



**PREGÃO PRESENCIAL N.º 016/2023  
PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 056/2023  
MENOR PREÇO GLOBAL**

**OBJETO:** Constitui o objeto da presente licitação a contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses, e de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações dos Serviços.

**DATA DA ABERTURA: 05 DE OUTUBRO DE 2023 - ÀS 09:00 HORAS**

A sessão de processamento do Pregão acontecerá na Sala de Reuniões Deputado Roberto Orro, piso superior da Assembleia Legislativa - MS, localizada à Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09 – ALEMS – cidade de Campo Grande/MS, telefone (67) 3389-6520.

**PREÂMBULO**

- 1 - DA CONVOCAÇÃO
- 2 - DO OBJETO
- 3 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
- 4 - DO CREDENCIAMENTO DOS REPRESENTANTES
- 5 - DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES
- 6 - DA PROPOSTA
- 7 - DO JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS
- 8 - DA HABILITAÇÃO E SEU JULGAMENTO
- 9 - DO RECURSO E DA IMPUGNAÇÃO
- 10 - DA CONTRATAÇÃO
- 11 - DO PAGAMENTO
- 12 - DO ACEITE, E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS
- 13 - DAS PENALIDADES
- 14 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
- 15 - DO REAJUSTE
- 16 - DA FISCALIZAÇÃO
- 17 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ccp



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha

Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09

Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901

Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81

www.al.ms.gov.br

000218

- Anexo I – Termo de Referência;
- Anexo I-A – Especificações dos Serviços;
- Anexo II - Formulário Padronizado de Proposta;
- Anexo III - Declaração de Habilitação;
- Anexo IV – Declaração de Fatos Supervenientes Impeditivos;
- Anexo V – Declaração nos termos do Inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal;
- Anexo VI – Minuta do Contrato;
- Anexo VII - Declaração de Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte;
- Anexo VIII - Declaração que não existem em seu quadro de empregados, servidores públicos;
- Anexo IX – Atestado de Visita;
- Anexo X – Modelo de declaração de elaboração independente de proposta; e
- Anexo XI – Modelo de declaração de Compromisso.

*ccyf*



**PREGÃO PRESENCIAL N.º 016/2023**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 056/2023**

**MENOR PREÇO GLOBAL**

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, através da Pregoeira Oficial, nomeada através do Ato nº 040/2023, torna público que no dia **05 de OUTUBRO de 2023 às 09:00 horas**, na Sala de Reuniões Deputado Roberto Orro, piso superior da Assembleia Legislativa - MS, localizada à Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09 – ALEMS – cidade de Campo Grande/MS, realizar-se-á procedimento licitatório, na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, execução indireta, **do tipo “menor preço global”**, autorizada no Processo Administrativo n.º 056/2023, que será regido pela Lei Federal n.º 10.520/2002, Ato 078/2010 – Mesa Diretora e subsidiariamente, pela Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações e demais especificações e condições constantes neste ato convocatório.

**1 – DA SESSÃO PÚBLICA**

**1.1** - A sessão pública destinada ao recebimento e abertura dos envelopes contendo as Propostas de Preços e os Documentos de Habilitação, ocorrerá na data, hora e local seguintes:

**DATA: 05/07/2023**

**HORÁRIO: 09:00 horas (horário local)**

**LOCAL:** Sala de Reuniões Deputado Roberto Orro, piso superior da Assembleia Legislativa - MS, localizada à Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09 – ALEMS – cidade de Campo Grande/MS, telefone (67) 3389-6520.

**1.2 – DA REGÊNCIA LEGAL**

- 1.2.1. Lei nº 8.666/93 e alterações;
- 1.2.2. Lei Federal nº 10.520/02;
- 1.2.3. Lei Complementar nº 123/06 e sua alteração;
- 1.2.4. Ato 078/2010 – Mesa Diretora e alterações;
- 1.2.5. Demais disposições contidas neste Edital

**2 – DO OBJETO**

**2.1** – Constitui o objeto da presente licitação a contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses, e de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações dos Serviços.



### 3 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

#### 3.1 – Poderão participar deste **Pregão** quaisquer licitantes que:

3.1.1 - Detenha atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

3.1.2 – Atenda os requisitos e exigências constantes deste Edital e seus anexos;

#### 3.2 – Não poderão concorrer neste **Pregão**:

3.2.1 – Consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

3.2.2 – Empresa que esteja suspensa de participar de licitação realizada pela ALEMS.

3.2.3 – Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública Municipal, Estadual ou Federal, enquanto perdurarem os motivos da punição;

3.2.4 – Direta ou indiretamente, empresa ou firma mercantil individual constituída por servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação, nos termos do art. 9º, Inciso III, da Lei Federal nº8.666/93;

3.2.5 – Não será permitida a participação de empresas que tenham sócios ou empregados que sejam funcionários da Assembleia Legislativa – MS;

3.2.6 – Não será permitida a participação de pessoa física.

3.2.7 – Empresa que se encontre sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, estrangeiras que não funcione no país, nem aquela que tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal e Distrital, bem como a que esteja punida com suspensão do direito de licitar, exceto a empresa em situação de recuperação judicial que possuir certidão em instância judicial que ateste a sua aptidão econômica, com a apresentação da mesma.

#### 3.3 – DA VISITA TÉCNICA

3.3.1 - A visita técnica é **FACULTATIVA**, os licitantes poderão, se acharem necessário, vistoriar previamente o local onde será executado os serviços, para a elaboração das propostas, não cabendo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento do local, das condições e dificuldades para a realização dos serviços. Caso haja interesse, o representante legal da licitante designado para este fim, deverá comparecer munido dos seguintes documentos:

- a) No caso de diretor, sócio ou proprietário da empresa licitante que comparecer ao local, deverá comprovar a representatividade por meio da apresentação: de ato constitutivo, estatuto ou contrato social, do documento de



eleição de seus administradores, devidamente registrados na Junta Comercial ou no cartório de pessoas jurídicas;

- b) **Tratando-se de procurador** deverá apresentar instrumento público ou particular de procuração, **com firma reconhecida em cartório**, com poderes expressos, acompanhado do correspondente documento, dentre os indicados no subitem acima, que comprove os poderes do mandante para a outorga.

**3.3.2 -** Agendar previamente as visitas no endereço abaixo, onde receberão o Atestado de Visita:

**Órgão:** Assembleia Legislativa - Estado de Mato Grosso do Sul;

**Setor:** Secretaria de Administração e Estrutura da ALEMS;

**Contato:** Sr. João Paulo Coelho Minzon.

**Fone:** (67) 3389-6400;

**Localidade:** Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul;

**Endereço:** Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09.

**OBS.:** O local indicado para a visita deverá ser vistoriado até o 2º (segundo) dia útil que antecede a data de abertura dos envelopes, das 8:00 às 13:00 horas.

#### **4 – DO CREDENCIAMENTO DOS REPRESENTANTES**

**4.1 -** Para fins de credenciamento junto a Pregoeira e Equipe de Apoio, a licitante deverá enviar um representante munido de documento que o credencie à participação, respondendo este pela representada, devendo, ainda, no horário indicado no preâmbulo deste Edital, identificar-se exibindo a Carteira de Identidade ou outro documento equivalente.

**4.2 –** O credenciamento far-se-á mediante a apresentação dos seguintes documentos:

**4.2.1 - No caso de diretor, sócio ou proprietário da empresa licitante** que comparecer ao local, deverá comprovar a representatividade por meio da apresentação: de ato constitutivo, estatuto ou contrato social, do documento de eleição de seus administradores, devidamente registrados na Junta Comercial ou no cartório de pessoas jurídicas, conforme o caso (cópia autenticada na forma do subitem 8.4), caso em que a Pregoeira poderá autenticar a partir do original, no momento do credenciamento.

**4.2.2 - Tratando-se de procurador** deverá apresentar instrumento público ou particular de procuração, **com firma reconhecida em cartório**, com poderes expressos para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da licitante, acompanhado do correspondente documento, dentre os indicados no subitem acima, que comprove os poderes do mandante para a outorga.

Very



**4.2.3 – Cada credenciado poderá representar apenas uma licitante.**

**4.3 -** No momento do credenciamento deverá ser apresentada **Declaração de Habilitação conforme Anexo III**, e de acordo com o inciso VII, artigo 4º da Lei Federal nº10.520/2002, dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos da habilitação, podendo o credenciado ou representante preencher a declaração no momento da abertura da sessão.

**4.4 -** A empresa licitante somente poderá se pronunciar através de seu representante credenciado e ficará obrigada pelas declarações e manifestações do mesmo.

**4.5 –** O representante legal da licitante que não se credenciar perante a Pregoeira e Equipe de Apoio ou cujo documento de credenciamento esteja irregular, ficará impedido de participar das fases de lances verbais, de negociação de preços, de declarar a intenção de interpor recurso, enfim, para representar a licitante durante a reunião de abertura dos envelopes Proposta ou Documentação relativos a este Pregão, caso em que será mantido o seu preço apresentado na proposta escrita, para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço.

**4.6 -** As microempresas e as empresas de pequeno porte, nos termos do art. 72 da Lei Complementar nº 123/06 e devido à necessidade de identificação pela Pregoeira, deverão credenciar-se acrescidas das expressões "ME" ou "EPP" à sua firma ou denominação e apresentar a **DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, ANEXO VII**, assinada pelo seu proprietário ou sócios e contador responsável pela escrituração da empresa devidamente registrado no órgão Regulador, acompanhada da **Certidão Simplificada da Junta Comercial** da sede da licitante, em plena validade.

**4.6.1. O credenciamento do licitante como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP)** somente será procedida pela Pregoeira se o interessado comprovar tal situação jurídica através dos documentos exigidos no subitem 4.6;

**4.6.2.** O descumprimento da lei, sem prejuízo das sanções cabíveis, não acrescentando ao nome credenciado as extensões ME ou EPP, significa renúncia expressa e consciente, desobrigando a Pregoeira, dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06 aplicáveis ao presente certame;

**4.6.3.** A responsabilidade pela declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte é única e exclusiva do licitante que, inclusive, se sujeita a todas as consequências legais que possam advir de um enquadramento falso ou errôneo.

**4.7.** O representante poderá ser substituído por outro devidamente cadastrado;

**4.8.** Cada credenciado poderá representar apenas uma licitante;

Way



**4.9.** A não apresentação ou a não incorporação do documento de credenciamento não inabilitará a licitante, mas impedirá o representante de manifestar-se e responder pela mesma.

**4.10.** Caso o proponente não compareça, mas envie toda a documentação necessária dentro do prazo estipulado, participará do Pregão com a primeira proposta apresentada quando do início dos trabalhos, devendo estar ciente que estará renunciando a fase de lance, de negociação e a interposição de recursos.

**4.11.** A idoneidade da licitante será verificada mediante consulta no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, no endereço eletrônico: <http://www.portaltransparencia.gov.br/>, mantido pela Controladoria Geral da União.

## **5 – DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES**

**5.1** – Até o dia, horário e local fixados no preâmbulo deste Edital, a licitante deverá apresentar à Equipe de Apoio, juntamente com a **Declaração de Habilitação** (conforme Anexo III), a proposta escrita e a documentação, em envelopes separados, fechados e rubricados no fecho, contendo em suas partes externas e frontais, em caracteres destacados, além da razão social do licitante, se os mesmos não forem timbrados, os seguintes dizeres:

### **ENVELOPE “I” – PROPOSTA DE PREÇOS**

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO PRESENCIAL nº \_\_\_\_/2023.

**(RAZÃO SOCIAL E CNPJ DO LICITANTE)**

### **ENVELOPE “II” – HABILITAÇÃO**

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO PRESENCIAL nº \_\_\_\_/2023.

**(RAZÃO SOCIAL E CNPJ DO LICITANTE)**

## **6 – DA PROPOSTA (ENVELOPE Nº 1)**

**6.1** – A proposta contida no Envelope Proposta deverá ser apresentada com as seguintes informações e características:

**6.1.1** – Emitida por computador ou datilografada, de preferência, redigida com clareza, sem emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada e assinada, como também rubricadas todas as suas folhas, vedadas cotações alternativas.



**6.1.2** – A licitante deverá apresentar o preço unitário e preço total, conforme **Anexo II** deste Edital, e ao final com a indicação do total geral da proposta, em algarismo ou por extenso.

**6.1.2.1** – A licitante deverá apresentar juntamente com a proposta de preços Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme **Anexo X**;

**6.1.2.2** – A licitante deverá apresentar em sua proposta a **marca e modelo** de todos os itens ofertados, sob pena de desclassificação da proposta;

**6.1.3** – Somente serão aceitos preços cotados em moeda nacional, ou seja, em Real (R\$), em algarismos arábicos.

**6.1.4** – Nos preços cotados deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos, compreendendo os impostos, taxas, refeições, passagens, treinamento, fretes, hospedagem, deslocamento, e as despesas decorrentes da prestação dos serviços, bem ainda, deduzidos quaisquer descontos que venham a ser concedidos.

**6.1.5** – Os preços deverão ser cotados com apenas duas casas decimais após a vírgula.

**6.1.6** – O valor do item informado **DEVE SER INFERIOR OU IGUAL AO VALOR DE REFERÊNCIA DO RESPECTIVO ITEM**, conforme Anexo I deste Edital.

**6.1.7** – Todas as folhas devem ser rubricadas e a última folha deverá estar carimbada com o CNPJ/MF da empresa licitante e assinada pelo seu representante legal.

**6.1.8** – Deve indicar o prazo para início da execução dos serviços, após a assinatura do contrato.

**6.1.9** – Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura dos envelopes de proposta.

**6.1.10** – Todas as folhas, referente a proposta de preços, devem estar numeradas sequencialmente, iniciando pelo número 1, no canto inferior direito da folha, acompanhada de termo de encerramento da documentação, onde conste número do processo, número do pregão e a quantidade de páginas constantes dentro do envelope, o termo deverá estar carimbado com o CNPJ/MF da empresa licitante e assinada pelo seu representante legal.

**6.2** – A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste edital.



**6.3** - Caso os prazos estabelecidos nos subitens 6.1.8 e 6.1.9, não estejam indicados na proposta, os mesmos serão considerados como aceitos pela licitante para efeito de julgamento.

**6.4** – Não se admitirá proposta elaborada em desacordo com os termos deste Edital, ou que apresentar preços global ou unitário inexeqüíveis, simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

**6.5** - A Pregoeira poderá, no interesse da Assembleia Legislativa - MS, relevar excesso de formalismo nas propostas apresentadas pelos licitantes, desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo da licitação.

**6.5.1** - Serão corrigidos automaticamente pela Pregoeira quaisquer erros de:

a) Falta de data e/ou rubrica/assinatura da proposta poderá ser suprida pelo representante legal presente à reunião de abertura dos envelopes de "propostas de preços" com poderes para esse fim.

b) Erro de cálculo, considerando sempre o preço unitário.

**6.6** – A licitante vencedora do certame deverá apresentar, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, sua proposta readequada ao valor vencedor, sendo que o desconto dado deverá ser aplicado de forma linear, ou seja, em todos os itens de forma igual;

## **7 – DO JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

**7.1** – No dia, hora e local designado no preâmbulo deste Edital, será aberta sessão pública para processamento do Pregão, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame e recebimento dos envelopes com propostas escritas e documentação de habilitação.

**7.2** - A Pregoeira procederá à abertura do Envelope n.º 01, contendo a Proposta de Preços escrita, ordenando-a em ordem crescente de preços e, em seguida, fará uma análise prévia dos preços, observando a exatidão das operações aritméticas que conduziram ao preço total, procedendo-se às correções de eventuais erros, tomando como corretos e adotando como critério de aceitabilidade os preços "**Unitário**".

**7.3** – Durante o julgamento e análise das propostas, será verificada, preliminarmente, a conformidade das propostas apresentadas com os requisitos estabelecidos neste Edital, devendo ser classificadas para a etapa competitiva, ou seja, fase de lances verbais, somente aquelas que atenderem plenamente a esses requisitos.

**7.4** - Após proceder conforme descrito no subitem anterior, a Pregoeira selecionará as propostas para fase de lances, observando os seguintes critérios:

*unif*



a) classificará a licitante autora da proposta de menor preço global e todas aquelas apresentadas com preços sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), em relação ao menor preço ofertado, disposto em ordem crescente, para que os representantes legais das licitantes participem da etapa de lances verbais.

b) não havendo pelo menos 03 (três) propostas na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 03 (três), incluindo a primeira classificada, quaisquer que sejam os preços ofertados, observado o subitem 6.1.6. No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

c) havendo empate entre 02 (duas) ou mais propostas selecionadas para a fase de lances, realizar-se-á o sorteio para definir a ordem da apresentação dos lances.

**7.4.1** – No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

**7.5** - A Pregoeira convocará as licitantes selecionadas conforme item 7.4 para a apresentação de lances verbais, de forma sucessiva, de valores distintos e decrescentes, **iniciando-se** pelo autor da proposta de **maior preço**, seguindo-se das demais em ordem decrescente de valor.

**7.6** – A Pregoeira, poderá, antes da etapa de lances, estabelecer o intervalo mínimo entre os lances, para agilizar a sessão.

**7.7** – Na fase de lances verbais será permitido o uso de celulares pelos representantes para eventuais consultas telefônicas, os quais disporão até o máximo de 03 (três) minutos, por consulta.

**7.8** – Em observância à Lei Complementar Federal nº123, de 14.12.2006 e sua alteração, na presente licitação será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

**7.8.1** – Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam superior até 5% (cinco por cento) à proposta mais bem classificada.

**7.9** – Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

**7.9.1** – A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar novo lance, inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

**7.9.2** – Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem 7.9.1 deste Edital, serão convocadas as



remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.8.1 deste Edital, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito (Lei Complementar Federal nº123, de 14.12.2006 e sua alteração).

**7.9.3** – Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 7.9 deste Edital, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame (Lei Complementar Federal nº123, de 14.12.2006 e sua alteração).

**7.9.4** – O disposto neste subitem somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte (Lei Complementar Federal nº123, de 14.12.2006 e sua alteração).

**7.10** – A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pela Pregoeira, implicará a exclusão da licitante da etapa de lances verbais e a manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

**7.11** - Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades previstas neste Edital.

**7.12** - Não havendo mais interesse das licitantes em apresentar lance verbal, será encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, exclusivamente pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

**7.13** - Quando todas as propostas forem desclassificadas, a pregoeira poderá fixar as licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de novas propostas, escoimadas das causas de nulidades.

## **8 – DA HABILITAÇÃO E SEU JULGAMENTO**

**8.1** – Para habilitação neste Pregão, ultrapassada a fase de propostas, a licitante, detentora da melhor oferta, deverá comprovar, mediante apresentação no **ENVELOPE n.º 02**, os documentos a seguir relacionados, entregues de forma ordenada e numerados, de preferência, na seguinte ordem, de forma a permitir a maior rapidez na conferência e exame correspondentes:

a) Todas as folhas, referente a documentação de habilitação, devem estar numeradas sequencialmente, iniciando pelo número 1, no canto inferior direito da folha, acompanhada de termo de encerramento da documentação, onde conste número do processo, número do pregão e a quantidade de páginas constantes dentro do envelope, o termo deverá estar carimbado com o CNPJ/MF da empresa licitante e assinada pelo seu representante legal.

### **8.1.1 - Documentação relativa à HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

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



b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, com suas alterações ou a respectiva consolidação, se houverem, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores; **ou ainda**

c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova de eleição da diretoria em exercício.

d) No caso de Sociedades que envolvem uma outra empresa jurídica como sócia junta-se para a habilitação o CNPJ da respectiva empresa.

e) A licitante que apresentar os documentos elencados no item 8.1.1 letras "a; b; c; d" para se credenciar, fica dispensado de apresentar no envelope nº 2 – habilitação.

#### **8.1.2 - Documentação relativa à REGULARIDADE FISCAL:**

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF);

b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, relativa ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

c) Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, prevista na Portaria MF 358, de 5 de setembro de 2014, alterada pela Portaria MF 443, de 17 de outubro de 2014;

d) Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual (Certidão Negativa de Débitos, compreendendo todos os tributos de competência do Estado), emitida pelo órgão competente, da localidade de domicílio ou sede da empresa licitante, na forma da Lei.

e) Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal (Certidão Negativa de Débitos Gerais, compreendendo todos os tributos de competência do Município), emitida pelo órgão competente, da localidade de domicílio ou sede da empresa licitante, na forma da Lei.

f) Certificado de Regularidade de Situação CRS, perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço / FGTS;

g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), na forma da Lei Federal nº 12.440 de 07.07.2011.

#### **8.1.3 – Documentação relativa à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**



a) Quanto à capacitação técnico-profissional: apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, devidamente registrados no CREA ou no CAU, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente identificada, em nome do responsável técnico da licitante, de acordo com o objeto licitado;

a.1) Os atestados deverão estar devidamente registrados no CREA ou no CAU da região pertinente nos termos da legislação aplicável, dando-se tal comprovação mediante a apresentação da correspondente CAT com registro de atestado – atividade concluída ou em andamento.

a.2) Caso o Atestado de Capacidade Técnica apresentado, seja de profissional, cujo o nome não conste na Certidão de Registro do CREA Conselho Regional de Engenharia e Agronomia ou CAU Conselho Regional de Arquitetura e Urbanismo da licitante, a mesma deverá comprovar vínculo empregatício do profissional, através de registro em carteira ou contrato de prestação de serviços devidamente assinado e com firma reconhecida em cartório.

b) O(s) atestado(s), devem ser apresentados em papel timbrado da pessoa jurídica, de direito público ou privado, à qual o(s) serviço(s) foi(ram) prestado(s), contendo CNPJ, nome, assinatura, endereço, telefone, fax e/ou email de contato do(s) signatário(s)

c) Os atestados poderão ser diligenciados de acordo com o parágrafo 3º do art. 43, da Lei 8.666/93.

d) A empresa proponente deverá apresentar Certidão de Registro da empresa e do seu Responsável Técnico no **CREA** Conselho Regional de Engenharia e Agronomia ou **CAU** Conselho Regional de Arquitetura e Urbanismo, em plena validade, de acordo com o disposto no inciso I do art. 30 da Lei n. 8.666/93;

d.1) Com relação ao responsável técnico, o mesmo deverá ter formação superior nas áreas de Engenharia Elétrica ou Arquitetura, de acordo com a Resolução n.º 218/73 do CONFEA;

d.2) A licitante fica dispensada de apresentar a Certidão de Registro Pessoa Física do seu Responsável Técnico no **CREA** Conselho Regional de Engenharia e Agronomia ou **CAU** Conselho Regional de Arquitetura e Urbanismo, caso o nome do responsável técnico conste na Certidão de Registro Pessoa Jurídica do **CREA** ou **CAU** da licitante.

e) Em se tratando de registro fora do Estado de Mato Grosso do Sul, as licitantes, deverão apresentar declaração expressa, se comprometendo, se vencedora nesse certame, a proceder ao visto do registro ou a registrar-se no CREA Conselho Regional de Engenharia e Agronomia ou CAU Conselho Regional de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Mato Grosso do Sul, para fins de

wey



formalização contratual, conforme estabelece o artigo 5º, da Resolução n.º 336, de 27 de outubro de 1.989.

f) Comprovação de que é credenciado pelo fabricante para fornecimento, instalação e manutenção do equipamento ofertado;

g) A empresa deverá apresentar certificado de homologação do fabricante do produto ofertado pela ANATEL.

h) Caso a proponente não seja fabricante, este deverá comprovar que possui no mínimo 2 (dois) funcionários em seu quadro de pessoal com certificado oficial emitido pelo fabricante dos equipamentos ofertados, cuja comprovação poderá ser feita através da juntada de cópia da ficha de registro de empregado ou cópia da Carteira de Trabalho ou cópia do contrato social, caso seja sócio, juntamente com a cópia do certificado.

i) O proponente deverá comprovar, na data da entrega da proposta, possuir no mínimo 1 (um) funcionário em seu quadro de pessoal com certificação na NR-10, cuja comprovação poderá ser feita através da juntada de cópia da ficha de registro de empregado ou cópia da Carteira de Trabalho ou cópia do contrato social, caso seja sócio, juntamente com a cópia do certificado.

#### **8.1.4 - Documentação relativa à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentado na forma da Lei, no caso de sociedades por ações, a cópia do balanço deve ser acompanhada de comprovação de registro na Junta Comercial; nos demais casos, a cópia do balanço deve ser acompanhada de cópia dos termos de abertura e encerramento do Livro Diário registrado na Junta Comercial; em qualquer caso, o balanço deve conter assinatura do representante legal da empresa e de profissional habilitado no CRC, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. As empresas constituídas há menos de 01 (um) ano, deverão comprovar tal situação mediante apresentação do Balanço de Abertura e Declaração do Contador. Comprovação da boa situação financeira da licitante, que deverá ser apresentada em documento anexo ao balanço patrimonial, utilizando os seguintes índices:

I) Índices de Liquidez Geral (LG)

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

LG = -----

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

II) Índice de Solvência Geral (SG)

wey



Ativo Total

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$$

III) Índice de Liquidez Corrente (LC)

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

b) Estarão habilitadas as empresas que apresentarem resultado igual ou maior a 1,00 (um vírgula zero) nos índices acima. O cálculo dos índices deverá ser apresentado em documento anexo, calculados pela licitante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

b.1) As empresas que apresentarem resultado inferior a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do Lote pertinente.

c) As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar balanço patrimonial e demonstração contábil do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei, devidamente autenticada pelo órgão competente que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerradas há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

d) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

#### 8.1.5 – Outras Comprovações

a) Declaração, observadas penalidades cabíveis, de superveniência de fatos impeditivos da habilitação, conforme **Anexo IV** deste Edital.

b) Declaração da licitante de que não possui em seu quadro de pessoal, empregado (s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal (na forma do **Anexo V** deste Edital).

c) Declaração da licitante assegurando que não existe em seu quadro de empregados, servidores públicos da contratante exercendo funções de gerência, administração ou tomada de decisão, nem como sócio, diretor, membros e ainda,



cônjuge, companheiro ou parente até terceiro grau, na forma do art. 9º, inciso III da Lei 8.666/93. (na forma do **Anexo VIII**).

d) Declaração de Compromisso da licitante. (na forma do **Anexo XI**).

e) A licitante deverá apresentar declaração que mantém estrutura física apropriada no município de Campo Grande – MS para executar os serviços constantes no objeto deste edital, contendo inclusive, endereço, CNPJ, telefone, e-mail e/ou fax.

e-1) Caso a licitante não esteja estabelecida em Campo Grande - MS, deverá apresentar declaração comprometendo-se a ali se instalar junto com sua equipe técnica, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do início do Contrato, com filial ou escritório, telefone, e-mail e serviço de atendimento para prestar os serviços objeto desta contratação de forma presencial;

**8.2** – Os documentos solicitados que por sua natureza devam ser expedidos por órgão público, deverão estar no prazo de validade neles previstos, e todos os demais que não conste expressamente seu prazo de validade, considerar-se-ão válidos por 90 (noventa) dias contados da data de sua emissão, à exceção de atestado (s) de capacidade técnica que não será (ão) objeto de aferição quanto a esse aspecto.

**8.3** – Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:

- a) em nome da licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e com o endereço respectivo;
- b) se a licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- c) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**8.4** – Os documentos exigidos neste Pregão poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia, autenticados por cartório competente ou pelos servidores do Núcleo de Licitações e Contratos até às 13:00 horas do último dia útil que anteceder a data marcada para abertura dos envelopes Proposta e Documentação, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

**8.4.1** – Serão aceitas somente cópias legíveis;

**8.4.2** – Não serão aceitos documentos cujas datas estejam rasuradas;

**8.4.3** – A Pregoeira reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida e julgar necessário.

**8.5** - Com relação a documentação de regularidade fiscal, sendo a licitante microempresa ou empresa de pequeno porte, a mesma deverá apresentar todos os documentos exigidos neste Edital, mesmo que apresente alguma restrição (Lei



Complementar Federal nº123 de 14.12.2006 e sua alteração).

**8.5.1** - Sendo a proponente vencedora microempresa ou empresa de pequeno porte, e havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, com termo inicial a partir do registro em Ata, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, através da Pregoeira, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa (Lei Complementar Federal nº123 de 14.12.2006 e sua alteração).

**8.5.2** – A não-regularização da documentação, no prazo concedido, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei Federal nº8.666 de 21.06.1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação (Lei Complementar Federal nº123 de 14.12.2006 e sua alteração).

**8.6** – Após examinados e julgados os documentos apresentados para efeito de habilitação das licitantes, mediante confronto com as condições deste Edital, serão desqualificados e não aceitos aqueles que não atenderem às exigências aqui estabelecidas.

## **9 – DO RECURSO E DA IMPUGNAÇÃO**

**9.1** - Qualquer interessado poderá, até **02 (dois) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão de processamento do Pregão e abertura dos envelopes, solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente Edital, sob pena de decadência de fazê-lo administrativamente.

**9.2** – Em caso de impugnação a petição deverá ser protocolizada no setor de licitação da ALEMS, das 08:00 às 13:00 horas, dirigida a Pregoeira, devendo a mesma decidir no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, ou conforme a complexidade, poderá submetê-la à Assessoria Jurídica para análise e parecer;

**9.3** – A impugnação deverá observar os seguintes requisitos:

**9.3.1** - Ser protocolada no Setor de Licitação desta Casa de Leis.

**9.3.2** - Ser datilografada ou impressa por qualquer processo eletrônico e devidamente fundamentada;

**9.3.3** - Ser assinada por representante legal da impugnante ou por procurador devidamente habilitado, acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social, e no caso de procurador, também do Instrumento de Procuração devidamente autenticado e com firma reconhecida.



**9.3.4** - Não serão aceitas impugnações interpostas através de Fac-símile ou outro meio eletrônico.

**9.3.5** - Acolhida a impugnação ao ato convocatório, ou não sendo possível a decisão administrativa pertinente antes da data fixada para a realização deste Pregão, será designada nova data para realização do certame, com a devida publicidade, inclusive das alterações, se houverem.

**9.4** – A manifestação da intenção de interpor recurso, pleiteada pela licitante deverá ser feita a Pregoeira imediatamente após a declaração do (s) vencedor (es).

**9.5** – A licitante na sua manifestação explicitará, necessariamente, a motivação consistente que será liminarmente avaliada pela Pregoeira, o qual decidirá pela sua aceitação ou não.

**9.6** – A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso pela licitante, implicará na decadência desse direito, podendo a Pregoeira adjudicar o objeto à licitante vencedora.

**9.7** – Admitido o recurso, a licitante terá o prazo de 03 (três) dias úteis, onde deverá ser protocolizada no setor de licitação da ALEMS, das 08:00 às 13:00 horas, para a apresentação das razões recursais escritas, dirigidas a Pregoeira, e estará disponível às demais licitantes classificadas, para impugná-lo ou não, apresentando suas contrarrazões em até 03 (três) dias úteis, contados do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata em cartório dos autos do Pregão.

**9.8** – As licitantes que desejarem impugnar o (s) recurso (s), ficarão intimadas a fazê-lo desde a reunião de realização deste Pregão.

**9.9** – Uma vez tempestivo, a Pregoeira receberá o recurso, declarando o seu efeito suspensivo, e encaminhará à Assessoria Jurídica para análise e parecer, sendo a decisão proferida pela autoridade competente responsável pela homologação da licitação.

**9.10** – O provimento quanto ao mérito do recurso pela autoridade competente implica tão somente a invalidação daqueles atos que não sejam passíveis de aproveitamento.

**9.11** – Após decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente poderá adjudicar o objeto do Pregão à licitante vencedora, e em consequência homologar o procedimento licitatório.

## **10 – DA CONTRATAÇÃO**

**10.1** - As obrigações decorrentes deste PREGÃO consubstanciar-se-ão em CONTRATO, a ser firmado entre a Assembleia Legislativa/MS e a LICITANTE VENCEDORA, com base nos dispositivos da Lei Federal nº 10.520/02 e Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.



**10.2 - O prazo para assinatura do contrato ou instrumento equivalente, será de até 05 (cinco) dias, após regular convocação da ALEMS.**

**10.3 - O prazo estipulado no subitem 10.2 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela ALEMS.**

**10.4 - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura.**

**10.5 - A PREGOEIRA poderá, quando a convocada não assinar o Contrato, não retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidas neste Edital, examinar as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes na ordem de classificação e, assim sucessivamente, até a apuração de uma licitante que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.**

**10.6 - O Contrato a ser firmado poderá ser alterado nos casos previstos nos artigos 57 e 65 da Lei nº 8.666/93, desde que haja interesse da Administração, com a apresentação das devidas justificativas.**

**10.7 - A licitante CONTRATADA ficará obrigada a aceitar os acréscimos e supressões que se fizerem necessários na prestação dos serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor global atualizado do Contrato, obedecendo-se as condições inicialmente previstas.**

**10.8 - Fica facultada, entretanto, a supressão além do limite acima estabelecido, mediante consenso entre os CONTRATANTES.**

**10.9. No ato da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá comprovar que efetuou o cadastro de proprietários/sócios e pessoa jurídica, junto ao Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul, de acordo a Resolução TCE/MS 65 de 13/12/2017, com alterações, Segue link do e-CJUR: <https://ww4.tce.ms.gov.br/ecjur/Login/Login?ReturnUrl=%2f#/>**

## **11 – DO PAGAMENTO**

**11.1 - Os pagamentos devidos à Contratada serão depositados em conta corrente da Contratada, mensalmente, em até 30 (trinta) dias, após a efetiva execução dos serviços, de acordo com os marcos do cronograma físico-financeiro e faturas ou notas fiscais devidamente atestadas, por funcionário da Secretaria de Administração e Estrutura.**

**11.1.1 - É condição para o pagamento do valor constante da Nota Fiscal/Fatura, a apresentação dos seguintes documentos:**

a) Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, prevista na Portaria MF 358, de 5 de setembro de 2014, alterada pela Portaria MF 443, de 17 de outubro de 2014;



b) Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual (Certidão Negativa de Débitos, compreendendo todos os tributos de competência do Estado), emitida pelo órgão competente, da localidade de domicílio ou sede da empresa licitante, na forma da Lei.

c) Certificado de Regularidade de Situação CRS, perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço / FGTS;

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), na forma da Lei Federal nº 12.440 de 07.07.2011;

e) Declaração, quanto a inexistência de fatos modificativos quanto as declarações apresentadas por ocasião do certame licitatório (anexas ao Edital da Licitação), comprometendo-se a informar a qualquer tempo, sob as penas da Lei, a existência de fatos supervenientes impeditivos à habilitação, na forma determinada no inciso XIII do art. 55 da Lei Federal nº 8.666/93.

**11.1.2 -** As Notas Fiscais/Faturas ou Recibos correspondentes deverão constar o número do Processo administrativo, do Pregão e do contrato firmado.

**11.2 –** Caso se faça necessária a retificação de fatura por culpa da contratada, o prazo terá sua contagem suspensa até a data de reapresentação da fatura ao órgão, isenta de erros, dando-se, então, prosseguimento à contagem.

**11.3 -** Ocorrendo atraso no pagamento, desde que este não decorra de ato ou fato atribuível à contratada, aplicar-se-á o índice IPCA (IBGE), a título de compensação financeira, que será o produto resultante do mesmo índice do dia anterior ao pagamento, multiplicado pelo número de dias de atraso do mês correspondente, repetindo-se a operação a cada mês de atraso.

**11.4 –** Entende-se por atraso o período que exceder o trintídio previsto no subitem 11.1.

**11.5 –** O Contratante reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, as prestações dos serviços não estiverem de acordo com as especificações apresentadas e aceitas.

**11.6 –** O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada, nos termos deste Pregão.

**11.7 -** Caso seja constatado erro ou irregularidade na Nota Fiscal, o Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la, para as devidas correções, ou aceitá-la, com a justificativa da parte que considerar indevida.

**11.8 -** Na hipótese de devolução, a Nota Fiscal será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

*wey*



0000237

**11.9** – O Contratante não pagará, sem que tenha autorizado prévia e formalmente, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

## **12 – DO ACEITE, RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

**12.1** - Os serviços deverão ser prestados conforme Termo de Referência Anexo I e I-A.

**12.2** - A licitante Contratada obriga-se a executar os serviços a que se refere este Pregão, conforme o quantitativo e especificações descritas na Proposta e no Termo de Referência do Edital de Convocação, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição daqueles que não estejam em conformidade com as referidas especificações e modelos.

**12.3** - O recebimento dos serviços se efetivará, em conformidade com os arts. 74, I, e 76 da Lei Federal nº8.666/93, mediante termo de recebimento, expedido por servidor responsável pelo Órgão competente, após a verificação da qualidade dos serviços, quantidade, características e especificações.

**12.4** - Recebido os serviços, nos termos acima, se a qualquer tempo vier a se constatar fatos supervenientes que os tornem incompatíveis com as especificações, proceder-se-á a imediata substituição do mesmo, contados da comunicação da irregularidade pelo Órgão.

**12.5** - Serão recusados os serviços que não atenderem às especificações constantes neste Termo de Referência.

**12.6** - Relativamente ao disposto na presente cláusula, aplicam-se, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

## **13 – DAS PENALIDADES**

**13.1.** O atraso injustificado na execução do contrato ou no cumprimento de providências determinadas pelos agentes competentes, mediante notificação, sujeitará o contratado à multa de mora, calculada sobre o valor integral atualizado do contrato, na seguinte conformidade:

a) Multa de 0,20% (vinte centésimos por cento), ao dia, para atraso de até de 30 (trinta) dias;

b) Multa de 0,40% (quarenta centésimos por cento), ao dia, para atraso superior a 30 (trinta) dias, limitado a 60 (sessenta) dias;

c) O atraso superior a 60 (sessenta) dias, caracterizará inexecução parcial ou total, conforme o caso, aplicando-se o disposto no item 13.2 e ensejando a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis, ressalvado o disposto no subitem 13.1.1;

*Lucy*



**13.1.1.** No caso de atraso superior a 60 (sessenta) dias, a Administração poderá, mediante juízo de conveniência e oportunidade da autoridade competente, optar por não rescindir o contrato, de forma a possibilitar sua conclusão pela contratada, caso em que será aplicada, além das multas previstas nas alíneas "a" e "b", multa de 2% (dois por cento) sobre o valor integral atualizado do contrato.

**13.1.2.** O atraso será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia subsequente ao término do prazo estabelecido para a conclusão da etapa, ou da providência determinada pelo agente responsável, até o dia anterior à sua efetivação.

**13.2.** A inexecução total ou parcial do contrato sujeitará o contratado às seguintes penalidades:

a) Em caso de inexecução parcial, multa de 2% (dois por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor integral atualizado do contrato, a depender do percentual inconcluso, bem como da gravidade da conduta da contratada;

b) Em caso de inexecução total, multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor integral atualizado do contrato;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

d) 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 será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 02 (dois) anos.

**13.2.1.** Independentemente das sanções arroladas acima, a contratada ficará sujeita à composição das perdas e danos causados à Administração e decorrentes de sua inadimplência, bem como arcará com a correspondente diferença verificada em nova contratação, na hipótese de os demais classificados não aceitarem contratar pelos mesmos preços e prazos fixados pela inadimplente.

**13.3.** O valor da multa será compensado com os créditos que a contratada porventura tiver a receber. Se insuficientes esses créditos, a Administração poderá recorrer à garantia e promover a cobrança judicial.

**13.4.** Ficará impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Municipal, Estadual, e Federal, por prazo não superior a 05 (cinco) anos, conforme art. 7º da Lei Federal nº10.520, de 17/07/02), garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja



000229

promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, a licitante que:

- a) apresentar documentação falsa, ou ainda ensejar injustificadamente o retardamento da realização do certame;
- b) não manter a proposta;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou fizer declaração falsa do atendimento das condições de habilitação ou cometer fraude fiscal;
- d) convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, falhar ou fraudar sua execução.

**13.5** - As penalidades somente poderão ser relevadas ou atenuadas pela autoridade competente aplicando-se o Princípio da Proporcionalidade, em razão de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados, desde que formuladas por escrito e no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data de recebimento da notificação, em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

#### **14 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**14.1** – As despesas decorrentes da execução do objeto da presente licitação, correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

##### **01 – PODER LEGISLATIVO**

##### **01.01 – ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

##### **01.031.001-2.001 – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES LEGISLATIVA**

##### **3.3.90.40.00 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PESSOA JURÍDICA**

#### **15. DO REAJUSTE**

**15.1** - O valor contratado é fixo e irrevogável, pelo período de vigência do contrato, após 12 (doze) meses, em caso de prorrogação o contrato poderá ser reajustado pelo índice (ICTI/IPEA)

**15.2** - Fica ressalvada a possibilidade de alteração dos preços, caso ocorra o desequilíbrio econômico financeiro do Contrato, conforme disposto no Art. 65, alínea “d” da Lei 8.666/93.

**15.3** - Caso ocorra à variação nos preços, a contratada deverá solicitar formalmente a ASSEMBLEIA, devidamente acompanhada de documentos que comprovem a procedência do pedido.

#### **16 - DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**16.1** - A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas na legislação pertinente;

Wey



**16.2 - Constituem motivo para rescisão de contrato:**

- I - Atraso na execução dos serviços;
- II - Descumprimento de cláusulas contratuais (especificações ou prazos);
- III - Cumprimento irregular de cláusulas contratuais (especificações ou prazos);
- IV - Lentidão no cumprimento do contrato, comprovando a impossibilidade da conclusão da execução dos serviços, nos prazos estipulados;
- V - Atraso injustificado na execução dos serviços;
- VI - Paralisação da execução dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao contratante;
- VII - Desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII - Cometimento reiterado de falhas na execução;
- IX - Decretação de falência ou instauração de insolvência civil;
- X - Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- XI - Alteração social ou modificação da finalidade ou estrutura da pessoa jurídica, que prejudique a execução do contrato;
- XII - Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo contratante;
- XIII - Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**16.3 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurado o contraditório e a ampla defesa;**

**16.4 - A rescisão do contrato poderá ser:**

- I - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XIII do subitem 16.2;
- II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o contratante;
- III - judicial, nos termos, da legislação aplicável a contratos desta natureza.

**16.5 - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;**

- I. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII e XIII do subitem 16.2, sem que haja culpa da contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo direito a pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão.

**16.6 - Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do contrato, o prazo de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo, tanto da paralisação quanto da sustação;**

**16.7 - A rescisão de que trata o inciso I do subitem 16.2, acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas na legislação aplicável:**

*veep*



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

000241  
Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

- I - assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio do Contratante;
- II – execução dos valores das multas e indenizações a ela devidos;
- III - retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao contratante.

**16.8** - A aplicação da medida prevista no inciso I do subitem 16.7, fica a critério do contratante, que poderá permitir a continuidade do serviço;

**16.9** - A ALEMS se reserva o direito de paralisar, suspender ou rescindir em qualquer tempo o fornecimento objeto desta licitação, independentemente das causas relacionadas no subitem anterior, por sua conveniência exclusiva ou por mútuo acordo, tendo a contratada direito aos pagamentos devidos relativos à execução do objeto, observando sempre o interesse da CONTRATANTE.

## 17 – DA FISCALIZAÇÃO

**17.1** - A fiscalização do serviço realizado será exercida pela CONTRATANTE, através de servidor designado pela **Secretaria de Administração e Estrutura**, o que não exclui e nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA com a execução dos serviços de acordo com as especificações e quantidades descritas no Termo de Referência e proposta de preços.

## 18 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**18.1** – A ALEMS, responsável pelo presente Pregão reserva-se o direito de:

- a) revogá-lo, no todo ou em parte, sempre que forem verificadas razões de interesse público decorrente de fato superveniente, ou anular o procedimento, quando constatada ilegalidade no seu processamento, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, observado o disposto na Lei Federal nº 8.666/93;
- b) alterar as condições deste Edital, reabrindo o prazo para apresentação de propostas, na forma da legislação, salvo quando a alteração não afetar a formulação das ofertas;
- c) adiar o recebimento das propostas, divulgando, mediante aviso público, a nova data.

**18.2.** Serão desclassificadas as propostas que se opuserem a quaisquer dispositivos legais vigentes, que consignarem descontos excessivos ou manifestamente inexequíveis, preço global ou unitário por lote simbólicos, irrisórios ou cotação de valor zero.

**18.3.** É facultado a pregoeira ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento que deveria ser apresentado em sessão pública da licitação.



**18.4.** Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela pregoeira.

**18.5.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, bem como, pelo custo da preparação e apresentação dos documentos, independentemente do resultado do processo licitatório.

**18.6.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, salvo comunicação ao contrário.

**18.7.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento. Só iniciam e vencem os prazos em dias de expediente.

**18.8.** O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição de sua qualificação e da exata compreensão de sua proposta, durante a realização da sessão pública da licitação.

**18.9.** As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem o comprometimento dos princípios que regem a lei.

**18.10.** O ato de homologação do procedimento não confere o direito à contratação.

**18.11.** Os casos omissos serão resolvidos pela pregoeira com base na legislação vigente.

**18.12.** Os envelopes contendo a “documentação e proposta” eliminadas do certame ficarão à disposição dos licitantes pelo prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis do encerramento da licitação, após este período serão destruídos.

**18.13.** As decisões da pregoeira serão consideradas definitivas somente após homologação do procedimento pelo Sr. 1º Secretário desta Casa de Leis.

**18.14.** As informações inerentes a este Pregão poderão ser obtidas, pelos interessados, junto a CLPP, estando disponível para atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 08h00min às 13h00min, na Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09 – ALEMS – cidade de Campo Grande/MS, telefone (67) 3389-6520.

**18.15.** No mesmo endereço mencionado no subitem anterior, poderá ser retirado o Edital e o Termo de Referência ou ainda pelo e-mail: [licitacao@al.ms.gov.br](mailto:licitacao@al.ms.gov.br).



**18.16.** Fica eleito o foro da Cidade de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, para dirimir qualquer controvérsia resultante desta licitação, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**18.17.** Integram o presente Edital, independentemente de qualquer transcrição, os ANEXOS: I (Termo de Referência - Especificações), I-A (Especificações dos Serviços), II (Formulário Padronizado de Proposta), III (Declaração de Habilitação), IV (Declaração de Fatos Supervenientes Impeditivos), V (Declaração nos termos do Inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal), VI (Minuta do Contrato), VII (Declaração de Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte), VIII (Declaração que não existem em seu quadro de empregados, servidores públicos), IX (Atestado de visita), X (Modelo de declaração de elaboração independente de proposta), e Anexo XI – Modelo de declaração de Compromisso.

Campo Grande - MS, 25 de setembro de 2023

**Cleonice Kinoshita**  
Pregoeira Oficial



**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 016/2023**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 056/2023**

**1. OBJETO**

- 1.1. Constitui o objeto da presente licitação a Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses, e de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações dos Serviços.

**1.1.1. DA REGÊNCIA LEGAL**

- 1.1.1.1. Lei nº 8.666/93 e alterações;  
1.1.1.2. Lei Federal nº 10.520/02;  
1.1.1.3. Lei Complementar nº 123/06 e sua alteração;  
1.1.1.4. Ato 078/2010 – Mesa Diretora e alterações;  
1.1.1.5. Demais disposições contidas neste Edital

**1.1.2. DA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO**

- 1.1.2.1. Menor preço global.

**2. DO PREÇO MÁXIMO ESTIMADO**

- 2.1. Estima-se o valor do objeto desta licitação em **R\$ 982.794,48 (novecentos e oitenta e dois mil setecentos de noventa e quatro reais e quarenta e oito centavos).**

ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	01 SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.	Unid.	01	R\$ 12.642,00	R\$ 12.642,00	R\$ 151.704,00
	02 TRONCOS DIGITAIS E1 (R2D E/OU ISDN PRI).	Unid.	90	R\$ 15,94	R\$ 1.434,60	R\$ 17.215,20
	03 TRONCOS ANALÓGICOS (INTERFACE FXO).	Unid.	08	R\$ 44,68	R\$ 357,44	R\$ 4.289,28
	04 TELEFONE IP TIPO I.	Unid.	264	R\$ 56,98	R\$ 15.042,72	R\$ 180.512,64



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha

Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09

Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901

Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81

www.al.ms.gov.br

000245

2	05	TELEFONE IP TIPO II.	Unid.	142	R\$ 71,25	R\$ 10.117,50	R\$ 121.410,00
	06	TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA COM RAMAIS IP.	Unid.	406	R\$ 11,30	R\$ 4.587,80	R\$ 55.053,60
	07	CONSOLE DA TELEFONISTA.	Unid.	01	R\$194,73	R\$194,73	R\$ 2.336,76
	08	SISTEMA DE URA (CANALIS).	Unid.	04	R\$ 166,76	R\$ 667,04	R\$ 8.004,48
	09	SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANALIS).	Unid.	05	R\$ 123,47	R\$ 617,35	R\$ 7.408,20
	10	SISTEMA DE BACKUP.	Unid.	01	R\$ 315,48	R\$ 315,48	R\$ 3.785,76
	11	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM.	Unid.	01	R\$ 530,62	R\$ 530,62	R\$ 6.367,44
	12	CHATBOT (CANALIS).	Unid.	04	R\$ 94,73	R\$ 378,92	R\$ 4.547,04
	13	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (CONTACT CENTER).	Unid.	05	R\$ 476,55	R\$ 2.382,75	R\$ 28.593,00
	14	SUPERVISOR (CONTACT CENTER).	Unid.	01	R\$ 272,92	R\$ 272,92	R\$ 3.275,04
	15	RACK (PADRÃO 19").	Unid.	01	R\$ 286,57	R\$ 286,57	R\$ 3.438,84
2	16	SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA.	Unid.	01	R\$ 569,85	R\$ 569,85	R\$ 6.838,20
		SERVIÇO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, DURANTE O PERÍODO DE LOCAÇÃO, PARA EFETUAR A MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA COM SUPORTE TÉCNICO DE 01 (UM) TÉCNICO RESIDENTE PARA O EQUIPAMENTO PROPOSTO E SEUS	Mês	01	R\$ 31.501,25	R\$ 31.501,25	R\$ 378.015,00



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha

Jardim Veraneio - Parque dos Poderes - Bloco 09

Campo Grande / MS - CEP: 79.031-901

Tel.: (67)3389.6520 - CNPJ: 03.979.390/0001-81

www.al.ms.gov.br

• • 000246

PERIFÉRICOS. TREINAMENTO PARA NOVOS USUÁRIOS EM HORÁRIO COMERCIAL. PLANTÃO 24 HORAS (SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS) COM TÉCNICO DISPONÍVEL PARA ATENDIMENTO EMERGENCIAL EM EVENTOS OU REUNIÕES, COM VEÍCULO. APOIO DE EQUIPE TÉCNICA QUANDO NECESSÁRIO PARA MUDANÇA DE REDE DE RAMAIS FÍSICOS ANALÓGICOS OU DIGITAIS QUANDO NECESSÁRIO.						
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 982.794,48</b>

- 2.2. Nos preços cotados devem estar incluso, todos os custos diretos e indiretos, compreendendo os impostos, taxas, fretes, refeições, seguros e as despesas decorrentes do fornecimento, manutenção, treinamento, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal e previdenciária a que sujeito.

### 3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. O presente procedimento licitatório tem por objetivo a contratação dos Serviços acima discriminados, a serem utilizados pela Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul.
- 3.2. Em face da necessidade premente de utilização dos serviços, torna-se imperativa a promoção de processo licitatório que vise à contratação dos citados serviços, uma vez que o contrato atual está prestes a vencer e não há mais a possibilidade de prorrogação e estes são imprescindíveis para viabilizar as atividades de telefonia desta Casa de Leis.
- 3.3. Destacamos também a necessidade de troca de local do Data Center da Assembleia Legislativa do Estado do Mato Grosso do Sul para um novo local e ter investido para que o atual cabeamento (pontos de computador e de telefonia) suporte novas



tecnologias, se faz necessário que se mude a infraestrutura atual que é de cabos de cobre que por sua vez consomem um grande local no Data Center atual e como no local será com cabos de fibra que utilizam bem menos espaço.

- 3.4. Tendo essa nova tecnologia justifica-se a troca de equipamento PABX atualmente analógico/digital para um PABX IP, com essa nova tecnologia será possível que um ramal IP possa mudar de local sem necessidade de se fazer jumpeamento no DG principal apenas será necessário uma configuração de rota no equipamento.
- 3.5. Os aparelhos IPs devido sua tecnologia possuem protocolos de criptografia, garantindo a Integridade e a não violação do pacote trafegado, criptografia de ponta a ponta, isto significa que não é possível grampear os aparelhos para escutar a conversa.
- 3.6. O PABX IP permite que se use outras tecnologias de softwares que permitem acesso a Whatsapp, Telegram .....
- 3.7. Assim o PABX IP garante alta disponibilidade, total confiabilidade e segurança em sua estrutura de telefonia.
- 3.8. Justificamos assim, a necessidade de contratação de empresa para Locação de serviços de PABX IP, assim como, Fornecimento Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses.

#### **4. DOS PRAZOS**

- 4.1. O prazo para início dos serviços acima mencionados, será após a assinatura do contrato e o prazo para implantação será no máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.
- 4.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura.

#### **5. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 5.1. As despesas decorrentes da execução do objeto da presente licitação, correrão por conta da seguinte dotação orçamentária, utilizando-se de recursos financeiros próprios da Assembleia Legislativa:

**01 – PODER LEGISLATIVO**

**01.01 – ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

**01.031.001-2.001 – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES LEGISLATIVA**

**3.3.90.40.00 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PESSOA JURÍDICA**

#### **6. DA CONTRATAÇÃO**



- 6.1. Será firmado contrato ou instrumento equivalente com a licitante vencedora com base nos dispositivos da Lei Federal nº8.666/93.
- 6.2. O prazo para assinatura do contrato ou instrumento equivalente, será de até **05 (cinco) dias**, após regular convocação da ALEMS.
- 6.3. O prazo estipulado no subitem 6.2 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela ALEMS.
- 6.4. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura.
- 6.5. A PREGOEIRA poderá, quando a convocada não assinar o Contrato, não retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidas neste Edital, examinar as ofertas subsequêntes e a qualificação dos licitantes na ordem de classificação e, assim sucessivamente, até a apuração de uma licitante que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.
- 6.6. O Contrato a ser firmado poderá ser alterado nos casos previstos nos artigos 57 e 65 da Lei nº 8.666/93, desde que haja interesse da Administração, com a apresentação das devidas justificativas.
- 6.7. A licitante CONTRATADA ficará obrigada a aceitar os acréscimos e supressões que se fizerem necessários na prestação dos serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor global atualizado do Contrato, obedecendo-se as condições inicialmente previstas.
- 6.8. Fica facultada, entretanto, a supressão além do limite acima estabelecido, mediante consenso entre os CONTRATANTES.

## 7. DO PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos devidos à **Contratada** serão depositados em conta corrente da Contratada, mensalmente, em até 30 (trinta) dias, após a efetiva execução dos serviços, e mediante a apresentação de faturas ou notas fiscais devidamente atestadas, pelo fiscal do contrato.

7.1.1. É condição para o pagamento do valor constante da Nota Fiscal/Fatura, a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, prevista na Portaria MF 358, de 5 de setembro de 2014, alterada pela Portaria MF 443, de 17 de outubro de 2014;

*Handwritten signature*



b) Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual (Certidão Negativa de Débitos, compreendendo todos os tributos de competência do Estado), emitida pelo órgão competente, da localidade de domicílio ou sede da empresa licitante, na forma da Lei.

c) Certificado de Regularidade de Situação CRS, perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço / FGTS;

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), na forma da Lei Federal nº 12.440 de 07.07.2011;

e) Declaração, quanto a inexistência de fatos modificativos quanto as declarações apresentadas por ocasião do certame licitatório (anexas ao Edital da Licitação), comprometendo-se a informar a qualquer tempo, sob as penas da Lei, a existência de fatos supervenientes impeditivos à habilitação, na forma determinada no inciso XIII do art. 55 da Lei Federal nº 8.666/93.

7.1.2. As Notas Fiscais/Faturas ou Recibos correspondentes deverão constar o número do Processo administrativo, do Pregão e do contrato firmado.

## **8. DO ACEITE, RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

8.1. Os serviços deverão ser prestados conforme Termo de Referência, de acordo com a solicitação desta Casa de Leis.

8.2. A licitante Contratada obriga-se a executar os serviços a que se refere este termo, conforme o quantitativo e especificações descritas na Proposta e no Termo de Referência do Edital de Convocação, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição daqueles que não estejam em conformidade com as referidas especificações e modelos.

8.3. O recebimento dos serviços se efetivará, em conformidade com os arts. 74, I, e 76 da Lei Federal nº 8.666/93, mediante termo de recebimento, expedido por servidor responsável pelo Órgão competente, após a verificação da qualidade dos serviços, quantidade, características e especificações.

8.4. Recebido os serviços, nos termos acima, se a qualquer tempo vier a se constatar fatos supervenientes que os tornem incompatíveis com as especificações, proceder-se-á a imediata substituição do mesmo, contados da comunicação da irregularidade pelo Órgão.

8.5. Serão recusados os serviços que não atenderem às especificações constantes neste Termo de Referência.

8.6. Relativamente ao disposto na presente cláusula, aplicam-se, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

*weef*



## 9. DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO

9.1. No interesse da **CONTRATANTE**, o valor inicial contratado poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme o disposto no artigo 65, parágrafos 1º e 2º, da Lei Federal nº 8.666/93.

9.2. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários;

9.3. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido nesta condição, salvo as supressões que resultem de acordo celebrado entre as partes.

## 10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

I – Prestar os serviços, objeto deste Termo de Referência, no prazo proposto e em conformidade com as especificações exigidas no Edital;

II – Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que deu origem a este ajuste;

III – Assumir, com exclusividade, todos encargos, impostos, taxas, instalação, manutenção, deslocamento e fretes que forem devidos em decorrência do objeto deste termo, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, trânsito, e outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado;

IV – Dispor de cadastro de pessoal qualificado para proceder substituição quando necessário;

V – Responsabilizar-se pela investigação dos antecedentes profissionais de sua equipe de trabalho designada para a prestação dos serviços da ALEMS, podendo a qualquer tempo exigir a apresentação destas informações;

VI – Aceitar em todos os aspectos a fiscalização por parte da ALEMS;

VII – Apresentar a ALEMS, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados;

VIII – Abster-se de contratar qualquer empregado da ALEMS durante a execução dos serviços contratados nos termos do que estabelece o Art. 9º, Inciso III da Lei 8.666/93, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.

IX – Manter sigilo sobre quaisquer informações da ALEMS, às quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso, devendo entregar a ALEMS o Termo de Confidencialidade, assinado por seu representante legal, e pelos profissionais designados para a prestação de serviços;



**X** – Responder pelos danos causados diretamente a ALEMS ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços;

**XI** - Garantir o funcionamento de todas as funcionalidades que compõem o produto;

**XII** – O prazo para implantação será no máximo de 60 (sessenta) dias a contar da assinatura do contrato.

**XIII** – Assumir, como exclusivamente suas, as responsabilidades pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e, ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados ao **Contratante** ou a terceiros;

**XIV** – Apresentar, quando solicitado pelo **Contratante**, a comprovação de estarem sendo satisfeitos todos os seus encargos e obrigações trabalhistas, previdenciários e fiscais;

**XV** – Responder perante ao **Contratante** e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, na condução do objeto deste instrumento sob a sua responsabilidade ou por erros relativos à execução do objeto deste Edital;

**XVI** – Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas ou perda de descontos para o **Contratante**;

**XVII** – Instruir o fornecimento do objeto deste Termo de Referência com as notas fiscais correspondentes;

**XVIII** – Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa;

**XIX** – Não transferir em hipótese alguma este instrumento contratual a terceiros.

**XX** - A empresa vencedora será responsável pela substituição dos serviços em desacordo com as especificações deste Termo de Referência, sem ônus para a ALEMS.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**I** – Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a **Contratada**;

**II** – Fornecer e colocar à disposição da **Contratada** todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto licitado;

**III** – Proporcionar condições para a boa consecução do objeto deste Termo;

*Handwritten signature*



**IV** – Comunicar à contratada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, as eventuais alterações que realizar na sua plataforma tecnológica e nas suas normas, padrões, processos e procedimentos;

**V** – Planejar e coordenar os projetos, definições e manutenções de prioridades, gerenciar e organizar todas as atividades dos profissionais;

**VI** – Prestar informações e esclarecimentos necessários e proporcionar condições, no que lhe couber, para que a contratada possa executar os serviços objeto do contrato;

**VII** – Notificar, formal e tempestivamente, a **Contratada** sobre as irregularidades observadas no cumprimento das assumidas;

**VIII** – Notificar a **Contratada**, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

**IX** – Fiscalizar o presente Contrato através do Órgão competente;

**X** – Acompanhar a execução dos serviços efetuada pela **Contratada**, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão dos serviços.

## **12. DO REAJUSTE DE PREÇO**

12.1. O valor contratado é fixo e irrevogável, pelo período de vigência do contrato, podendo os valores serem reajustados anualmente pelo acumulado do IGP-M (FGV) no período.

## **13. DA FISCALIZAÇÃO**

13.1. A fiscalização do serviço realizado será exercida pela CONTRATANTE, através de servidor designado pela **Secretaria de Administração e Estrutura**, o que não exclui e nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA com a execução dos serviços de acordo com as especificações e quantidades descritas no Termo de Referência e proposta de preços.

## **14. DA VISTORIA TÉCNICA**

14.1 - A visita técnica é **FACULTATIVA**, os licitantes poderão, se acharem necessário, vistoriar previamente o local onde será executado os serviços, para a elaboração das propostas, não cabendo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento do local, das condições e dificuldades para a realização dos serviços. Caso haja interesse, o representante legal da licitante designado para este fim, deverá comparecer munido dos seguintes documentos:

- a) **No caso de diretor, sócio ou proprietário da empresa licitante** que comparecer ao local, deverá comprovar a representatividade por meio da apresentação: de ato constitutivo, estatuto ou contrato social, do documento de



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel : (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

000253

eleição de seus administradores, devidamente registrados na Junta Comercial ou no cartório de pessoas jurídicas;

- b) **Tratando-se de procurador** deverá apresentar instrumento público ou particular de procuração, **com firma reconhecida em cartório**, com poderes expressos, acompanhado do correspondente documento, dentre os indicados no subitem acima, que comprove os poderes do mandante para a outorga.

14.2 - Agendar previamente as visitas no endereço abaixo, onde receberão o Atestado de Visita:

**Órgão:** Assembleia Legislativa - Estado de Mato Grosso do Sul;

**Setor:** Secretaria de Administração e Estrutura da ALEMS;

**Contato:** Sr. João Paulo Coelho Minzon.

**Fone:** (67) 3389-6400;

**Localidade:** Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul;

**Endereço:** Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09.

**OBS.:** O local indicado para a visita deverá ser vistoriado até o 2º (segundo) dia útil que antecede a data de abertura dos envelopes, das 8:00 às 13:00 horas.

## 15. DAS INFORMAÇÕES

15.1. As informações inerentes a este Pregão poderão ser obtidas, pelos interessados, junto a CLPP, estando disponível para atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 13:00 horas, na Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09 – ALEMS – cidade de Campo Grande/MS, telefone (67) 3389-6520 ou através do email: [licitacao@al.ms.gov.br](mailto:licitacao@al.ms.gov.br).

*Weyf*



**ANEXO I-A – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 016/2023**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 056/2023**

**DO OBJETO**

Constitui o objeto da presente licitação a contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses, e de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações dos Serviços.

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, conforme detalhamento apresentado ao longo deste documento.
- 1.2. Esta oferta deve incluir o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos.
- 1.3. Não será aceito Sistema de Comunicação Unificada baseada ou derivada de solução de código aberto, não podendo ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto.

**2. DESCRIÇÃO GERAL**

- 2.1. O sistema de comunicações unificadas ofertado deve ser totalmente IP, provendo recursos para troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo entre usuários do sistema, sem a necessidade de software externo, ou seja, todas as três mídias na mesma interface e dentro do ambiente interno da contratante, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como, o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas;



- 2.2. Para a mídia de voz a solução deverá permitir a utilização plena de portas digitais analógicas, tais como links E1, portas FXS e FXO, a fim de garantir interoperabilidade plena com as meios de comunicação existentes;
- 2.3. Todos os equipamentos e serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, determinadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da licitante vencedora do certame;
- 2.4. A LICITANTE deve apresentar em sua proposta a marca e modelo de todos os itens ofertados;
- 2.5. A LICITANTE deve apresentar, Atestados de Capacidade Técnica, expedido por órgão, entidade pública ou por empresa privada, comprovando que a LICITANTE executou serviço similar, a contento, sendo que a não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE;

### 3. QUANTIDADES E SOLUÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANTIDADE
1	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	01
2	TRONCOS DIGITAIS E1 (R2D E/OU ISDN PRI)	90
3	TRONCOS ANALÓGICOS (INTERFACE FXO)	08
4	TELEFONE IP TIPO I	264
5	TELEFONE IP TIPO II	142
6	TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	406
7	CONSOLE DA TELEFONISTA	01
8	SISTEMA DE URA (CANAIS)	04
9	SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANAIS)	05



10	SISTEMA DE BACKUP	01
11	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM	01
12	CHATBOT (CANAIS)	04
13	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (CONTACT CENTER)	05
14	SUPERVISOR (CONTACT CENTER)	01
15	RACK (PADRÃO 19")	01
16	SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA	01

#### **4. SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA**

- 4.1. A solução de comunicação unificada deve ser totalmente IP, possibilitando a utilização de terminais analógicos, entroncamento digital e entroncamento analógico através de gateways do mesmo fabricante, a fim de garantir interoperabilidade plena.
- 4.2. O fornecimento de bastidor/rack é de responsabilidade da CONTRATADA, quanto a no-break e microcomputadores, que porventura se mostrarem necessários para compor a solução ofertada, serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Cabe a CONTRATADA informar consumo dos módulos componentes (módulos centralizadores, gateways externos, etc) e configuração mínima dos microcomputadores necessários para uso das aplicações.
- 4.3. A plataforma deve possuir as seguintes características:
- 4.3.1. Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento. Além de fornecer todos os equipamentos (hardware) e programas (software) novos e sem uso, eles devem ser fornecidos com a versão mais atual disponível.
- 4.3.2. Possuir, no mínimo, uma interface Ethernet a 1000 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da plataforma, de qualquer ponto desta rede. Realizar total integração entre voz e dados, com a interligação



entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados através da referida rede.

- 4.3.3. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada.
- 4.3.4. A plataforma deve conter memória de massa em disco rígido não volátil para recarga automática dos programas e dados quando necessário, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes aos contatos realizados não sejam perdidos.
- 4.3.5. As licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso. Este sistema deve ser On Premise, ou seja, instalados integralmente no ambiente da CONTRATANTE, sem dependência de serviços ou servidores externos para sua operação;
- 4.3.6. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado, desde que disponha dos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome.
- 4.3.7. O sistema deve dispor de uma interface amigável que permita, aos usuários configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe.
- 4.3.8. O sistema ofertado, quando operando em ambiente Web browser, não poderá exigir a instalação de qualquer plugin ou processo na estação de trabalho.
- 4.3.9. O usuário deve poder acessar o terminal de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:
  - 4.3.9.1. Web Browser;
  - 4.3.9.2. Aplicativo para Smartphones Android ou iOS.

#### **4.4. Requisitos mínimos de segurança**



- 4.4.1. O acesso a solução via Web-browser ou aplicação para Smartphone deve ser realizado via login e senha sempre;
- 4.4.2. No caso do acesso via navegador Web Browser, a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (Transport Layer Security) utilizado via HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure);
- 4.4.3. Na criação de um usuário o administrador não terá acesso a criação/definição da senha, sendo automaticamente gerada uma senha inicial pelo sistema e encaminhada via e-mail ao usuário. No primeiro acesso o usuário será orientado a gerar sua senha definitiva, que não será visível em ambiente de administração;
- 4.4.4. O usuário terá a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário;
- 4.4.5. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais;
- 4.4.6. Nos aplicativos para smartphone (IOS ou Android), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato.

#### **4.5. Funcionalidades requeridas**

- 4.5.1. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no Soft Client web como no aplicativo para Smartphone:
  - 4.5.1.1. Lista de contatos;
  - 4.5.1.2. Acesso ao perfil dos contatos;
  - 4.5.1.3. Troca de mensagens de texto;
  - 4.5.1.4. Lista de conversas;
  - 4.5.1.5. Discagem rápida via click-to-dial;
  - 4.5.1.6. Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos;
  - 4.5.1.7. Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;



- 4.5.1.8. Geração e recebimento de chamadas de voz;
- 4.5.1.9. Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 5 (cinco) participantes;
- 4.5.1.10. Entroncamento com rede pública de voz;
- 4.5.1.11. Transcrição de áudios recebidos;
- 4.5.1.12. Compartilhar sua localização geográfica;
- 4.5.2. Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis ou indisponíveis;

#### **4.6. Recursos de telefonia - chamadas de voz**

- 4.6.1. A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais. Além de possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema.
- 4.6.2. A plataforma deve possuir módulo softswitch com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e  $\mu$ ) e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261).
- 4.6.3. Possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz, bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 4.6.4. A plataforma ofertada deve possuir um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas da Contratante.
- 4.6.5. A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de



criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.

- 4.6.6. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, as seguintes RFCs: RFC 2246; RFC 2327; RFC 2474; RFC 2475; RFC 2597; RFC 2598; RFC 2507; RFC 2508; RFC 2617; RFC 2833; RFC 2976; RFC 3261; RFC 3262; RFC 3264; RFC 3266; RFC 3311; RFC 3325; RFC 3326; RFC 3389; RFC 3489; RFC 3515; RFC 3550; RFC 3551; RFC 3605; RFC 3702; RFC 3711; RFC 3903; RFC 4566; RFC 4568; RFC 5806; RFC 5876; RFC 6086.
- 4.6.7. Deverá possuir a facilidade de estabelecer um controle de tempo de duração nas comunicações de voz, permitindo selecionar a ação desejada após ultrapassar o limite cadastrado. O tempo máximo deverá ser genérico para todo o sistema e configurável a sua existência ou não em cada ramal da plataforma. Deve ser possível configurar tempos máximos distintos para chamadas locais para telefone fixo, chamadas locais para celular e chamadas interurbanas.
- 4.6.8. Possuir atendimento automático digital vocalizado com menu de atendimento para encaminhamento dos contatos de voz entrantes de forma automática sem a intervenção da telefonista. A plataforma deve possuir 08 (oito) canais simultâneos para contatos de voz entrantes, permitindo definir pelo menos, 5 (cinco) opções no menu de atendimento com 1 (um) nível. A seleção destas mensagens deverá ser feita por interface web de configuração. Será responsabilidade da contratada a instalação, a programação e a gravação de voz.
- 4.6.9. O sistema de comunicação deve possuir recursos de ramal-celular, que possibilite a transferência de chamadas não atendidas nos ramais da plataforma, para celulares previamente configurados e vinculados a estes ramais. Assim, usuários dos ramais da plataforma que estiverem fora da empresa, poderão atender as chamadas destinadas aos seus ramais,



através do seu próprio aparelho celular. Este recurso deve permitir a associação de até 5 ramais a números de celular.

#### **4.7. Aplicativo de apoio às operações de telefonia**

- 4.7.1. A plataforma deve vir acompanhada de aplicativo de apoio às operações de telefonia, para cada ramal fornecido, com interface gráfica amigável, as quais serão instaladas em microcomputadores com Sistema Operacional Windows a serem fornecidos pela CONTRATANTE.
- 4.7.2. Este aplicativo deve possuir discagem abreviada e opção de cadastramento de agenda para, pelo menos, 300 (trezentos) cadastros além de disponibilizar;
- 4.7.3. O aplicativo deve dispor de botões de discagem rápida que permitam a programação destes com o nome e o número a ser discado, disponibilizar o registro de todas as chamadas entrantes e saíntes dos usuários, mesmo estando o aplicativo desabilitado;
- 4.7.4. O aplicativo deve permitir manter informação dos cadastros com o nome completo, cargo, departamento e e-mail, em lista, que deverá ter opção de buscar as informações cadastradas pelos administradores do sistema e ainda na lista criada pelo próprio usuário, a ser armazenada no seu microcomputador;
- 4.7.5. Ao receber uma ligação, o aplicativo deve apresentar o número chamador (#A) na tela do microcomputador do usuário através de popup, divulgar o nome vinculado a este número na lista de cadastro e apresentar ainda as seguintes opções:
  - 4.7.5.1. Estacionar a chamada
  - 4.7.5.2. Transferir para outro ramal
  - 4.7.5.3. Realizar a rechamada para o número chamador
- 4.7.6. Permitir programar, no mínimo, as seguintes funções do ramal: Cadeado, Não-perturbe, siga-me e transferência por ocupado e não atende.
- 4.7.7. Permitir gerar chamadas, realizar conferências, pêndulos e consultas através da interface, sem necessidade de digitar códigos de facilidades no



teclado do telefone.

- 4.7.8. Permitir cadastrar um lembrete a ser exibido em um popup na tela do computador do usuário em data e horário programados.

#### **4.8. Correio de voz**

- 4.8.1. Todos os usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal;
- 4.8.2. As caixas postais devem ter um menu de navegação que antecede o encaminhamento da chamada para a caixa postal. Assim, o chamador pode escolher entre ir para a telefonista, acessar outro ramal ou gravar mensagem na caixa postal por comando do usuário para redirecionamento das ligações;
- 4.8.3. Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo a CONTRATANTE responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do microcomputador dos usuários;

#### **4.9. Demais recursos de telefonia requeridos**

- 4.9.1. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);
- 4.9.2. Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes) - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada receberá um tom de ocupado. Esta lista deve permitir o cadastro de até 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma;
- 4.9.3. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas



internas (para ramal);

- 4.9.4. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;
- 4.9.5. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 4.9.6. Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes.
- 4.9.7. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc.
- 4.9.8. Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 30 (trinta) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais.
- 4.9.9. Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso esta seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe). Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”.
- 4.9.10. Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento.

*my*



- 4.9.11. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas.
- 4.9.12. Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática.
- 4.9.13. Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso.
- 4.9.14. Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso.
- 4.9.15. Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente.
- 4.9.16. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação.
- 4.9.17. Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/ externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);
- 4.9.18. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de



chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saíntes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).

- 4.9.19. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.

## **5. AGENDA WEB**

- 5.1. A CONTRATADA deve fornecer em sua solução, sistema gestão de agenda geral com, no mínimo, as características abaixo:
- 5.1.1. A agenda deverá centralizar os registros de contatos. Tais registros devem apresentar informações mínimas como: número dos telefones, nome dos contatos, endereço, para um mínimo de dez mil registros, a serem administrados por meio de interface web de acesso controlado por usuário/senha.
- 5.1.2. Deve permitir a pesquisa de contatos por número de telefone e nome do contato, cadastro de informações e importação de informações para a base de dados da solução.
- 5.1.3. Deve possuir três tipos de usuário, administrador (privilegio de visualizar, configurar e importar), operação (pesquisa e atualização dos registros de contatos) e padrão (privilegio somente para visualização).

*Wey*



**6. TELEFONE IP TIPO I**

- 6.1. A LICITANTE deve fornecer aparelhos telefônicos IP que atendam as seguintes características mínimas:
- 6.2. Possuir display gráfico LCD de 128x48 pixels de resolução com iluminação defundo;
- 6.3. Deve possuir suporte a 2 linhas para registro de ramais;
- 6.4. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) e possuir alimentação através de fonte externa;
- 6.5. Permitir atualização de software via LAN;
- 6.6. Utilização em mesa ou parede;
- 6.7. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261)
- 6.8. Configuração: Via display no aparelho ou browser.
- 6.9. Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico
- 6.10. Suportar codificação e compressão conforme padrão G. 729 a/b, G.711 e G. 723.1 e iLBC.
- 6.11. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100BaseT com conectorização RJ-45;
- 6.12. Possuir sistema de Viva-Voz;
- 6.13. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
- 6.14. Permitir a utilização de monofone ou headset;
- 6.15. Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;
- 6.16. Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
- 6.17. Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);

*Wesley*



- 6.18. Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES.
- 6.19. Homologado na Anatel.
- 6.20. Os telefones IP devem ser do mesmo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA ou homologado pelo mesmo, a fim de garantir a interoperabilidade plena do sistema. No caso de ser homologado, cabe a Licitante apresentar uma Declaração de Compatibilidade, expedida pelo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.

## **7. TELEFONE IP TIPO II**

- 7.1. A LICITANTE deve fornecer aparelhos telefônicos IP que atendam as seguintes características mínimas:
- 7.2. Possuir display colorido LCD de 320x240 pixels de resolução com iluminação defundo;
- 7.3. Deve possuir suporte a 4 linhas para registro de ramais;
- 7.4. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) e possuir alimentação através de fonte externa;
- 7.5. Permitir atualização de software via LAN;
- 7.6. Utilização em mesa ou parede;
- 7.7. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261);
- 7.8. Configuração: Via display no aparelho ou browser;
- 7.9. Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico;
- 7.10. Suportar codificação e compressão conforme padrão G. 729 a/b, G.711 e G. 723.1 e iLBC;
- 7.11. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100/1000 Gigabit com conectorização RJ-45;
- 7.12. Possuir sistema de Viva-Voz;
- 7.13. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;

*Handwritten signature*



- 7.14. Permitir a utilização de monofone ou headset;
- 7.15. Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;
- 7.16. Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
- 7.17. Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- 7.18. Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES.
- 7.19. Homologado na Anatel.
- 7.20. Os telefones IP devem ser do mesmo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA ou homologado pelo mesmo, a fim de garantir a interoperabilidade plena do sistema. No caso de ser homologado, cabe a Licitante apresentar uma Declaração de Compatibilidade, expedida pelo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.

## **8. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM**

- 8.1. A licitante deve fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via Web, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes ser passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado.
- 8.2. A Contratante será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB. A Contratada deve fornecer o servidor de banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação;
- 8.3. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve possuir as seguintes facilidades:
  - 8.3.1. Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverá estar disponível mediante utilização de login e



senha.

- 8.3.2. Realizar o gerenciamento e tarifação de todos os ramais do sistema.
- 8.3.3. Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;
- 8.4. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em Português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
  - 8.4.1. Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
  - 8.4.2. Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta;
  - 8.4.3. Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
  - 8.4.4. Listagem de Chamadas Saintes por Site Origem;
  - 8.4.5. Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
  - 8.4.6. Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;
  - 8.4.7. Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:
  - 8.4.8. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
  - 8.4.9. Número do ramal que originou a chamada;
  - 8.4.10. Data de início da chamada;
  - 8.4.11. Hora de início da chamada;
  - 8.4.12. Duração da chamada;
  - 8.4.13. Custo da chamada.
- 8.5. O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade;
- 8.6. Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto,



00002706

possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;

8.7. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:

- 8.7.1. Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente;
  - 8.7.2. Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;
  - 8.7.3. Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
  - 8.7.4. Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
  - 8.7.5. Agendamento da emissão automática de relatórios;
  - 8.7.6. Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
  - 8.7.7. Envio de relatórios via e-mail;
  - 8.7.8. Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.
  - 8.7.9. Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;
  - 8.7.10. Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.
  - 8.7.11. Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada.
- 8.8. A LICITANTE deve indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem compatíveis com os requisitos apresentados nesta especificação.

## **9. SISTEMA DE GRAVAÇÃO**

- 9.1. A LICITANTE deve fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou para o Sistema de Comunicação de Voz ofertado, o qual deve ser do mesmo fabricante deste sistema.
- 9.2. Cabe a LICITANTE o fornecimento de servidor para armazenamento das gravações;
- 9.3. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), sendo possível ainda a programação



- do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB;
- 9.4. As gravações devem permanecer online por 6 meses. Após esse período a CONTRATANTE será responsável pelo backup das gravações.
- 9.5. O software para realização desse backup deve ser fornecido pela CONTRATADA.
- 9.6. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;
- 9.7. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 9.8. O sistema de gravação deve ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, cinco chamadas simultâneas.
- 9.9. A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.
- 9.10. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador.
- 9.11. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes.
- 9.12. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

## **10. SISTEMA DE BACKUP DAS GRAVAÇÕES**

- 10.1. A CONTRATADA deve fornecer todo o software necessário para prover o sistema de backup à CONTRATANTE. O referido sistema deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador), possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo da CONTRATANTE.
- 10.2. Cabe à CONTRATADA apresentar à CONTRATANTE as características do



servidor de backup que deve ser disponibilizado pela CONTRATANTE para armazenamento dos arquivos de backup gerados por meio do sistema requerido.

- 10.3. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de backup deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 7 (ou superior) e Linux;
- 10.4. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha;
- 10.5. A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve disponibilizar ao administrador:
  - 10.5.1. Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento;
  - 10.5.2. Cadastro de backups para início imediato ou agendado;
  - 10.5.3. Restauração de backups.
  - 10.5.4. Deve ser oferecida a possibilidade dos resultados dos backups serem notificados por e-mail.

## **11. SOLUÇÃO CONTACT CENTER**

- 11.1. A solução de Contact Center deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.
- 11.2. O Contact Center deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
  - 11.2.1. Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada.
  - 11.2.2. As Posições de Atendimento (PA's) devem ser IP e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo.
  - 11.2.3. O Contact Center deve ser licenciado para cinco PAs com possibilidade de ampliação mediante novas contratações.
  - 11.2.4. O sistema de Contact Center fornecido pela LICITANTE deve



possuir as mídias Voz, Chat e E-mail.

- 11.2.5. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e headset USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão.
- 11.2.6. Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 11.2.7. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.
- 11.2.8. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação).
- 11.2.9. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, chate e-mail.
- 11.2.10. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat.
- 11.2.11. Todas as interações do contact center, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O contact center deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias.

*Handwritten signature*



- 11.3. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
  - 11.3.1. Agente com maior tempo livre;
  - 11.3.2. Agente com menor tempo de ocupação;
  - 11.3.3. Agente mais qualificado;
  - 11.3.4. Melhor agente possível.
- 11.4. Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimentos, tamanhos e tempos de fila.
- 11.5. Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.
- 11.6. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia.
- 11.7. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias.
- 11.8. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas.
- 11.9. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O contact center deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- 11.10. Deve fazer parte deste sistema, uma URA de pesquisa de satisfação, para que ao final do atendimento, seja possível que o cidadão que entrou em contato como Contact Center avalie o atendimento recebido.
- 11.11. O contact center deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para



administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.

- 11.12. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.
- 11.13. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do Contact Center e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.
- 11.14. Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
  - 11.14.1. Alterar estado dos agentes;
  - 11.14.2. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
  - 11.14.3. Deslogar agentes;
  - 11.14.4. Editar configurações dos agentes;
  - 11.14.5. Monitorar agentes;
  - 11.14.6. Intercalar agentes;
  - 11.14.7. Enviar mensagens instantâneas para todos agentes, agente específico ou times.
- 11.15. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.
- 11.16. As posições de Supervisor devem ser IP e equipadas com software de Console de Supervisão. Deve ser licenciado um supervisor com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação.
- 11.17. O contact center deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela



- do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.
- 11.18. O contact center proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- 11.19. Sessões de atendimento em tempo real (chat).
- 11.20. Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
- 11.21. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- 11.22. O contact Center deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- 11.23. O contact center deve suportar a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o contact center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O contact center deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.
- 11.24. O contact center deverá possuir a solução de Callback, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de Callback, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento.
- 11.25. A geração de chamadas de voz dos números registrados no Callback, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o Callback.
- 11.26. Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de



000277

reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:

- 11.26.1. Linha Ocupada;
  - 11.26.2. Não Atende;
  - 11.26.3. Número Inválido;
  - 11.26.4. Abandono;
  - 11.26.5. URA / Secretária Eletrônica;
  - 11.27. Fax.
- 11.28. O contact center deverá possuir pré-atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.
- 11.29. O contact center deverá possuir a habilitação nas posições de atendimento, para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. O contact Center deve efetuar a gravação desta Mídia.
- 11.30. O contact center deve ser licenciado para que cada PA possa operar com até quatro janelas simultâneas de chat.

## **12. MONITORIA DE QUALIDADE PARA CONTACT CENTER**

- 12.1. Deverá ser fornecido um sistema de monitoria de qualidade para o contact center, conforme especificações a seguir.
- 12.2. Os operadores deverão ser monitorados em seus atendimentos em períodos definidos na geração da campanha de monitoramento. Os critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE. A monitoria consiste na aferição do atendimento (voz, chat e e-mail) dando nota através de formulário elaborado para aquele monitoramento, pelo supervisor, de acordo com os critérios definidos na campanha.
- 12.3. Características:
  - 12.3.1. Deve disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados;

wey



- 12.3.2. A gravação deve estar disponível no próprio sistema de monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas;
- 12.3.3. Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico;
- 12.3.4. Cada avaliador ao digitar a sua senha deve ter acesso à tela inicial onde mostra a operação e a monitoração pelo qual é responsável;
- 12.3.5. O sistema de gestão deve armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um;
- 12.4. A geração de relatórios deve ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.
- 12.5. A monitoria da qualidade deve permitir as seguintes facilidades adicionais:
  - 12.5.1. Tela de cadastro da campanha para medir o desempenho do serviço, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção deve ser definida na criação da campanha pelo administrador;
  - 12.5.2. No cadastro, poder determinar período de início e fim da campanha;
  - 12.5.3. Permitir que no cadastro, o criador da campanha possa definir a amostragem de mídias (exemplo: 03 de cada 10 mídias atendidas pelo contact center). Esta amostragem refere-se a qualquer das mídias atendidas (voz, chat ou e-mail);
  - 12.5.4. Permitir dois monitores utilizando simultaneamente o sistema;
  - 12.5.5. Permitir escolher os serviços que irão ser auditados por este módulo de qualidade;
  - 12.5.6. Permitir utilizar a classificação de chamadas feita pela PA como filtro para a escolha dos atendimentos de determinada campanha;
  - 12.5.7. Deve dispor de um módulo de avaliação, gerenciado pelo supervisor com os seguintes filtros:
    - 12.5.7.1. Agentes;
    - 12.5.7.2. Campanhas;
    - 12.5.7.3. Serviço;



- 12.5.7.4. Avaliador;
- 12.5.7.5. Possuir período de início e fim da monitoria;
- 12.5.7.6. Possuir tela de supervisão que permita a qualificação das chamadas pelo operador do sistema de monitoria, classificando-as de acordo com o formulário elaborado e disponibilizado para o sistema de monitoria. As mídias devem aparecer na mesma tela, afim de facilitar a monitoria da qualidade a ser feita de voz, chat ou e-mail. O sistema não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do agente que está monitorando a qualidade dos atendentes;
- 12.5.8. O formulário deverá ser montado pelo supervisor que poderá escolher as seguintes respostas:
  - 12.5.8.1. Notas Fixas: O avaliador poderá escolher uma nota de 1 a 5.
  - 12.5.8.2. Texto: O avaliador poderá responder pré-definido pelo supervisor (questão aberta).

### **13. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL**

- 13.1. A LICITANTE deve fornecer juntamente com a Solução de Comunicação Unificada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à CONTRATANTE criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Solução de Comunicação Unificada ofertado.
- 13.2. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
- 13.3. A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deve ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos oito chamadas naveguem de forma



simultâneas na URA.

- 13.4. A solução deve permitir à CONTRATANTE executar, no mínimo, as funções abaixo:
- 13.4.1. Modificar a árvore de menus;
  - 13.4.2. Ativar ou desativar opções;
  - 13.4.3. Modificar o horário de atendimento;
  - 13.4.4. Marcar datas de feriado e finais de semana.
- 13.5. A CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a CONTRATANTE será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação;
- 13.6. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- 13.7. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- 13.8. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 13.8.1. Quantidade de ligações recebidas;
  - 13.8.2. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
  - 13.8.3. Tempo médio de navegação.
- 13.9. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
- 13.10. A URA deverá possuir recurso "cut thru", ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
- 13.11. A URA deve permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;



- 13.12. Não será permitido o fornecimento de URA externa a Solução de Comunicação Unificada Ofertada;
- 13.13. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP.
- 13.14. Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação.
- 13.15. A solução de URA deve permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico (ex: um determinado número de celular) para que este número ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.

#### **14. CHATBOT**

- 14.1. A solução ofertada deve contemplar um sistema de atendimento automático de comunicações via chat, denominado chatbot, com suporte ao atendimento simultâneo de canais de chat de acordo com as quantidades definidas na tabela QUANTIDADES E SOLUÇÕES.
- 14.2. A solução de chatbot deve ser nativa a solução de contact center ofertada, permitindo a gestão completa das comunicações de chat, mesmo iniciadas através de atendimento via chatbot e concluídas com atendimento humano, garantindo gestão completa dos atendimentos através de relatórios e ambiente de supervisão.
- 14.3. A solução de chatbot deve permitir a coleta de informações,



apresentação de menus de atendimento e envio de respostas automáticas aos usuários, sem que haja intervenção humana.

- 14.4. O atendimento automático via chatbots deve permitir o uso de tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN), a ser disponibilizado pela CONTRATANTE através de chamadas de API de serviços externos.
- 14.5. Os serviços de atendimento via chat que utilizarão a tecnologia de chatbot serão definidos posteriormente e a confecção das estruturas de atendimento poderão ser construídas pela CONTRATADA a partir dos fluxos de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE.
- 14.6. A implementação dos menus de atendimento está condicionada a viabilidade técnica e a disponibilização das bases de dados para consulta/escrita pelo chatbot.
- 14.7. Os códigos e scripts resultantes da construção dos chatbots deverão estar disponíveis a CONTRATANTE para manutenção e evolução futura dos fluxos de atendimento. A CONTRATADA deverá capacitar a CONTRATANTE na construção destes fluxos de atendimento, prevendo sua manutenção e evolução futuras.

## **15. CONSOLES (MESA) DA OPERADORA**

- 15.1. Deve ser fornecido um Console (mesa) da Operadora do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz, baseado em Ramal IP, e vir equipado com Softphone para uso da telefonista. O equipamento a ser utilizado como console (mesa) da Operadora deve ser um terminal com interface USB, baseado em microcomputador PC/notebook. O microcomputador PC/notebook e o Headsets USB utilizado pela telefonista devem ser fornecidos pela CONTRATANTE. Cabendo a LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software do microcomputador PC/notebook, na documentação técnica do certame.
- 15.2. Console (mesa) da Operadora deve possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual dos seguintes estados: terminal discando,



bloqueado, terminal programando, terminal em conversação, terminal em repouso, terminal ocupado, terminal chamando, terminal inativo, chamada entrante, chamada sainte, chamada estacionada.

15.3. Facilidades:

- 15.3.1. Possuir software agenda para, pelo menos, 2.000 (dois mil) números;
- 15.3.2. Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador;
- 15.3.3. Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atendê-la imediatamente;
- 15.3.4. Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas e externas;
- 15.3.5. Visualização e supervisão de todos os Ramais e Troncos Ativos e Inativos do sistema (ocupado, livre, bloqueado, tempo de retenção da chamada);
- 15.3.6. Visualização do ramal chamado;
- 15.3.7. Identificação dos números entrantes “chamadores” na fila da operadora;
- 15.3.8. Transferência das Chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio;
- 15.3.9. Estacionamento de chamadas com, pelo menos, 8 (oito) posições para Telefonista;
- 15.3.10. Ocupação seletiva dos grupos de linhas tronco;
- 15.3.11. Visualização de alarmes da Central;
- 15.3.12. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- 15.3.13. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista;
- 15.3.14. Chamadas em Espera – o ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a operadora transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema deve emitir música padrão. Assim que o ramal desocupar, a chamada



deve ser atendida;

- 15.3.15. Retorno Automático à Mesa – o sistema deve permitir a Operadora ser conectada automaticamente ao assinante externo (ou assinante externo ser transferido para a fila da Operadora em música) quando o ramal não atender a chamada ou estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal;
- 15.3.16. Intercalação pela Telefonista – deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deve ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da operadora entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores;
- 15.3.17. Retorno de Ligação à Operadora (chamada em cadeia) - a critério da operadora, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal;
- 15.3.18. Seleção dos Ramais – o Console (mesa) da Operadora deve ser provido de sistema para a seleção de ramais;
- 15.3.19. Repetição do Último Número Discado – o Console (mesa) da Operadora deve estar preparado para efetuar chamada repetindo o último número discado;
- 15.3.20. Serviço Noturno – as ligações entrantes para o ramal chave do PABX devem ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramais ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela operadora.
- 15.3.21. Controle de Ligações Não Atendidas – as ligações não atendidas pela operadora, após 20 (vinte) segundos, devem ser redirecionadas para um ramal predeterminado.



**16. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO**

- 16.1. A interface de gerenciamento deverá ser baseada em browser podendo ser acessada de qualquer microcomputador da rede (mesma rede em que será instalada a Central Telefônica). Este computador será de responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo a LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software.
- 16.2. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:
- 16.2.1. Configuração das facilidades de ramais;
  - 16.2.2. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);
  - 16.2.3. Cadastramento de senhas e contas;
  - 16.2.4. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;
  - 16.2.5. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
  - 16.2.6. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária.
  - 16.2.7. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador.
  - 16.2.8. A solução ofertada deve permitir, minimamente, cinco acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção.

**17. AMBIENTE DE TESTES**

- 17.1. Em até 10 (dez) dias úteis após o término da etapa de disputa de lances, a empresa vencedora poderá ser acionada pela CONTRATANTE para disponibilizar nas dependências da CONTRATANTE um ambiente de testes, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução e dos recursos exigidos na presente contratação;
- 17.2. Esse ambiente de testes visa transmitir maior segurança à CONTRATANTE para a tomada de decisão após avaliação da proposta.



técnica da empresa vencedora da etapa de lances, culminando com a averiguação in loco do funcionamento das soluções técnicas e dos recursos exigidos na presente contratação.

17.3. O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa vencedora da etapa de lances, deverá comprovar o funcionamento dos recursos exigidos na presente contratação. A definição dos recursos a serem testados e a rotina de testes serão definidos pela equipe da CONTRATANTE.

17.4. Caso a empresa vencedora da etapa de lances seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento dos recursos exigidos nesta especificação, a mesma será desclassificada tecnicamente, sendo então dado prosseguimento ao certame em questão, convocando, na sequência, a empresa que terminou a disputa da etapa de lances em segundo lugar, e assim sucessivamente.

## **18. TREINAMENTO**

18.1. A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:

### **18.2. Programa de Usuários**

- 18.2.1. Operação de terminais IP (softphone / telefone IP / ATA);
- 18.2.2. Funções básicas dos ramais de usuário;
- 18.2.3. Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;
- 18.2.4. Simulações práticas.
- 18.2.5. Obs.: Trinta minutos por treinando, até dez participantes.

### **18.3. Programa para a Telefonista do sistema**

- 18.3.1. Apresentação do Sistema;
- 18.3.2. Telas de Operação;
- 18.3.3. Atendimento, encaminhamento e geração de chamadas;
- 18.3.4. Agenda, serviço noturno e estacionamento;
- 18.3.5. Simulações práticas.
- 18.3.6. Obs.: Duas horas para uma turma de até duas telefonistas.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

0000287

- 18.4. Administrador do Pabx
  - 18.4.1. Conceitos;
  - 18.4.2. Softswitch;
  - 18.4.3. Configurações básicas de ramal;
  - 18.4.4. Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações;
  - 18.4.5. Criação e exclusão de ramais.
  - 18.4.6. Obs.: Quatro horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.5. Administrador do software tarifador
  - 18.5.1. Bilhetagem e tarifação;
  - 18.5.2. Cadastros;
  - 18.5.3. Relatórios.
  - 18.5.4. Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.6. Administração do sistema de comunicação unificada
  - 18.6.1. Cadastro de pessoas;
  - 18.6.2. Acesso ao sistema;
  - 18.6.3. Trabalhando com mensagens e chamadas.
  - 18.6.4. Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.7. Atendentes
  - 18.7.1. Conceitos iniciais;
  - 18.7.2. Interface de operação;
  - 18.7.3. Principais facilidades.
  - 18.7.4. Obs.: Duas turmas de atendentes, sendo duas horas para cada turma de até quinze atendentes.
- 18.8. Supervisão do sistema
  - 18.8.1. Conceitos iniciais;
  - 18.8.2. Supervisão on-line do sistema;
  - 18.8.3. Relatórios;
  - 18.8.4. Principais facilidades.
  - 18.8.5. Obs.: Quatro horas para uma turma de até quatro supervisores.
- 18.9. Administração do sistema
  - 18.9.1. Conceitos iniciais;

wey



- 18.9.2. Configuração de grupos e atendentes;
- 18.9.3. Supervisão on-line do sistema;
- 18.9.4. Relatórios;
- 18.9.5. Principais facilidades.
- 18.9.6. Obs.: Oito horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.10. URA (Unidade de Resposta Audível)
  - 18.10.1. Especificação e construção de fluxos de URA;
  - 18.10.2. Gravação e upload de mensagens;
  - 18.10.3. Testes e debug dos fluxos de URA.
  - 18.10.4. Obs.: Dezesesseis horas para uma turma de até quatro técnicos de TI.
- 18.11. LOCAL E INFRA-ESTRUTURA
  - 18.11.1. Cada treinamento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação à CONTRATANTE, sob pena de comprometer a parte prática do curso.
  - 18.11.2. O treinamento ocorrerá em local próximo ao equipamento instalado. A definição do local ficará a critério da CONTRATANTE, observando-se as necessidades básicas de infra-estrutura para treinamento, ou seja: Uma sala contendo projetor multimídia + quadro branco e/ou flip-chart; Cadeiras com braço ou carteiras; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para uso do instrutor; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para cada grupo de dois treinandos. Para a parte prática, deverão ser disponibilizados, pelo menos, dois ramais por dupla de treinandos.
- 18.12. TREINAMENTO VIA ENSINO A DISTÂNCIA
  - 18.12.1. Além dos treinamentos supracitados, a CONTRATADA deverá ainda disponibilizar à CONTRATANTE a possibilidade da



realização de cursos técnicos a distância baseados na internet, através do seu próprio site, em ambiente WEB, com acesso via browser (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc;

- 18.12.2. Todo e qualquer treinamento deste ambiente WEB não limitará em tempode uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento;
- 18.12.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de tutoria on-line, através de chat e em horários específicos, para os alunos matriculados nos cursos;
- 18.12.4. Entre os treinamentos, deverão ser disponibilizados, no mínimo:
- 18.12.5. Operação do console da telefonista;
- 18.12.6. Operação das funções do ramal do usuário;
- 18.12.7. Administrador das facilidades do PABX;
- 18.12.8. Operação do software tarifador;
- 18.12.9. Sistema de comunicação unificada;
- 18.12.10. Visão geral da solução de atendimento;
- 18.12.11. Operação do aplicativo de atendentes;
- 18.12.12. Operação das ferramentas de supervisão;
- 18.12.13. Configuração do sistema de atendimento;
- 18.12.14. Operação dos recursos de gravação;
- 18.12.15. Gerenciamento da ferramenta de backup.

## **19. INSTALAÇÃO E TESTES**

- 19.1. O prazo de entrega, instalação e testes da Solução de Comunicação Unificada deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, após o recebimento da Nota de Empenho;
- 19.2. A instalação do equipamento deve observar as exigências da concessionária, conforme normas vigentes aplicáveis;
- 19.3. A Solução de Comunicação Unificada deverá ser instalada no endereço



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha

Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09

Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901

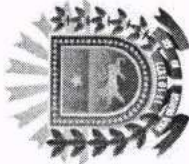
Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81

www.al.ms.gov.br

000290

- e local especificado no preâmbulo do edital, conforme projeto de instalação fornecido pela LICITANTE vencedora;
- 19.4. O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrá por conta da CONTRATADA;
- 19.5. A instalação da Solução de Comunicação Unificada deve ocorrer em horário comercial e a ativação no final de semana.

*Unif*



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

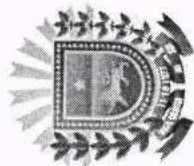
MATO GROSSO DO SUL

Alácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

## ANEXO II – FORMULÁRIO PADRONIZADO DE PROPOSTA

PROPOSTA DE PREÇO		MODALIDADE	NÚMERO XXX/2023	TIPO	FLS		
		PREGÃO PRESENCIAL		Menor Preço Global			
Órgão: ALMS – ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MATO GROSSO DO SUL							
Processo Nº: XXX/2023							
Proponente							
:							
Endereço:							
Cidade:							
Telefone:							
Fax:							
Data:							
Rubrica:							
<b>Objeto:</b> Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses, e de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações dos Serviços.							
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT.	MARCA / MODELO	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
LOTE ÚNICO							
1	01 SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.	Unid.	01				
	02 TRONCOS DIGITAIS E1 (R2D E/OU ISDN PRI).	Unid.	90				
	03 TRONCOS ANALÓGICOS (INTERFACE FXO).	Unid.	08				
	04 TELEFONE IP TIPO I.	Unid.	264				



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

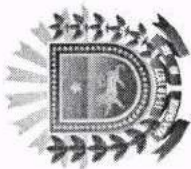
MATO GROSSO DO SUL

Alácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio - Parque dos Poderes - Bloco 09  
Campo Grande / MS - CEP: 79.031-901  
Tel.: (67) 3389.6520 - CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

05	TELEFONE IP TIPO II.	Unid.	142				
06	TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA COM RAMAIS IP.	Unid.	406				
07	CONSOLE DA TELEFONISTA.	Unid.	01				
08	SISTEMA DE URA (CANAIS).	Unid.	04				
09	SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANAIS).	Unid.	05				
10	SISTEMA DE BACKUP.	Unid.	01				
11	SISTEMA DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM.	Unid.	01				
12	CHATBOT (CANAIS).	Unid.	04				
13	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (CONTACT CENTER).	Unid.	05				
14	SUPERVISOR (CONTACT CENTER).	Unid.	01				
15	RACK (PADRÃO 19").	Unid.	01				
16	SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA.	Unid.	01				
2	SERVIÇO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, DURANTE O PERÍODO DE LOCAÇÃO, PARA EFETUAR A MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA COM SUPORTE TÉCNICO DE 01 (UM) TÉCNICO RESIDENTE PARA O EQUIPAMENTO PROPOSTO E SEUS PERIFÉRICOS. TREINAMENTO PARA NOVOS USUÁRIOS EM HORÁRIO COMERCIAL. PLANTÃO 24 HORAS (SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS) COM TÉCNICO DISPONÍVEL PARA ATENDIMENTO EMERGENCIAL EM EVENTOS OU REUNIÕES, COM VEÍCULO. APOIO DE EQUIPE	Mês	01				

leup



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus  
Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67) 3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

TÉCNICA QUANDO NECESSÁRIO PARA MUDANÇA  
DE REDE DE RAMAIS FÍSICOS ANALÓGICOS OU  
DIGITAIS QUANDO NECESSÁRIO.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VALOR TOTAL MENSAL R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

Nos preços cotados estão inclusos todos os custos diretos e indiretos, compreendendo os impostos, taxas, refeições, passagens, treinamento, fretes, peças, hospedagem, deslocamento, e as despesas decorrentes da prestação dos serviços, bem ainda, deduzidos quaisquer descontos que venham a ser concedidos.

Estando de acordo com os termos do ato convocatório e com a legislação nele indicada, propomos os valores acima com validade da proposta de \_\_\_\_\_ dias com pagamento de acordo com Edital, através do Banco: \_\_\_\_\_ Agência Nº \_\_\_\_\_ C/C Nº \_\_\_\_\_

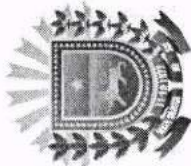
Prazo de execução dos serviços: 12 (doze) meses.

Prazo de início dos serviços: após a assinatura do contrato.

Local e Data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

NÚMERO DO CNPJ DA EMPRESA LICITANTE

*Assinatura*



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus  
Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67) 3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
[www.al.ms.gov.br](http://www.al.ms.gov.br)

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA  
EMPRESA

*keep*



**ANEXO III**

**DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

(Nome da Empresa) \_\_\_\_\_,  
CNPJ/MF nº \_\_\_\_\_, situada (endereço  
completo) \_\_\_\_\_, **declara**, sob as penas da  
Lei, nos termos do Inciso VII, art. 4º da Lei Federal nº10.520/2002, que cumpre  
plenamente os requisitos da habilitação exigidos no Edital de Pregão Presencial nº  
\_\_\_\_/2.02\_\_\_\_, autorizado pelo Processo Administrativo nº \_\_\_\_/2.02\_\_\_\_.

Por ser expressa manifestação da verdade, firmo o presente.

\_\_\_\_\_, (\_\_\_\_), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.02\_\_\_\_.  
Cidade estado

\_\_\_\_\_  
**Carimbo do CNPJ/MF e assinatura do  
Representante legal da empresa**

*Carney*

**ANEXO IV**



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus  
Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio - Parque dos Poderes - Bloco 09  
Campo Grande / MS - CEP: 79.031-901  
Tel.: (67) 3389.6520 - CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

## DECLARAÇÃO DE FATOS SUPERVENIENTES IMPEDITIVOS

Declaramos, sob as penalidades cabíveis, a inexistência de fatos que impeçam a nossa empresa de participar de licitações públicas, e compromete-se informar a qualquer tempo, sob as penas da Lei, a existência de fatos supervenientes impeditivos da sua habilitação, na forma determinada no § 2º, do art. 32 da Lei Federal nº 8.666/93

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.02\_\_.  
Cidade estado

\_\_\_\_\_  
Carimbo do CNPJ/MF e assinatura do  
Representante legal da empresa

ANEXO V



**DECLARAÇÃO NOS TERMOS DO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO  
FEDERAL**

Pregão Presencial nº \_\_\_\_/202\_  
Processo Administrativo nº \_\_\_\_/202\_

....., inscrito no CNPJ/MF sob o nº....., por intermédio de seu representante legal o (a) Sr (a) ..... portador (a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF/MF nº....., **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº8.666, de 21 de junho de 1.993, acrescido pela Lei nº9.854, de 27 de outubro de 1.999, que não emprega menor de dezoito anos e trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

\_\_\_\_\_ - MS, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal da empresa

**(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)**

*Uesp*

**ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO**



**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº \_\_\_\_/202\_\_**  
**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº \_\_\_\_/202\_\_**

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA – ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, nesta cidade, inscrito no C.N.P.J. sob o Nº. \_\_\_\_\_, neste ato representado por seu 1º Secretário o Deputado \_\_\_\_\_, brasileiro, casado, portador do RG nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Campo Grande-MS, doravante denominada **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, com estabelecimento na \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por \_\_\_\_\_, (nacionalidade, estado civil, profissão), portador da CI sob o RG nº \_\_\_\_\_, expedida pela SSP/\_\_\_\_\_, e inscrito no CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na Cidade de \_\_\_\_\_, e perante as testemunhas abaixo firmadas, pactuam o presente **Contrato**, cuja celebração foi autorizada pelo despacho de homologação do processo de **Pregão Presencial nº \_\_\_\_/202\_\_**, realizado nos termos da Lei Federal nº10.520/2002, regulado subsidiariamente pela Lei Federal nº8.666/93 em sua atual redação, e no Ato nº \_\_\_\_ de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, atendidas as cláusulas e condições que se enunciam a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO:** Constitui o objeto do presente contrato a Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses, e de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações dos Serviços.

**§ 1º -** Faz parte deste instrumento de contrato, independente de transcrição:

- a- Edital Pregão nº \_\_\_\_/2023
- b- Anexo I – Termo de Referência;
- c- Anexo I-A – Especificações dos Serviços;
- d- Proposta da Contratada.

**§ 2º - Prazo de Execução dos Serviços**

a- O prazo para início dos serviços acima mencionados, será após a assinatura do contrato e o prazo para implantação será no máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.

b- O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura.



000299

### § 3º - DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

a) Os serviços deverão ser prestados na sede da Contratada e no prédio da ALEMS, no seguinte endereço:

**Órgão:** Assembleia Legislativa;

**Localidade:** Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul;

**Endereço:** Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 09.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:

#### ESPECIFICAÇÕES

##### 1. OBJETIVO

- 1.1. Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, conforme detalhamento apresentado ao longo deste documento.
- 1.2. Esta oferta deve incluir o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos.
- 1.3. Não será aceito Sistema de Comunicação Unificada baseada ou derivada de solução de código aberto, não podendo ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto.

##### 2. DESCRIÇÃO GERAL

- 2.1. O sistema de comunicações unificadas ofertado deve ser totalmente IP, provendo recursos para troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo entre usuários do sistema, sem a necessidade de software externo, ou seja, todas as três mídias na mesma interface e dentro do ambiente interno da contratante, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como, o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas;
- 2.2. Para a mídia de voz a solução deverá permitir a utilização plena de portas digitais analógicas, tais como links E1, portas FXS e FXO, a fim de garantir interoperabilidade plena com as meios de comunicação existentes;
- 2.3. Todos os equipamentos e serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, determinadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da licitante vencedora do certame;



### 3. QUANTIDADES E SOLUÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANTIDADE
1	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	01
2	TRONCOS DIGITAIS E1 (R2D E/OU ISDN PRI)	90
3	TRONCOS ANALÓGICOS (INTERFACE FXO)	08
4	TELEFONE IP TIPO I	264
5	TELEFONE IP TIPO II	142
6	TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	406
7	CONSOLE DA TELEFONISTA	01
8	SISTEMA DE URA (CANAIS)	04
9	SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANAIS)	05
10	SISTEMA DE BACKUP	01
11	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM	01
12	CHATBOT (CANAIS)	04
13	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (CONTACT CENTER)	05
14	SUPERVISOR (CONTACT CENTER)	01
15	RACK (PADRÃO 19")	01
16	SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA	01

### 4. SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA

- 4.1. A solução de comunicação unificada deve ser totalmente IP, possibilitando a utilização de terminais analógicos, entroncamento digital e entroncamento analógico através de gateways do mesmo fabricante, a fim de garantir interoperabilidade plena.
- 4.2. O fornecimento de bastidor/rack é de responsabilidade da CONTRATADA, quanto a no-break e microcomputadores, que porventura se mostrarem necessários para compor a solução ofertada, serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Cabe a CONTRATADA informar consumo dos módulos componentes (módulos centralizadores, gateways externos, etc) e configuração mínima dos microcomputadores necessários para uso das aplicações.



**4.3. A plataforma deve possuir as seguintes características:**

- 4.3.1. Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento. Além de fornecer todos os equipamentos (hardware) e programas (software) novos e sem uso, eles devem ser fornecidos com a versão mais atual disponível.
- 4.3.2. Possuir, no mínimo, uma interface Ethernet a 1000 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da plataforma, de qualquer ponto desta rede. Realizar total integração entre voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados através da referida rede.
- 4.3.3. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada.
- 4.3.4. A plataforma deve conter memória de massa em disco rígido não volátil para recarga automática dos programas e dados quando necessário, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes aos contatos realizados não sejam perdidos.
- 4.3.5. As licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso. Este sistema deve ser On Premise, ou seja, instalados integralmente no ambiente da CONTRATANTE, sem dependência de serviços ou servidores externos para sua operação;
- 4.3.6. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado, desde que disponha dos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome.
- 4.3.7. O sistema deve dispor de uma interface amigável que permita, aos usuários configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe.
- 4.3.8. O sistema ofertado, quando operando em ambiente Web browser, não poderá exigir a instalação de qualquer plugin ou processo na estação de trabalho.
- 4.3.9. O usuário deve poder acessar o terminal de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:
  - 4.3.9.1. Web Browser;
  - 4.3.9.2. Aplicativo para Smartphones Android ou iOS.

**4.4. Requisitos mínimos de segurança**

- 4.4.1. O acesso a solução via Web-browser ou aplicação para Smartphone deve ser realizado via login e senha sempre;
- 4.4.2. No caso do acesso via navegador Web Browser, a sessão, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (Transport Layer Security) utilizado



- via HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure);
- 4.4.3. Na criação de um usuário o administrador não terá acesso a criação/definição da senha, sendo automaticamente gerada uma senha inicial pelo sistema e encaminhada via e-mail ao usuário. No primeiro acesso o usuário será orientado a gerar sua senha definitiva, que não será visível em ambiente de administração;
  - 4.4.4. O usuário terá a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário;
  - 4.4.5. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais;
  - 4.4.6. Nos aplicativos para smartphone (IOS ou Android), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato.

#### **4.5. Funcionalidades requeridas**

- 4.5.1. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no Soft Client web como no aplicativo para Smartphone:
  - 4.5.1.1. Lista de contatos;
  - 4.5.1.2. Acesso ao perfil dos contatos;
  - 4.5.1.3. Troca de mensagens de texto;
  - 4.5.1.4. Lista de conversas;
  - 4.5.1.5. Discagem rápida via click-to-dial;
  - 4.5.1.6. Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos;
  - 4.5.1.7. Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;
  - 4.5.1.8. Geração e recebimento de chamadas de voz;
  - 4.5.1.9. Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 5 (cinco) participantes;
  - 4.5.1.10. Entroncamento com rede pública de voz;
  - 4.5.1.11. Transcrição de áudios recebidos;
  - 4.5.1.12. Compartilhar sua localização geográfica;
- 4.5.2. Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis ou indisponíveis;

#### **4.6. Recursos de telefonia - chamadas de voz**

- 4.6.1. A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais. Além de possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema.



- 4.6.2. A plataforma deve possuir módulo softswitch com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e  $\mu$ ) e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261).
- 4.6.3. Possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz, bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 4.6.4. A plataforma ofertada deve possuir um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas da Contratante.
- 4.6.5. A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.
- 4.6.6. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, as seguintes RFCs: RFC 2246; RFC 2327; RFC 2474; RFC 2475; RFC 2597; RFC 2598; RFC 2507; RFC 2508; RFC 2617; RFC 2833; RFC 2976; RFC 3261; RFC 3262; RFC 3264; RFC 3266; RFC 3311; RFC 3325; RFC 3326; RFC 3389; RFC 3489; RFC 3515; RFC 3550; RFC 3551; RFC 3605; RFC 3702; RFC 3711; RFC 3903; RFC 4566; RFC 4568; RFC 5806; RFC 5876; RFC 6086.
- 4.6.7. Deverá possuir a facilidade de estabelecer um controle de tempo de duração nas comunicações de voz, permitindo selecionar a ação desejada após ultrapassar o limite cadastrado. O tempo máximo deverá ser genérico para todo o sistema e configurável a sua existência ou não em cada ramal da plataforma. Deve ser possível configurar tempos máximos distintos para chamadas locais para telefone fixo, chamadas locais para celular e chamadas interurbanas.
- 4.6.8. Possuir atendimento automático digital vocalizado com menu de atendimento para encaminhamento dos contatos de voz entrantes de forma automática sem a intervenção da telefonista. A plataforma deve possuir 08 (oito) canais simultâneos para contatos de voz entrantes, permitindo definir pelo menos, 5 (cinco) opções no menu de atendimento com 1 (um) nível. A seleção destas mensagens deverá ser feita por interface web de configuração. Será responsabilidade da contratada a instalação, a programação e a gravação de voz.
- 4.6.9. O sistema de comunicação deve possuir recursos de ramal-celular, que possibilite a transferência de chamadas não atendidas nos ramos da plataforma, para celulares previamente configurados e vinculados a estes ramos. Assim, usuários dos ramos da plataforma que estiverem fora da empresa, poderão atender as chamadas destinadas aos seus ramos, através do seu próprio aparelho celular. Este recurso deve permitir a associação de até 5 ramos a números de celular.



#### **4.7. Aplicativo de apoio às operações de telefonia**

- 4.7.1. A plataforma deve vir acompanhada de aplicativo de apoio às operações de telefonia, para cada ramal fornecido, com interface gráfica amigável, as quais serão instaladas em microcomputadores com Sistema Operacional Windows a serem fornecidos pela CONTRATANTE.
- 4.7.2. Este aplicativo deve possuir discagem abreviada e opção de cadastramento de agenda para, pelo menos, 300 (trezentos) cadastros além de disponibilizar;
- 4.7.3. O aplicativo deve dispor de botões de discagem rápida que permitam a programação destes com o nome e o número a ser discado, disponibilizar o registro de todas as chamadas entrantes e saíntes dos usuários, mesmo estando o aplicativo desabilitado;
- 4.7.4. O aplicativo deve permitir manter informação dos cadastros com o nome completo, cargo, departamento e e-mail, em lista, que deverá ter opção de buscar as informações cadastradas pelos administradores do sistema e ainda na lista criada pelo próprio usuário, a ser armazenada no seu microcomputador;
- 4.7.5. Ao receber uma ligação, o aplicativo deve apresentar o número chamador (#A) na tela do microcomputador do usuário através de popup, divulgar o nome vinculado a este número na lista de cadastro e apresentar ainda as seguintes opções:
  - 4.7.5.1. Estacionar a chamada
  - 4.7.5.2. Transferir para outro ramal
  - 4.7.5.3. Realizar a rechamada para o número chamador
- 4.7.6. Permitir programar, no mínimo, as seguintes funções do ramal: Cadeado, Não-perturbe, siga-me e transferência por ocupado e não atende.
- 4.7.7. Permitir gerar chamadas, realizar conferências, pêndulos e consultas através da interface, sem necessidade de digitar códigos de facilidades no teclado do telefone.
- 4.7.8. Permitir cadastrar um lembrete a ser exibido em um popup na tela do computador do usuário em data e horário programados.

#### **4.8. Correio de voz**

- 4.8.1. Todos os usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal:
- 4.8.2. As caixas postais devem ter um menu de navegação que antecede o encaminhamento da chamada para a caixa postal. Assim, o chamador pode escolher entre ir para a telefonista, acessar outro ramal ou gravar mensagem na caixa postal por comando do usuário para redirecionamento das ligações;
- 4.8.3. Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo a CONTRATANTE responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do



microcomputador dos usuários;

#### **4.9. Demais recursos de telefonia requeridos**

- 4.9.1. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);
- 4.9.2. Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes) - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada receberá um tom de ocupado. Esta lista deve permitir o cadastro de até 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma;
- 4.9.3. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);
- 4.9.4. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;
- 4.9.5. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 4.9.6. Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes.
- 4.9.7. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc.
- 4.9.8. Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 30 (trinta) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais.
- 4.9.9. Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso esta seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe). Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”.
- 4.9.10. Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento.
- 4.9.11. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente



- ficam habilitados para atender as chamadas.
- 4.9.12. Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática.
  - 4.9.13. Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso.
  - 4.9.14. Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso.
  - 4.9.15. Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente.
  - 4.9.16. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação.
  - 4.9.17. Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/ externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);
  - 4.9.18. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saíntes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).
  - 4.9.19. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.

## 5. AGENDA WEB

- 5.1. A CONTRATADA deve fornecer em sua solução, sistema gestão de agenda geral com, no mínimo, as características abaixo:
  - 5.1.1. A agenda deverá centralizar os registros de contatos. Tais registros devem



apresentar informações mínimas como: número dos telefones, nome dos contatos, endereço, para um mínimo de dez mil registros, a serem administrados por meio de interface web de acesso controlado por usuário/senha.

5.1.2. Deve permitir a pesquisa de contatos por número de telefone e nome do contato, cadastro de informações e importação de informações para a base de dados da solução.

5.1.3. Deve possuir três tipos de usuário, administrador (privilegio de visualizar, configurar e importar), operação (pesquisa e atualização dos registros de contatos) e padrão (privilegio somente para visualização).

## **6. TELEFONE IP TIPO I**

6.1. A LICITANTE deve fornecer aparelhos telefônicos IP que atendam as seguintes características mínimas:

6.2. Possuir display gráfico LCD de 128x48 pixels de resolução com iluminação defundo;

6.3. Deve possuir suporte a 2 linhas para registro de ramais;

6.4. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) e possuir alimentação através defonte externa;

6.5. Permitir atualização de software via LAN;

6.6. Utilização em mesa ou parede;

6.7. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261)

6.8. Configuração: Via display no aparelho ou browser.

6.9. Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico

6.10. Suportar codificação e compressão conforme padrão G. 729 a/b, G.711 e G. 723.1 e iLBC.

6.11. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100BaseT com conectorização RJ-45;

6.12. Possuir sistema de Viva-Voz;

6.13. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;

6.14. Permitir a utilização de monofone ou headset;

6.15. Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;

6.16. Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);

*Wuy*



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Gualcurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

000308

- 6.17. Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- 6.18. Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES.
- 6.19. Homologado na Anatel.
- 6.20. Os telefones IP devem ser do mesmo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA ou homologado pelo mesmo, a fim de garantir a interoperabilidade plena do sistema. No caso de ser homologado, cabe a Licitante apresentar uma Declaração de Compatibilidade, expedida pelo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.
- 7. TELEFONE IP TIPO II**
  - 7.1. A LICITANTE deve fornecer aparelhos telefônicos IP que atendam as seguintes características mínimas:
  - 7.2. Possuir display colorido LCD de 320x240 pixels de resolução com iluminação defundo;
  - 7.3. Deve possuir suporte a 4 linhas para registro de ramais;
  - 7.4. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) e possuir alimentação através de fonte externa;
  - 7.5. Permitir atualização de software via LAN;
  - 7.6. Utilização em mesa ou parede;
  - 7.7. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261);
  - 7.8. Configuração: Via display no aparelho ou browser;
  - 7.9. Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico;
  - 7.10. Suportar codificação e compressão conforme padrão G. 729 a/b, G.711 e G. 723.1 e iLBC;
  - 7.11. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100/1000 Gigabit com conectorização RJ-45;
  - 7.12. Possuir sistema de Viva-Voz;
  - 7.13. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
  - 7.14. Permitir a utilização de monofone ou headset;
  - 7.15. Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;



- 7.16. Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
- 7.17. Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- 7.18. Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES.
- 7.19. Homologado na Anatel.
- 7.20. Os telefones IP devem ser do mesmo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA ou homologado pelo mesmo, a fim de garantir a interoperabilidade plena do sistema. No caso de ser homologado, cabe a Licitante apresentar uma Declaração de Compatibilidade, expedida pelo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.

## **8. SISTEMA DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM**

- 8.1. A licitante deve fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via Web, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes ser passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado.
- 8.2. A Contratante será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB. A Contratada deve fornecer o servidor de banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação;
- 8.3. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve possuir as seguintes facilidades:
  - 8.3.1. Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverá estar disponível mediante utilização de login e senha.
  - 8.3.2. Realizar o gerenciamento e tarifação de todos os ramais do sistema.
  - 8.3.3. Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;
- 8.4. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em Português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
  - 8.4.1. Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
  - 8.4.2. Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta;
  - 8.4.3. Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
  - 8.4.4. Listagem de Chamadas Saintes por Site Origem;
  - 8.4.5. Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
  - 8.4.6. Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;



- 8.4.7. Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis;
- 8.4.8. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- 8.4.9. Número do ramal que originou a chamada;
- 8.4.10. Data de início da chamada;
- 8.4.11. Hora de início da chamada;
- 8.4.12. Duração da chamada;
- 8.4.13. Custo da chamada.
- 8.5. O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade;
- 8.6. Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;
- 8.7. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:
  - 8.7.1. Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente;
  - 8.7.2. Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;
  - 8.7.3. Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
  - 8.7.4. Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
  - 8.7.5. Agendamento da emissão automática de relatórios;
  - 8.7.6. Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
  - 8.7.7. Envio de relatórios via e-mail;
  - 8.7.8. Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.
  - 8.7.9. Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;
  - 8.7.10. Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.
  - 8.7.11. Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada.
- 8.8. A LICITANTE deve indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem compatíveis com os requisitos apresentados nesta especificação.

## **9. SISTEMA DE GRAVAÇÃO**



- 9.1. A LICITANTE deve fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou para o Sistema de Comunicação de Voz ofertado, o qual deve ser do mesmo fabricante deste sistema.
- 9.2. Cabe a LICITANTE o fornecimento de servidor para armazenamento das gravações;
- 9.3. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB;
- 9.4. As gravações devem permanecer online por 6 meses. Após esse período a CONTRATANTE será responsável pelo backup das gravações.
- 9.5. O software para realização desse backup deve ser fornecido pela CONTRATADA.
- 9.6. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;
- 9.7. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 9.8. O sistema de gravação deve ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, cinco chamadas simultâneas.
- 9.9. A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.
- 9.10. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador.
- 9.11. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes.
- 9.12. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

## **10. SISTEMA DE BACKUP DAS GRAVAÇÕES**

- 10.1. A CONTRATADA deve fornecer todo o software necessário para prover o sistema de backup à CONTRATANTE. O referido sistema deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador), possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo da CONTRATANTE.
- 10.2. Cabe à CONTRATADA apresentar à CONTRATANTE as características do servidor de backup que deve ser disponibilizado pela CONTRATANTE para armazenamento dos arquivos de backup gerados por meio do sistema requerido.
- 10.3. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de backup deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 7 (ou superior) e Linux;
- 10.4. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Gualcurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha

Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09

Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901

Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81

www.al.ms.gov.br

000312

Q

acesso aos usuários habilitados através de senha;

10.5. A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve disponibilizar ao administrador:

- 10.5.1. Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento;
- 10.5.2. Cadastro de backups para início imediato ou agendado;
- 10.5.3. Restauração de backups.
- 10.5.4. Deve ser oferecida a possibilidade dos resultados dos backups serem notificados por e-mail.

## 11. SOLUÇÃO CONTACT CENTER

11.1. A solução de Contact Center deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.

11.2. O Contact Center deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:

- 11.2.1. Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada.
- 11.2.2. As Posições de Atendimento (PA's) devem ser IP e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo.
- 11.2.3. O Contact Center deve ser licenciado para cinco PAs com possibilidade de ampliação mediante novas contratações.
- 11.2.4. O sistema de Contact Center fornecido pela LICITANTE deve possuir as mídias Voz, Chat e E-mail.
- 11.2.5. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e headset USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão.
- 11.2.6. Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 11.2.7. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.
- 11.2.8. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação).
- 11.2.9. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, chate e-mail.
- 11.2.10. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat.
- 11.2.11. Todas as interações do contact center, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e

Wey



direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O contact center deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias.

- 11.3. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
  - 11.3.1. Agente com maior tempo livre;
  - 11.3.2. Agente com menor tempo de ocupação;
  - 11.3.3. Agente mais qualificado;
  - 11.3.4. Melhor agente possível.
- 11.4. Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimentos, tamanhos e tempos de fila.
- 11.5. Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.
- 11.6. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia.
- 11.7. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias.
- 11.8. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas.
- 11.9. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O contact center deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- 11.10. Deve fazer parte deste sistema, uma URA de pesquisa de satisfação, para que ao final do atendimento, seja possível que o cidadão que entrou em contato como Contact Center avalie o atendimento recebido.
- 11.11. O contact center deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- 11.12. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores



- /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.
- 11.13. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do Contact Center e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.
- 11.14. Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
- 11.14.1. Alterar estado dos agentes;
  - 11.14.2. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
  - 11.14.3. Deslogar agentes;
  - 11.14.4. Editar configurações dos agentes;
  - 11.14.5. Monitorar agentes;
  - 11.14.6. Intercalar agentes;
  - 11.14.7. Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agente específico ou times.
- 11.15. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.
- 11.16. As posições de Supervisor devem ser IP e equipadas com software de Console de Supervisão. Deve ser licenciado um supervisor com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação.
- 11.17. O contact center deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.
- 11.18. O contact center proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- 11.19. Sessões de atendimento em tempo real (chat).
- 11.20. Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
- 11.21. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- 11.22. O contact Center deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- 11.23. O contact center deve suportar a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o contact center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O contact center deve permitir a



escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.

- 11.24. O contact center deverá possuir a solução de Callback, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de Callback, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento.
- 11.25. A geração de chamadas de voz dos números registrados no Callback, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o Callback.
- 11.26. Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:
- 11.26.1. Linha Ocupada;
  - 11.26.2. Não Atende;
  - 11.26.3. Número Inválido;
  - 11.26.4. Abandono;
  - 11.26.5. URA / Secretária Eletrônica;
  - 11.27. Fax.
- 11.28. O contact center deverá possuir pré-atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.
- 11.29. O contact center deverá possuir a habilitação nas posições de atendimento, para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. O contact Center deve efetuar a gravação desta Mídia.
- 11.30. O contact center deve ser licenciado para que cada PA possa operar com até quatro janelas simultâneas de chat.

## **12. MONITORIA DE QUALIDADE PARA CONTACT CENTER**

- 12.1. Deverá ser fornecido um sistema de monitoria de qualidade para o contact center, conforme especificações a seguir.
- 12.2. Os operadores deverão ser monitorados em seus atendimentos em períodos definidos na geração da campanha de monitoramento. Os critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE. A monitoria consiste na aferição do atendimento (voz, chat e e-mail) dando nota através de formulário elaborado para aquele monitoramento, pelo supervisor, de acordo com os critérios definidos na campanha.
- 12.3. Características:
- 12.3.1. Deve disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados;
  - 12.3.2. A gravação deve estar disponível no próprio sistema de



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes "dã Câmara" 000316

Jardim Veraneio - Parque dos Poderes - Bloco 09

Campo Grande / MS - CEP: 79.031-901

Tel.: (67)3389.6520 - CNPJ: 03.979.390/0001-81

www.al.ms.gov.br

- 12.3.3. monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas;  
Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico;
- 12.3.4. Cada avaliador ao digitar a sua senha deve ter acesso à tela inicial onde mostra a operação e a monitoração pelo qual é responsável;
- 12.3.5. O sistema de gestão deve armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um;
- 12.4. A geração de relatórios deve ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.
- 12.5. A monitoria da qualidade deve permitir as seguintes facilidades adicionais:
  - 12.5.1. Tela de cadastro da campanha para medir o desempenho do serviço, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção deve ser definida na criação da campanha pelo administrador;
  - 12.5.2. No cadastro, poder determinar período de início e fim da campanha;
  - 12.5.3. Permitir que no cadastro, o criador da campanha possa definir a amostragem de mídias (exemplo: 03 de cada 10 mídias atendidas pelo contact center). Esta amostragem refere-se a qualquer das mídias atendidas (voz, chat ou e-mail);
  - 12.5.4. Permitir dois monitores utilizando simultaneamente o sistema;
  - 12.5.5. Permitir escolher os serviços que irão ser auditados por este módulo de qualidade;
  - 12.5.6. Permitir utilizar a classificação de chamadas feita pela PA como filtro para a escolha dos atendimentos de determinada campanha;
  - 12.5.7. Deve dispor de um módulo de avaliação, gerenciado pelo supervisor com os seguintes filtros:
    - 12.5.7.1. Agentes;
    - 12.5.7.2. Campanhas;
    - 12.5.7.3. Serviço;
    - 12.5.7.4. Avaliador;
    - 12.5.7.5. Possuir período de início e fim da monitoria;
    - 12.5.7.6. Possuir tela de supervisão que permita a qualificação das chamadas pelo operador do sistema de monitoria, classificando-as de acordo com o formulário elaborado e disponibilizado para o sistema de monitoria. As mídias devem aparecer na mesma tela, a fim de facilitar a monitoria da qualidade a ser feita de voz, chat ou e-mail. O sistema não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do agente que está monitorando a qualidade dos atendentes;
  - 12.5.8. O formulário deverá ser montado pelo supervisor que poderá



escolher asseguíntes respostas:

- 12.5.8.1. Notas Fixas: O avaliador poderá escolher uma nota de 1 a 5.
- 12.5.8.2. Texto: O avaliador poderá responder pré-definido pelo supervisor(questão aberta).

### 13. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

- 13.1. A LICITANTE deve fornecer juntamente com à Solução de Comunicação Unificada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à CONTRATANTE criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Solução de Comunicação Unificada ofertado.
- 13.2. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
- 13.3. A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deve ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos oito chamadas naveguem de forma simultâneas na URA.
- 13.4. A solução deve permitir à CONTRATANTE executar, no mínimo, as funções abaixo:
- 13.4.1. Modificar a árvore de menus;
- 13.4.2. Ativar ou desativar opções;
- 13.4.3. Modificar o horário de atendimento;
- 13.4.4. Marcar datas de feriado e finais de semana.
- 13.5. A CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a CONTRATANTE será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação;
- 13.6. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- 13.7. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- 13.8. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 13.8.1. Quantidade de ligações recebidas;
- 13.8.2. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
- 13.8.3. Tempo médio de navegação.
- 13.9. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com



- exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
- 13.10. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
- 13.11. A URA deve permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
- 13.12. Não será permitido o fornecimento de URA externa a Solução de Comunicação Unificada Ofertada;
- 13.13. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP.
- 13.14. Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação.
- 13.15. A solução de URA deve permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico (ex: um determinado número de celular) para que este número ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.

#### 14. CHATBOT

- 14.1. A solução ofertada deve contemplar um sistema de atendimento automático de comunicações via chat, denominado chatbot, com suporte ao atendimento simultâneo de canais de chat de acordo com as quantidades definidas na tabela QUANTIDADES E SOLUÇÕES.
- 14.2. A solução de chatbot deve ser nativa a solução de contact center ofertada, permitindo a gestão completa das comunicações de chat, mesmo iniciadas através de atendimento via chatbot e concluídas com atendimento humano, garantindo gestão completa dos atendimentos através de relatórios e ambiente de supervisão.
- 14.3. A solução de chatbot deve permitir a coleta de informações, apresentação de menus de atendimento e envio de respostas automáticas aos usuários, sem que haja intervenção humana.
- 14.4. O atendimento automático via chatbots deve permitir o uso de tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN), a ser disponibilizado pela CONTRATANTE através de chamadas de API de serviços externos.
- 14.5. Os serviços de atendimento via chat que utilizarão a tecnologia de chatbot serão definidos posteriormente e a confecção das estruturas de atendimento poderão ser construídas pela CONTRATADA a partir dos fluxos de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE.
- 14.6. A implementação dos menus de atendimento está condicionada a



viabilidade técnica e a disponibilização das bases de dados para consulta/escrita pelo chatbot.

- 14.7. Os códigos e scripts resultantes da construção dos chatbots deverão estar disponíveis a CONTRATANTE para manutenção e evolução futura dos fluxos de atendimento. A CONTRATADA deverá capacitar a CONTRATANTE na construção destes fluxos de atendimento, prevendo sua manutenção e evoluções futuras.

## 15. CONSOLES (MESA) DA OPERADORA

- 15.1. Deve ser fornecido um Console (mesa) da Operadora do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz, baseado em Ramal IP, e vir equipado com Softphone para uso da telefonista. O equipamento a ser utilizado como console (mesa) da Operadora deve ser um terminal com interface USB, baseado em microcomputador PC/notebook. O microcomputador PC/notebook e o Headsets USB utilizado pela telefonista devem ser fornecidos pela CONTRATANTE. Cabendo a LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software do microcomputador PC/notebook, na documentação técnica do certame.
- 15.2. Console (mesa) da Operadora deve possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual dos seguintes estados: terminal discando, bloqueado, terminal programando, terminal em conversação, terminal em repouso, terminal ocupado, terminal chamando, terminal inativo, chamada entrante, chamada sainte, chamada estacionada.
- 15.3. Facilidades:
- 15.3.1. Possuir software agenda para, pelo menos, 2.000 (dois mil) números;
  - 15.3.2. Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador;
  - 15.3.3. Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atendê-la imediatamente;
  - 15.3.4. Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas e externas;
  - 15.3.5. Visualização e supervisão de todos os Ramais e Troncos Ativos e Inativos do sistema (ocupado, livre, bloqueado, tempo de retenção da chamada);
  - 15.3.6. Visualização do ramal chamado;
  - 15.3.7. Identificação dos números entrantes "chamadores" na fila da operadora;
  - 15.3.8. Transferência das Chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio;
  - 15.3.9. Estacionamento de chamadas com, pelo menos, 8 (oito) posições para Telefonista;
  - 15.3.10. Ocupação seletiva dos grupos de linhas tronco;
  - 15.3.11. Visualização de alarmes da Central;



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha

Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09

Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901

Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81

www.al.ms.gov.br

000320

- 15.3.12. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- 15.3.13. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista;
- 15.3.14. Chamadas em Espera – o ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a operadora transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema deve emitir música padrão. Assim que o ramal desocupar, a chamada deve ser atendida;
- 15.3.15. Retorno Automático à Mesa – o sistema deve permitir a Operadora ser conectada automaticamente ao assinante externo (ou assinante externo ser transferido para a fila da Operadora em música) quando o ramal não atender a chamada ou estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal;
- 15.3.16. Intercalação pela Telefonista – deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deve ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da operadora entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores;
- 15.3.17. Retorno de Ligação à Operadora (chamada em cadeia) - a critério da operadora, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal;
- 15.3.18. Seleção dos Ramais – o Console (mesa) da Operadora deve ser provido de sistema para a seleção de ramais;
- 15.3.19. Repetição do Último Número Discado – o Console (mesa) da Operadora deve estar preparado para efetuar chamada repetindo o último número discado;
- 15.3.20. Serviço Noturno – as ligações entrantes para o ramal chave do PABX devem ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramais ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela operadora.
- 15.3.21. Controle de Ligações Não Atendidas – as ligações não atendidas pela operadora, após 20 (vinte) segundos, devem ser redirecionadas para um ramal predeterminado.

## 16. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

- 16.1. A interface de gerenciamento deverá ser baseada em browser podendo ser acessada de qualquer microcomputador da rede (mesma rede em que será instalada a Central Telefônica). Este computador será de responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo a LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software.
- 16.2. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:



- 16.2.1. Configuração das facilidades de ramais;
- 16.2.2. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);
- 16.2.3. Cadastramento de senhas e contas;
- 16.2.4. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música deespera;
- 16.2.5. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- 16.2.6. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária.
- 16.2.7. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador.
- 16.2.8. A solução ofertada deve permitir, minimamente, cinco acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção.

## **17. AMBIENTE DE TESTES**

- 17.1. Em até 10 (dez) dias úteis após o término da etapa de disputa de lances, a empresa vencedora poderá ser acionada pela CONTRATANTE para disponibilizar nas dependências da CONTRATANTE um ambiente de testes, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução e dos recursos exigidos na presente contratação;
- 17.2. Esse ambiente de testes visa transmitir maior segurança à CONTRATANTE para a tomada de decisão após avaliação da proposta técnica da empresa vencedora da etapa de lances, culminando com a averiguação in loco do funcionamento da solução técnica e dos recursos exigidos na presente contratação.
- 17.3. O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa vencedora da etapa de lances, deverá comprovar o funcionamento dos recursos exigidos na presente contratação. A definição dos recursos a serem testados e a rotina de testes serão definidos pela equipe da CONTRATANTE.
- 17.4. Caso a empresa vencedora da etapa de lances seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento dos recursos exigidos nesta especificação, a mesma será desclassificada tecnicamente, sendo então dado prosseguimento ao certame em questão, convocando, na sequência, a empresa que terminou a disputa da etapa de lances em segundo lugar, e assim sucessivamente.

## **18. TREINAMENTO**

- 18.1. A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:
- 18.2. Programa de Usuários
  - 18.2.1. Operação de terminais IP (softphone / telefone IP / ATA);



- 18.2.2. Funções básicas dos ramais de usuário;
- 18.2.3. Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;
- 18.2.4. Simulações práticas.
- 18.2.5. Obs.: Trinta minutos por treinando, até dez participantes.
- 18.3. Programa para a Telefonista do sistema
  - 18.3.1. Apresentação do Sistema;
  - 18.3.2. Telas de Operação;
  - 18.3.3. Atendimento, encaminhamento e geração de chamadas;
  - 18.3.4. Agenda, serviço noturno e estacionamento;
  - 18.3.5. Simulações práticas.
  - 18.3.6. Obs.: Duas horas para uma turma de até duas telefonistas.
- 18.4. Administrador do Pabx
  - 18.4.1. Conceitos;
  - 18.4.2. Softswitch;
  - 18.4.3. Configurações básicas de ramal;
  - 18.4.4. Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações;
  - 18.4.5. Criação e exclusão de ramais.
  - 18.4.6. Obs.: Quatro horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.5. Administrador do software tarifador
  - 18.5.1. Bilhetagem e tarifação;
  - 18.5.2. Cadastros;
  - 18.5.3. Relatórios.
  - 18.5.4. Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.6. Administração do sistema de comunicação unificada
  - 18.6.1. Cadastro de pessoas;
  - 18.6.2. Acesso ao sistema;
  - 18.6.3. Trabalhando com mensagens e chamadas.
  - 18.6.4. Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.7. Atendentes
  - 18.7.1. Conceitos iniciais;
  - 18.7.2. Interface de operação;



- 18.7.3. Principais facilidades.
- 18.7.4. Obs.: Duas turmas de atendentes, sendo duas horas para cada turma de até quinze atendentes.
- 18.8. Supervisão do sistema
  - 18.8.1. Conceitos iniciais;
  - 18.8.2. Supervisão on-line do sistema;
  - 18.8.3. Relatórios;
  - 18.8.4. Principais facilidades.
  - 18.8.5. Obs.: Quatro horas para uma turma de até quatro supervisores.
- 18.9. Administração do sistema
  - 18.9.1. Conceitos iniciais;
  - 18.9.2. Configuração de grupos e atendentes;
  - 18.9.3. Supervisão on-line do sistema;
  - 18.9.4. Relatórios;
  - 18.9.5. Principais facilidades.
  - 18.9.6. Obs.: Oito horas para uma turma de até dois administradores.
- 18.10. URA (Unidade de Resposta Audível)
  - 18.10.1. Especificação e construção de fluxos de URA;
  - 18.10.2. Gravação e upload de mensagens;
  - 18.10.3. Testes e debug dos fluxos de URA.
  - 18.10.4. Obs.: Dezesesseis horas para uma turma de até quatro técnicos de TI.
- 18.11. LOCAL E INFRA-ESTRUTURA
  - 18.11.1. Cada treinamento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação à CONTRATANTE, sob pena de comprometer a parte prática do curso.
  - 18.11.2. O treinamento ocorrerá em local próximo ao equipamento instalado. A definição do local ficará a critério da CONTRATANTE, observando-se as necessidades básicas de infra-estrutura para treinamento, ou seja: Uma sala contendo projetor multimídia + quadro branco e/ou flip-chart; Cadeiras com braço ou carteiras; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para uso do instrutor; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para cada grupo de dois treinandos. Para a parte prática, deverão



ser disponibilizados, pelo menos, dois ramais por dupla de treinandos.

**18.12. TREINAMENTO VIA ENSINO A DISTÂNCIA**

- 18.12.1. Além dos treinamentos supracitados, a CONTRATADA deverá ainda disponibilizar à CONTRATANTE a possibilidade da realização de cursos técnicos a distância baseados na internet, através do seu próprio site, em ambiente WEB, com acesso via browser (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc;
- 18.12.2. Todo e qualquer treinamento deste ambiente WEB não limitará em tempode uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento;
- 18.12.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de tutoria on-line, através de chat e em horários específicos, para os alunos matriculados nos cursos;
- 18.12.4. Entre os treinamentos, deverão ser disponibilizados, no mínimo:
- 18.12.5. Operação do console da telefonista;
- 18.12.6. Operação das funções do ramal do usuário;
- 18.12.7. Administrador das facilidades do PABX;
- 18.12.8. Operação do software tarifador;
- 18.12.9. Sistema de comunicação unificada;
- 18.12.10. Visão geral da solução de atendimento;
- 18.12.11. Operação do aplicativo de atendentes;
- 18.12.12. Operação das ferramentas de supervisão;
- 18.12.13. Configuração do sistema de atendimento;
- 18.12.14. Operação dos recursos de gravação;
- 18.12.15. Gerenciamento da ferramenta de backup.

**19. INSTALAÇÃO E TESTES**

- 19.1. O prazo de entrega, instalação e testes da Solução de Comunicação Unificada deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, após o recebimento da Nota de Empenho;
- 19.2. A instalação do equipamento deve observar as exigências da concessionária, conforme normas vigentes aplicáveis;
- 19.3. A Solução de Comunicação Unificada deverá ser instalada no endereço e local especificado no preâmbulo do edital, conforme projeto de instalação fornecido pela LICITANTE vencedora;
- 19.4. O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrá por conta da CONTRATADA;



- 19.5. A instalação da Solução de Comunicação Unificada deve ocorrer em horário comercial e a ativação no final de semana.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:** Dá-se a este contrato o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), para o fornecimento do objeto previsto na cláusula primeira, e para o período mencionado na cláusula quarta, e de acordo com a tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	01 SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.	Unid.	01	R\$	R\$	R\$
	02 TRONCOS DIGITAIS E1 (R2D E/OU ISDN PRI).	Unid.	90	R\$	R\$	R\$
	03 TRONCOS ANALÓGICOS (INTERFACE FXO).	Unid.	08	R\$	R\$	R\$
	04 TELEFONE IP TIPO I.	Unid.	264	R\$	R\$	R\$
	05 TELEFONE IP TIPO II.	Unid.	142	R\$	R\$	R\$
	06 TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA COM RAMAIS IP.	Unid.	406	R\$	R\$	R\$
	07 CONSOLE DA TELEFONISTA.	Unid.	01	R\$	R\$	R\$
	08 SISTEMA DE URA (CANALIS).	Unid.	04	R\$	R\$	R\$
	09 SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANALIS).	Unid.	05	R\$	R\$	R\$
	10 SISTEMA DE BACKUP.	Unid.	01	R\$	R\$	R\$
	11 SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM.	Unid.	01	R\$	R\$	R\$
	12 CHATBOT (CANALIS).	Unid.	04	R\$	R\$	R\$
	13 POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (CONTACT CENTER).	Unid.	05	R\$	R\$	R\$
	14 SUPERVISOR (CONTACT	Unid.	01	R\$	R\$	R\$



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
MATO GROSSO DO SUL

Palácio Guaicurus  
Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

000326

		CENTER).					
	15	RACK (PADRÃO 19").	Unid.	01	R\$	R\$	R\$
	16	SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA.	Unid.	01	R\$	R\$	R\$
2		SERVIÇO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, DURANTE O PERÍODO DE LOCAÇÃO, PARA EFETUAR A MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA COM SUPORTE TÉCNICO DE 01 (UM) TÉCNICO RESIDENTE PARA O EQUIPAMENTO PROPOSTO E SEUS PERIFÉRICOS. TREINAMENTO PARA NOVOS USUÁRIOS EM HORÁRIO COMERCIAL. PLANTÃO 24 HORAS (SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS) COM TÉCNICO DISPONÍVEL PARA ATENDIMENTO EMERGENCIAL EM EVENTOS OU REUNIÕES, COM VEÍCULO. APOIO DE EQUIPE TÉCNICA QUANDO NECESSÁRIO PARA MUDANÇA DE REDE DE RAMAIS FÍSICOS ANALÓGICOS OU DIGITAIS QUANDO NECESSÁRIO.	Mês	01	R\$	R\$	R\$
TOTAL						R\$	



§ 1º - Os pagamentos devidos à **Contratada** serão depositados em conta corrente nº \_\_\_\_\_, agência nº \_\_\_\_\_ do banco \_\_\_\_\_, mensalmente, em até 30 (trinta) dias, no valor mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), após a efetiva execução dos serviços, e mediante a apresentação de faturas ou notas fiscais devidamente atestadas, por funcionário da Secretaria de Administração e Estrutura.

§ 2º - É condição para o pagamento do valor constante da Nota Fiscal/Fatura, a apresentação dos seguintes documentos:

a) Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, prevista na Portaria MF 358, de 5 de setembro de 2014, alterada pela Portaria MF 443, de 17 de outubro de 2014;

b) Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual (Certidão Negativa de Débitos, compreendendo todos os tributos de competência do Estado), emitida pelo órgão competente, da localidade de domicílio ou sede da empresa licitante, na forma da Lei.

c) Certificado de Regularidade de Situação CRS, perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço / FGTS;

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), na forma da Lei Federal nº 12.440 de 07.07.2011;

e) Declaração, quanto a inexistência de fatos modificativos quanto as declarações apresentadas por ocasião do certame licitatório (anexas ao Edital da Licitação), comprometendo-se a informar a qualquer tempo, sob as penas da Lei, a existência de fatos supervenientes impeditivos à habilitação, na forma determinada no inciso XIII do art. 55 da Lei Federal nº 8.666/93.

§ 3º - As Notas Fiscais/Faturas ou Recibos correspondentes deverão constar o número do Processo administrativo, do Pregão e do contrato firmado.

§ 4º - Caso se faça necessária a retificação de fatura por culpa da contratada, o prazo terá sua contagem suspensa até a data de reapresentação da fatura ao órgão, isenta de erros, dando-se, então, prosseguimento à contagem.

§ 5º - Ocorrendo atraso no pagamento, desde que este não decorra de ato ou fato atribuível à contratada, aplicar-se-á o índice IPCA (IBGE), a título de compensação financeira, que será o produto resultante do mesmo índice do dia anterior ao pagamento, multiplicado pelo número de dias de atraso do mês correspondente, repetindo-se a operação a cada mês de atraso.

§ 6º - Entende-se por atraso o período que exceder o trintídio previsto no subitem § 1º.

*Wey*



§ 7º - O Contratante reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, as prestações dos serviços não estiverem de acordo com as especificações apresentadas e aceitas.

§ 8º - O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada, nos termos deste Pregão.

§ 9º - Caso seja constatado erro ou irregularidade na Nota Fiscal, o Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la, para as devidas correções, ou aceitá-la, com a justificativa da parte que considerar indevida.

§ 10º - Na hipótese de devolução, a Nota Fiscal será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

§ 11º - O Contratante não pagará, sem que tenha autorizado prévia e formalmente, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

**CLÁUSULA QUARTA - O PRAZO:** O prazo para início dos serviços acima mencionados, será após a assinatura do contrato e o prazo para implantação será no máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Havendo interesse da Administração, o presente Contrato poderá ser prorrogado nas seguintes hipóteses:

- I – Nos casos previstos na legislação pertinente;
- II – Havendo saldo remanescente quanto ao objeto contratado.

**CLÁUSULA QUINTA - DA DESPESA:** As despesas decorrentes da execução do presente Contrato, correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

**01 – PODER LEGISLATIVO**

**01.01 – ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

**01.031.001-2.001 – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES LEGISLATIVA**

**3.3.90.40.00 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PESSOA JURÍDICA**

**CLÁUSULA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO:** A fiscalização do serviço realizado será exercida pela CONTRATANTE, através do servidor Sr. \_\_\_\_\_, designado pela Secretaria de Administração e Estrutura da ALEMS, o que não exclui e nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA com a execução dos serviços de acordo com as especificações e quantidades descritas no Termo de Referência e proposta de preços.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A Contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência deste Contrato, fornecendo



informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** Constituem obrigações da **Contratada**, além das demais previstas neste Contrato ou dele decorrentes:

- I – Prestar os serviços, objeto deste Termo de Referência, no prazo proposto e em conformidade com as especificações exigidas no Edital;
- II – Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que deu origem a este ajuste;
- III – Assumir, com exclusividade, todos encargos, impostos, taxas, instalação, manutenção, deslocamento e fretes que forem devidos em decorrência do objeto deste termo, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, trânsito, e outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado;
- IV – Dispor de cadastro de pessoal qualificado para proceder substituição quando necessário;
- V – Responsabilizar-se pela investigação dos antecedentes profissionais de sua equipe de trabalho designada para a prestação dos serviços da ALEMS, podendo a qualquer tempo exigir a apresentação destas informações;
- VI – Aceitar em todos os aspectos a fiscalização por parte da ALEMS;
- VII – Apresentar a ALEMS, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados;
- VIII – Abster-se de contratar qualquer empregado da ALEMS durante a execução dos serviços contratados nos termos do que estabelece o Art. 9º, Inciso III da Lei 8.666/93, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.
- IX – Manter sigilo sobre quaisquer informações da ALEMS, às quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso, devendo entregar a ALEMS o Termo de Confidencialidade, assinado por seu representante legal, e pelos profissionais designados para a prestação de serviços;
- X – Responder pelos danos causados diretamente a ALEMS ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços;
- XI – Garantir o funcionamento de todas as funcionalidades que compõem o produto;
- XII – O prazo para implantação será no máximo de 60 (sessenta) dias a contar da



assinatura do contrato.

**XIII** – Assumir, como exclusivamente suas, as responsabilidades pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e, ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados ao **Contratante** ou a terceiros;

**XIV** – Apresentar, quando solicitado pelo **Contratante**, a comprovação de estarem sendo satisfeitos todos os seus encargos e obrigações trabalhistas, previdenciários e fiscais;

**XV** – Responder perante ao **Contratante** e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, na condução do objeto deste instrumento sob a sua responsabilidade ou por erros relativos à execução do objeto deste Edital;

**XVI** – Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas ou perda de descontos para o **Contratante**;

**XVII** – Instruir o fornecimento do objeto deste Termo de Referência com as notas fiscais correspondentes;

**XVIII** – Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa;

**XIX** – Não transferir em hipótese alguma este instrumento contratual a terceiros.

**XX** - A empresa vencedora será responsável pela substituição dos serviços em desacordo com as especificações deste Termo de Referência, sem ônus para a ALEMS.

**CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:** Constituem obrigações do **Contratante**:

**I** – Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a **Contratada**;

**II** – Fornecer e colocar à disposição da **Contratada** todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto licitado;

**III** – Proporcionar condições para a boa consecução do objeto deste Termo;

**IV** – Comunicar à contratada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, as eventuais alterações que realizar na sua plataforma tecnológica e nas suas normas, padrões, processos e procedimentos;

**V** – Planejar e coordenar os projetos, definições e manutenções de prioridades, gerenciar e organizar todas as atividades dos profissionais;



**VI** – Prestar informações e esclarecimentos necessários e proporcionar condições, no que lhe couber, para que a contratada possa executar os serviços objeto do contrato;

**VII** – Notificar, formal e tempestivamente, a **Contratada** sobre as irregularidades observadas no cumprimento das assumidas;

**VIII** – Notificar a **Contratada**, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

**IX** – Fiscalizar o presente Contrato através do Órgão competente;

**X** – Acompanhar a execução dos serviços efetuada pela **Contratada**, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão dos serviços.

**CLÁUSULA NONA – DO ACEITE E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS:** Os serviços deverão ser prestados conforme Termo de Referência Anexo I e I-A.

§ 1º - A licitante Contratada obriga-se a executar os serviços a que se refere este Pregão, conforme o quantitativo e especificações descritas na Proposta e no Termo de Referência do Edital de Convocação, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição daqueles que não estejam em conformidade com as referidas especificações e modelos.

§ 2º - O recebimento dos serviços se efetivará, em conformidade com os arts. 74, I, e 76 da Lei Federal nº8.666/93, mediante termo de recebimento, expedido por servidor responsável pelo Órgão competente, após a verificação da qualidade dos serviços, quantidade, características e especificações.

§ 3º - Recebido os serviços, nos termos acima, se a qualquer tempo vier a se constatar fatos supervenientes que os tornem incompatíveis com as especificações, proceder-se-á a imediata substituição do mesmo, contados da comunicação da irregularidade pelo Órgão.

§ 4º - Serão recusados os serviços que não atenderem às especificações constantes neste Contrato e no Termo de Referência, devendo a Contratada proceder à substituição na forma dos subitens § 1º e § 2º, no prazo máximo de 01 (um) dia, contados da comunicação.

§ 5º - Relativamente ao disposto na presente cláusula, aplicam-se, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal n.º8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

**10.1.** O atraso injustificado na execução do contrato ou no cumprimento de providências determinadas pelos agentes competentes, mediante notificação, sujeitará o contratado à multa de mora, calculada sobre o valor integral atualizado do contrato, na seguinte conformidade:



a) Multa de 0,20% (vinte centésimos por cento), ao dia, para atraso de até de 30 (trinta) dias;

b) Multa de 0,40% (quarenta centésimos por cento), ao dia, para atraso superior a 30 (trinta) dias, limitado a 60 (sessenta) dias;

c) O atraso superior a 60 (sessenta) dias, caracterizará inexecução parcial ou total, conforme o caso, aplicando-se o disposto no item 10.2 e ensejando a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis, ressalvado o disposto no subitem 10.1.1;

**10.1.1.** No caso de atraso superior a 60 (sessenta) dias, a Administração poderá, mediante juízo de conveniência e oportunidade da autoridade competente, optar por não rescindir o contrato, de forma a possibilitar sua conclusão pela contratada, caso em que será aplicada, além das multas previstas nas alíneas "a" e "b", multa de 2% (dois por cento) sobre o valor integral atualizado do contrato.

**10.1.2.** O atraso será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia subsequente ao término do prazo estabelecido para a conclusão da etapa, ou da providência determinada pelo agente responsável, até o dia anterior à sua efetivação.

**10.2.** A inexecução total ou parcial do contrato sujeitará o contratado às seguintes penalidades:

a) Em caso de inexecução parcial, multa de 2% (dois por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor integral atualizado do contrato, a depender do percentual inconcluso, bem como da gravidade da conduta da contratada;

b) Em caso de inexecução total, multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor integral atualizado do contrato;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

d) 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 será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 02 (dois) anos.

**10.2.1.** Independentemente das sanções arroladas acima, a contratada ficará sujeita à composição das perdas e danos causados à Administração e decorrentes de sua inadimplência, bem como arcará com a correspondente

*Handwritten signature*



diferença verificada em nova contratação, na hipótese de os demais classificados não aceitarem contratar pelos mesmos preços e prazos fixados pela inadimplente.

**10.3.** O valor da multa será compensado com os créditos que a contratada porventura tiver a receber. Se insuficientes esses créditos, a Administração poderá recorrer à garantia e promover a cobrança judicial.

**10.4.** Ficará impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Municipal, Estadual, e Federal, por prazo não superior a 05 (cinco) anos, conforme art. 7º da Lei Federal nº10.520, de 17/07/02), garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, a licitante que:

- a) apresentar documentação falsa, ou ainda ensejar injustificadamente o retardamento da realização do certame;
- b) não manter a proposta;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou fizer declaração falsa do atendimento das condições de habilitação ou cometer fraude fiscal;
- d) convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, falhar ou fraudar sua execução.

**10.5 -** As penalidades somente poderão ser relevadas ou atenuadas pela autoridade competente aplicando-se o Princípio da Proporcionalidade, em razão de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados, desde que formuladas por escrito e no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data de recebimento da notificação, em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO:** A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas na legislação pertinente;

**§ 1º -** Constituem motivo para rescisão de contrato:

- I – Atraso na execução dos serviços;
- II - Descumprimento de cláusulas contratuais (especificações ou prazos);
- III - Cumprimento irregular de cláusulas contratuais (especificações ou prazos);
- IV - Lentidão no cumprimento do contrato, comprovando a impossibilidade da conclusão da execução dos serviços, nos prazos estipulados;
- V - Atraso injustificado na execução dos serviços;
- VI - Paralisação da execução dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao contratante;
- VII - Desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII - Cometimento reiterado de falhas na execução;
- IX - Decretação de falência ou instauração de insolvência civil;
- X - Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- XI - Alteração social ou modificação da finalidade ou estrutura da pessoa jurídica, que prejudique a execução do contrato;



- XII- Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo contratante;  
XIII- Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**§ 2º** - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

**§ 3º** - A rescisão do contrato poderá ser:

- I - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XIII do subitem **§ 1º**;
- II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o contratante;
- III - judicial, nos termos, da legislação aplicável a contratos desta natureza.

**§ 4º** - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;

- I. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII e XIII do subitem **§ 1º**, sem que haja culpa da contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo direito a pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão.

**§ 5º** - Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do contrato, o prazo de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo, tanto da paralisação quanto da sustação;

**§ 6º** - A rescisão de que trata o inciso I do subitem **§ 1º**, acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas na legislação aplicável:

- I - assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio do Contratante;
- II - execução dos valores das multas e indenizações a ela devidos;
- III - retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao contratante.

**§ 7º** - A aplicação da medida prevista no inciso I do subitem **§ 6º**, fica a critério do contratante, que poderá permitir a continuidade do serviço;

**§ 8º** - A ALEMS se reserva o direito de paralisar, suspender ou rescindir em qualquer tempo o fornecimento objeto desta licitação, independentemente das causas relacionadas no subitem anterior, por sua conveniência exclusiva ou por mútuo acordo, tendo a contratada direito aos pagamentos devidos relativos à execução do objeto, observando sempre o interesse da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÕES:** Fica a Contratada, obrigada a aceitar nas mesmas condições, acréscimos ou supressões dos



quantitativos até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), em função do direito tratado no § 1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93 e alterações, sob pena das sanções cabíveis e facultativo nas demais situações.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE**

§ 1º - O valor contratado é fixo e irreajustável, pelo período de vigência do contrato, após 12 (doze) meses, em caso de prorrogação o contrato poderá ser reajustado pelo índice (ICTI/IPEA).

§ 2º - Fica ressalvada a possibilidade de alteração dos preços, caso ocorra o desequilíbrio econômico financeiro do Contrato, conforme disposto no Art. 65, alínea "d" da Lei 8.666/93.

§ 3º - Caso ocorra à variação nos preços, a contratada deverá solicitar formalmente a ASSEMBLEIA, devidamente acompanhada de documentos que comprovem a procedência do pedido.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Fica o presente contrato para todos os efeitos de Direitos, vinculado ao Edital do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2023.**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – Aos casos omissos neste instrumento, por ocasião da execução do objeto, serão aplicáveis a Legislação pertinente a espécie, nos termos do inciso XII do Art. 55 da Lei nº 8.666/93, em sua atual redação.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES:** O presente Contrato poderá ser alterado, nos casos previstos na legislação pertinente, para ajuste de condições supervenientes que impliquem em modificações.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Qualquer alteração nas condições ora estipuladas neste Contrato deverá ser feita mediante Termo Aditivo, devidamente assinado pelos representantes legais das partes.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PUBLICAÇÃO DO CONTRATO:** Dentro do prazo regulamentar, o **Contratante** providenciará a publicação em resumo, do presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO:** O foro do presente contrato será o da Comarca da cidade de Campo Grande - MS, excluído qualquer outro.

E, para firmeza e validade do que aqui ficou estipulado firmam o presente instrumento, com 03 (três) cópias de igual teor, as partes contratantes e duas testemunhas que a tudo assistiram.

\_\_\_\_\_-MS, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

*Uney*



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
MATO GROSSO DO SUL

Palácio Gualcurus

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha  
Jardim Veraneio – Parque dos Poderes – Bloco 09  
Campo Grande / MS – CEP: 79.031-901  
Tel.: (67)3389.6520 – CNPJ: 03.979.390/0001-81  
www.al.ms.gov.br

000336

**CONTRATANTE**  
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA – MS**  
Deputado \_\_\_\_\_  
1º Secretário

**CONTRATADA**  
Rep. \_\_\_\_\_

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
CPF/MF

\_\_\_\_\_  
CPF/MF

*Wep*



**ANEXO VII**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU  
EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

A Empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador (a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ expedida pela SSP/\_\_\_\_ e de CPF nº \_\_\_\_\_

**DECLARA**, para fins do disposto no item 4 do Edital do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/202\_\_, sob as sanções administrativas cabíveis e sob penas da Lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) MICROEMPRESA, conforme Inciso I, art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e sua alteração;

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme inciso II, art. 3º da lei Complementar nº 123/2006 e sua alteração.

DECLARA ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e sua alteração.

(localidade)\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 202\_\_

\_\_\_\_\_  
(Representante Legal empresa)

\_\_\_\_\_  
Contador/Técnico e nº. CRC

**OBS.: A declaração acima deverá ser assinalada com um "X", ratificando-se a condição jurídica da empresa licitante.**

*Assinatura*



**ANEXO VIII**

**MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NÃO EXISTEM, EM SEU QUADRO DE  
EMPREGADOS, SERVIDORES PÚBLICOS**

A Empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador (a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ expedida pela SSP/\_\_\_ e de CPF nº \_\_\_\_\_

**DECLARA**, para fins que não existem em seu quadro de empregados, servidores públicos da contratante exercendo funções de gerência, administração ou tomada de decisão, nem como sócio, diretor, membros e ainda, cônjuge, companheiro ou parente até terceiro grau, na forma do art. 9º, inciso III da Lei 8.666/93.

Por ser expressa manifestação da verdade, firmo o presente.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.  
Cidade estado

\_\_\_\_\_  
**Carimbo do CNPJ/MF e assinatura do  
Representante legal da empresa**

*Lucy*



**ANEXO IX  
(FACULTATIVO)**

**MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

Referente: **Pregão Presencial n.º \_\_\_\_/2023**

**OBJETO:** Constitui o objeto da presente licitação a Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Locação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Assembleia do Mato Grosso do Sul, compreendendo além do fornecimento, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, pelo período de 12 (doze) meses, e de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações dos Serviços.

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa  
....., inscrita no CNPJ n.º ....., neste ato  
representada pelo Senhor ....., RG. n.º.....  
e CPF n.º ....., compareceu na Secretaria de Administração e Estrutura da  
ALEMS e acompanhado do(a) servidor(a) designado(a) para o ato, Sr. \_\_\_\_\_,  
procederam nesta data a visita técnica no(s) local(is) onde serão executados os serviços  
para verificação das condições, avaliação própria da quantidade e natureza dos  
trabalhos, equipamentos necessários, meios de acesso ao(s) local(is) e obtenção de  
quaisquer outros dados que as licitantes julgarem necessários para a preparação de sua  
proposta.

..... - MS, ..... de ..... de 2.02\_.

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXXXX**  
**Secretaria de Administração e Estrutura**

*Wep*



**ANEXO X**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº \_\_\_\_/2023**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

**PROCESSO Nº. \_\_\_\_/2023**

Eu, \_\_\_\_\_ portador (a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, como representante devidamente constituído da empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, situada à \_\_\_\_\_, para fins do disposto no subitem 6.6.1. do Edital de Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2023, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2023, foi elaborada de maneira independente, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da ALEMS, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2023 não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da ALEMS, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da ALEMS, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2023 não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da ALEMS antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2023 não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da ALEMS, antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

\_\_\_\_\_( ), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

(representante legal)  
Carimbo e Assinatura



**ANEXO XI**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº \_\_\_\_/2023**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO**

**PROCESSO Nº. \_\_\_\_/2023**

Eu, \_\_\_\_\_ portador (a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, como representante devidamente constituído da empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, situada à \_\_\_\_\_, para fins do disposto no subitem 8.1.5, letra "d" do Edital de Pregão Presencial nº \_\_\_\_/2023, declara, sob as penas da lei, em especial o Código Penal Brasileiro, que:

- a) Executará os serviços com profissionais habilitados e capacitados, de modo a assegurar a plena e ininterrupta operacionalidade do sistema e garantir a qualidade dos serviços ofertados durante a vigência contratual.
- b) Efetuará treinamento ao final de cada ciclo, para todos os usuários finais selecionados pela ALEMS, devendo também realizar treinamento no decorrer do contrato, sempre que necessário e solicitado pelo órgão, mediante agendamento.
- c) Prestará suporte técnico ao sistema, solucionando dúvidas, corrigindo quaisquer eventuais anomalias de funcionamento, falhas ou erros no aplicativo ou em seus programas, assegurando a atualização de novas versões que venham a ser liberadas e que contenham alterações do sistema, sem quaisquer ônus para a Contratante.
- d) Possui o quadro técnico, adequado e disponível para realização do objeto da licitação, bem como, a qualificação de cada um dos membros da equipe técnica.

\_\_\_\_\_, (\_\_\_\_), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

(representante legal)  
Carimbo e Assinatura