a utilização eficiente da numeração, a **licitante deverá** realizar intermediação e gerenciando os números novos ou portados através de Operadoras cadastradas.
- n. A licitante declarada vencedora no ato deste contrato deverá repassar a numeração para Prefeitura Municipal de Baixo Guandu, após o término do mesmo.
- o. Qualquer numeração fora do contrato, seja ela nova ou portada, deverá ser objeto de negociação.
- p. A licitante deverá atuar de forma a garantir o perfeito funcionamento de todo sistema de Telefonia IP trunk sip, que deverá funcionar de forma ininterrupta, inclusive nos finais de semana e nos feriados.
- q. O bloqueio do recebimento de chamadas de entrada oriundas de celular para números 0800 contratados, serão efetuados pela central de IPBX do Contratante .
- r. Os técnicos da licitante deverão se apresentar para a realização dos serviços portando documento de identificação, uniforme da empresa, ferramentas para executar diagnósticos, reparos e equipamentos de reposição quando for o caso.
- s. A licitante deverá fornecer relatório sempre que solicitado por parte da CONTRATANTE de todo o serviço executado no período, informando as condições de funcionamento, bem como todas as intervenções realizadas nesse período.



## TERMO DE REFERÊNCIA

### ANEXO III - REQUISITOS MÍNIMOS PARA O TREINAMENTO

#### 1. REQUISITOS MÍNIMOS

A Licitante vencedora deverá prover treinamento aos servidores da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES e indicados pela Secretaria Municipal de administração, respeitando aspectos técnico-pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do curso, os treinados estejam aptos a operacionalizar o funcionamento do Software;

1.1 A programação, grade horária deverá ser apresentada para aprovação prévia da administração, com no mínimo 02 (dois) dias úteis de antecedência do início do treinamento;

1.2 O treinamento deverá ter foco no funcionamento e operacionalização da plataforma de comunicação unificada, com utilização do software idêntico aos que será fornecido e base de teste que permita a visualização e análise de todas suas funcionalidades;

1.3 A contratada será responsável pelo fornecimento da base de testes e software necessário ao treinamento;

1.4 Os treinamentos serão executados na sede da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, sendo que os custos com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação do (s) instrutor (es) correrão por conta da Licitante;

1.5 Treinamento (online e/ou presencial na sede da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES do uso da respectiva solução da plataforma de atendimento via whatsapp para até 10 (dez) colaboradores, no prazo mínimo de 20 (vinte) dias, contados da assinatura do contrato;

#### 2. O CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO TREINAMENTO DEVERÁ ASSEGURAR, NO MÍNIMO, AS SEGUINTE INFORMAÇÕES E REQUISITOS:

2.1 Capacitar os usuários quanto ao uso da plataforma IPBX e das rotinas da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu;

2.2 Capacitar os usuários para manipular as informações ou dados gerados pela plataforma IPBX; Treinamento de no mínimo 03 (três) servidores do Departamento de Tecnologia da Informação da



## TERMO DE REFERÊNCIA

Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES.

### ANEXO IV - REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

#### 1. REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

1.1 A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte a completa solução ofertada (inclusa manutenção do servidor e integração ao banco de dados), durante o período de vigência do contrato, desse modo, por manutenção, entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

1.2 Prestar suporte técnico de manutenção, dará o direito ao atendimento por meio de visita periódica mensal, de um técnico, ou através da disponibilidade dos canais de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Telefone, WhatsApp) em horário comercial das 08:00 as 18:00hs, com a finalidade de solucionar os problemas com os sistemas, bem como esclarecer e solucionar dúvidas e problemas de operação do Software.

1.3 Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES.

1.4 Em caso de problemas de hardware ou do sistema operacional que inviabilize as atividades do servidor de IPBX, será necessário atendimento presencial, se não houver outro meio para restabelecer o serviço.

1.5 Para efeito de acompanhamento do tempo de atendimento e solução dos problemas, os atendimentos deverão ser registrados desde a hora de sua abertura até a conclusão do problema no sistema de abertura de chamados ou outro sistema semelhante, fornecido pela CONTRATADA, devendo ainda fornecer mensalmente o Relatório de Acompanhamentos de Chamados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

1.6 Garantir os níveis de serviço de atendimento do suporte técnico (meta), seja emergencial ou não emergencial, de segunda a sexta-feira, compreendendo o período entre 8h00 às 18h00, durante todo o período de vigência do contrato conforme detalhamento abaixo:

- a) Tempo de atendimento ao chamado - período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de início do atendimento técnico até 02 (duas) horas corridas para atendimento ONLINE;
- b) Tempo de solução do problema - período compreendido entre o início do atendimento do técnico até o término da solução do problema, deixando o software em condições normais de operação até 04 (quatro) horas corridas para atendimento ON-SITE;
- c) O tempo máximo de paralisação tolerável, após o início do atendimento técnico ao software de IPBX será de até **08 (oito)** horas corridas;
- d) O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;
- e) Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;
- f) Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas,



## TERMO DE REFERÊNCIA

em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

- a) Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, independente da fase deste contrato/projeto.
- b) Tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada por escrito, e/ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp), de algum problema constatado no sistema (software) ou hardware;
- c) Manter total sigilo das informações constantes dos arquivos da CONTRATANTE, caso, eventualmente seja necessária esta disponibilizá-lo para a solução das pendências e/ou problemas verificados.
- d) Permitir que a CONTRATANTE efetue a execução de cópia dos arquivos fornecidos nos meios magnéticos originais do produto contratado, para fins de segurança ("backup"), com a finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda de seus arquivos.
- e) Fornecer ao CONTRATANTE as novas implementações e as correções dos eventuais erros existentes no produto licenciado, entre os quais se definem as incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação dos mesmos e a sua operação ou seja, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.
- f) Manter em seu quadro de funcionários, técnicos aptos a efetuar a assistência técnica adequada ao CONTRATANTE, usuário das versões implantadas e liberadas.
- g) Responsabilizar-se, única e exclusivamente, por todo e qualquer pagamento de ordem trabalhista, previdenciária e encargos sociais, decorrente dos seus técnicos na prestação dos serviços, nas dependências do estabelecimento do CONTRATANTE.
- h) Prestar assistência ao CONTRATANTE, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do sistema. Essa assistência poderá ser por escrito, Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp ou visita à sede do CONTRATANTE ou na própria sede da CONTRATADA.
- i) Qualquer atualização à legislação nacional, das variáveis para com a plataforma IPBX licenciada, fica condicionada, única e exclusivamente, às condições estabelecidas para a atualização à contratada, através do presente instrumento.
- j) Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção, compromete-se o CONTRATANTE a disponibilizar à CONTRATADA, os equipamentos com as devidas configurações exigidas, programas e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.
- k) Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção na sede do Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, todos os custos relacionados com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação correrão por conta da Licitante.
- l) Prestação de apoio na parametrização e operação do sistema junto ao Departamento de Tecnologia da Informação, no que tange as necessidades vinculadas a plataforma de atendimento via WhatsApp.
- m) Tempo máximo para atendimento ON-SITE de 2h contados a partir da solicitação pelo canal de atendimento da licitante para atendimento das solicitações vinculadas a plataforma de atendimento via WhatsApp.



## TERMO DE REFERÊNCIA

### ANEXO V

#### 1. DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

O Departamento de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu/ES, para os fins do disposto no Termo de referência, vem por meio desta Declaração de Visita Técnica, declarar que a empresa ....., CNPJ Nº .....enviou representante credenciado, a fim de inspecionar o local onde será executado o objeto do referente Termo, a fim de coletar informações de todos os dados e elementos que possam vir a ter influência no valor da proposta a ser apresentada.

A Empresa ..... CNPJ Nº ..... declara expressamente que efetuou todo o levantamento necessário para execução dos serviços do referido CONVITE.

\_\_\_\_\_, XXX de XXX de xxxxx.

DE ACORDO:

PELO **XXX**:

\_\_\_\_\_  
PELA EMPRESA:



**TERMO DE REFERÊNCIA**

---

**Assinatura da Secretaria Emitente**

---

**Gestor do Processo**

**Ciente da Responsabilidade em:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

**Fiscal do Contrato**

**Ciente da Responsabilidade em:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_