



**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 032/2023
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 056/2023**

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA - ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, pessoa jurídica de direito público interno, com sede à Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco 9 - Parque dos Poderes, Campo Grande - MS, inscrito no C.N.P.J. sob o Nº. 03.979.390/0001-81, neste ato representado por seu 1º Secretário **Deputado Estadual Paulo José Araujo Corrêa**, brasileiro, casado, engenheiro civil, portador do RG n.º 618.958 SSP/MS e CPF n.º 362.918.707-20, residente e domiciliado na cidade de Campo Grande - MS, doravante denominada **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa **DICOREL COMÉRCIO INDÚSTRIA LTDA - EPP**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.973.179/0001-51, com estabelecimento na Rua. Dr. Mario Correa, 407, Vila Santa Dorotheia, Campo Grande - MS, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por seu representante legal o **Sr. Luiz Adolar Camargo Kieling**, brasileiro, separado, empresário, portador da CI sob o RG nº 130.476, expedida pela SSP/MS, e inscrito no CPF nº 058.768.260-49, residente e domiciliado na Rua Santos, 66, Bairro Cachoeira, Campo Grande - MS, e perante as testemunhas abaixo firmadas, pactuam o presente **Contrato**, cuja celebração foi autorizada pelo despacho de homologação do processo de **Pregão Presencial nº 016/2023**, 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 078/2010 – Mesa Diretora, 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 016/2023
- 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.



8

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

§ 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 os 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 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 μ) 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 confidenciais 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, pênulos 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 saintes (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);
- 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 defonte 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 saintes.
- 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.
- 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 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:



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

000584

- 12.3.1. Deve disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados;
- 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, 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 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 ao 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;
- 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 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 tempo de 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\$ 812.400,00 (oitocentos e doze mil e quatrocentos reais)**, 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	MARCA / MODELO	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	01 SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA.	Unid.	01	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 11.929,77	R\$ 11.929,77	R\$ 143.157,24
	02 TRONCOS DIGITAIS E1 (R2D E/OU ISDN PRI).	Unid.	90	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 14,12	R\$ 1.270,80	R\$ 15.249,60
	03 TRONCOS ANALÓGICOS (INTERFACE FXO).	Unid.	08	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 39,75	R\$ 318,00	R\$ 3.816,00
	04 TELEFONE IP TIPO I.	Unid.	264	Fanvil modelo X1	R\$ 53,88	R\$ 14.224,32	R\$ 170.691,84
	05 TELEFONE IP TIPO II.	Unid.	142	Fanvil modelo X3	R\$ 67,98	R\$ 9.653,16	R\$ 115.837,92
	06 TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA COM RAMAIS IP.	Unid.	406	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 10,26	R\$ 4.165,56	R\$ 49.986,72
	07 CONSOLE DA TELEFONISTA.	Unid.	01	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 191,94	R\$ 191,94	R\$ 2.303,28
	08 SISTEMA DE URA (CANAIS).	Unid.	04	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 162,91	R\$ 651,64	R\$ 7.819,68
	09 SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANAIS).	Unid.	05	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 116,70	R\$ 583,50	R\$ 7.002,00
	10 SISTEMA DE BACKUP.	Unid.	01	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 307,87	R\$ 307,87	R\$ 3.694,44
	11 SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM.	Unid.	01	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 433,57	R\$ 433,57	R\$ 5.202,84
	12 CHATBOT (CANAIS).	Unid.	04	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 91,08	R\$ 364,32	R\$ 4.371,84
	13 POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (CONTACT CENTER).	Unid.	05	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 450,25	R\$ 2.251,25	R\$ 27.015,00
	14 SUPERVISOR (CONTACT CENTER).	Unid.	01	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 252,71	R\$ 252,71	R\$ 3.032,52
	15 RACK (PADRÃO 19").	Unid.	01	Digitro NGC Voip Manager	R\$ 279,65	R\$ 279,65	R\$ 3.355,80
	16 SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA.	Unid.	01	Digitro NGC Voip	R\$ 513,11	R\$ 513,11	R\$ 6.157,32



					Manager			
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	12	-----	R\$ 20.308,83	R\$ 20.308,83	R\$ 243.705,96	

§ 1º - Os pagamentos devidos à **Contratada** serão depositados em **Conta Corrente nº 4914-X, Agência nº 4211-0 do Banco do Brasil**, mensalmente, em até 30 (trinta) dias, no valor mensal de **R\$ 67.700,00 (sessenta e sete mil e setecentos reais)**, após a efetiva execução dos serviços, e mediante a apresentação de faturas ou notas fiscais devidamente atestadas, por funcionário da Secretaria de Infraestrutura.

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

- 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;
- 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.
- Certificado de Regularidade de Situação CRS, perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço / FGTS;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), na forma da Lei Federal nº 12.440 de 07.07.2011;
- 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.

§ 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

3.3.90.39.00 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA

CLÁUSULA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO: A fiscalização do serviço realizado será exercida pela CONTRATANTE, através de servidor 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.º 8.078/90 – 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 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. Ficarão impedidas 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 irrevogável, 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 016/2023.

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 n.º 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.

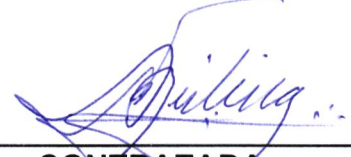
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO: O foro do presente contrato será o da Comarca da cidade de Campo Grande - MS, excluindo qualquer outro.

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.

Campo Grande - MS, 24 de outubro de 2023



CONTRATANTE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA - MS
Deputado Paulo Corrêa
1º Secretário



CONTRATADA
DICOREL COMÉRCIO INDÚSTRIA LTDA - EPP
Sr. Luiz Adolar Camargo Kielling
Sócio Administrador

TESTEMUNHAS:



CPF/MF
5997978011-0



CPF/MF 626.875.301-15