

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. XXXX / XX

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 049 / 2024

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.

LOTE ÚNICO		
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
1.	Solução de PABX IP com até 90 ramais, com fornecimento de minutos ilimitados para Fixo e Móvel Brasil.	01
2.	0800 com 4 canais com minutagem ilimitada;	01
3.	Portabilidade de 06 Linhas para a Tecnologia SIP	01
4.	Telefone IP 10/100 "Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41"); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS."	90
5.	Licença de Softphone para uso em Smartphone, disponível nas plataformas IOS, Android e para PC (Windows e MAC)	09
6.	Licença de usuário de chat corporativo.	90
7.	Licença de usuário de Chat com integração com o Whatsapp (Chatbot)	01
8.	Licença de Softphone para a realização de videoconferência com até 900 participantes simultaneamente	01
9.	Licença Disparador (Pacote com 100 disparos mensais)	01
10.	Pacote De Serviços De Telefonia Móvel, Serviço Móvel Pessoal - SMP (Voz, Dados E Sms), Acesso À Internet Por Meio De Tecnologia 4g Ou Superior Com No Mínimo 1GB De Dados, Validos Por 30 Dias, Sms Ilimitado, Whatsapp Ilimitado, Chamadas Ilimitadas Para Fixo E Móvel De Todas As Operadoras (Vc1, Vc2, Vc3).	03
VALOR MENSAL		R\$
VALOR ANUAL		R\$

*Handwritten signature*

1.2. Os serviços objeto da presente contratação possui natureza de serviços comuns, sendo processados pela modalidade Pregão, na forma eletrônica.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da Assinatura do Contrato, prorrogável para até 12 meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço objeto da presente é enquadrado como continuado, tendo em vista o caráter essencial em sua prestação.

## **2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

2.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência

## **3. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

O município está em busca de uma solução para modernizar sua infraestrutura de telefonia, visando a redução de custos. Uma opção considerada é o comodato de equipamentos, o que resultaria em economia significativa, eliminando custos com centrais telefônicas, telefones e manutenção. Para atender a essa demanda, será necessário lançar diversas licitações.

É crucial ressaltar que a implementação de um sistema de comunicação e telefonia IP é complexa e demanda conhecimento especializado para garantir ambientes seguros e disponíveis para os usuários. A centralização do suporte em uma única empresa traria benefícios, como a redução de custos, um maior controle na qualidade do serviço e a simplificação das contratações. Além disso, facilitaria a fiscalização durante a vigência contratual por parte dos servidores designados, uma vez que é comum a escassez de pessoal qualificado nos municípios.

A decisão de licitar o serviço em um único lote é justificada pela necessidade de manter a integridade qualitativa do serviço, evitando discontinuidades e dificuldades gerenciais. Além disso, a contratação em lote único permitiria estabelecer um padrão de qualidade e eficiência, o que seria prejudicado com vários prestadores de serviços. O agrupamento dos itens também resultaria em economia de escala e eficiência na fiscalização do contrato.

A escolha de uma única empresa para o fornecimento de minutos e equipamentos em comodato é justificada pela interligação dos serviços, garantindo

*Al.*

comunicação eficiente e economia para o município. A empresa contratada assumiria qualquer custo relacionado a atualizações de tecnologia, mantendo assim a compatibilidade entre software e hardware.

### **3.1. Requisitos de Capacitação**

**3.1.1.** A empresa contratada será responsável pelo treinamento dos usuários das soluções oferecidas. O treinamento deverá ter uma duração mínima de 10 horas/aula. Esse treinamento visa garantir que os usuários estejam plenamente capacitados para utilizar as soluções de forma eficiente e aproveitar todos os recursos disponíveis.

**3.1.1.1.** O treinamento abordará os seguintes aspectos, sem limitar-se a eles:

- a) Operação básica dos equipamentos telefônicos e suas funcionalidades;
- b) Utilização eficiente das ferramentas de comunicação oferecidas pelo sistema telefônico, incluindo correio de voz, transferência de chamadas e conferências;
- c) Procedimentos de segurança relacionados ao uso dos sistemas de telefonia;
- d) Resolução de problemas comuns que os usuários possam enfrentar durante o uso cotidiano dos equipamentos e serviços telefônicos.

**3.1.2.** Quaisquer custos relacionados ao treinamento, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

### **3.2. Requisitos de Manutenção**

**3.2.1.** Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

**3.2.1.1.** A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.

**3.2.1.2.** A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura;

*H.*

3.2.1.3. Todos os custos relacionados às manutenções corretivas incluindo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura;

3.2.2. Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá à contratante, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada.

### 3.3. Requisitos Temporais

3.3.1. Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de início de atendimento	Prazo máximo de Solução de problema
Resposta a Chamados Abertos	04 Horas	04 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	04 Horas	08 Horas
Chamados com Resolução in-loco	04 Horas	48 Horas
Chamados com Resolução in-loco em caso emergência. (Paralisação total dos serviços).	04 Horas	24 Horas

### 3.4. Requisitos de Implantação

3.4.1. Reunião de Planejamento do Projeto:

3.4.1.1. Prazo: Dentro de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.

3.4.2. Entrega dos Equipamentos:

3.4.2.1. Prazo: Dentro de 20 dias após a assinatura do contrato.

3.4.3. Início da Instalação:

3.4.3.1. Prazo: Dentro de 30 dias após a assinatura do contrato.

3.4.4. Conclusão do Paço Administrativo:

3.4.4.1. Prazo: Dentro de 60 dias após o início da instalação.

3.4.5. Conclusão das Áreas Externas:

3.4.5.1. Prazo: Dentro de 90 dias após o início da instalação.

3.4.6. Os prazos acima poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.

### **3.5. Requisitos de Garantia e Manutenção**

- 3.5.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;
- 3.5.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.

### **3.6. Requisitos de Experiência Profissional**

- 3.6.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

### **3.7. Requisitos de Equipe técnica**

- 3.7.1. Os serviços de assistência técnica e suporte serão prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, os quais possuirão o conhecimento necessário para garantir um suporte eficaz e de qualidade.
- 3.7.2. Os técnicos designados pela contratada serão treinados e certificados nos produtos e soluções de telefonia oferecidos, garantindo assim um nível adequado de conhecimento e habilidades para resolver questões técnicas.
- 3.7.3. A contratada deverá manter uma equipe técnica disponível durante o horário comercial para atender às solicitações de assistência técnica e suporte da contratante. Além disso, a contratada deverá fornecer um número de telefone de suporte técnico e um sistema de registro de chamados para que a contratante possa reportar problemas e receber assistência de forma eficiente.

### **3.8. Requisitos dos equipamentos**

- 3.8.1. A contratada deverá apresentar juntamente com a proposta de preços a relação de equipamentos a serem utilizados, acompanhado do respectivos datasheet e o Certificado de Homologação Emitido pela Anatel.

## **4. DOS CATALOGOS, FOLDERES, DATASHEET**

- 4.1. A contratada deverá apresentar os documentos contendo as especificações técnicas dos itens relacionados neste Termo de referência, para análise do atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos.
- 4.2. A ausência de apresentação destes incorrerá na inabilitação da Licitante. H.:

## DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS A SEREM ATENDIDAS

### 5. SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA

- 5.1. Arquitetura PABX IP: O sistema deve ser baseado em PABX IP.
- 5.2. Homologação Anatel: A central IP PABX deve ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP.
- 5.3. Capacidade: Deve suportar no mínimo 90 ramais e 60 ligações simultâneas para chamadas de saída.
- 5.4. Protocolos: Deve suportar o protocolo SIP padrão para operar com o terminal SIP, assim como as tecnologias WebRTC e SIP para comunicação.
- 5.5. Detecção de Dígitos: Deve suportar detecção de informações de dígitos através de SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.
- 5.6. CODECs de Voz e Vídeo: Deve implementar diversos CODECs de voz e vídeo para garantir a qualidade da comunicação.
- 5.7. Serão aceitos para fins de contratação, equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IP.
- 5.8. A central IP PABX deverá ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP, devendo obrigatoriamente ser apresentado o certificado constando explicitamente estas informações;
- 5.9. Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.
- 5.10. O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.
- 5.11. Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/ $\mu$ -law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC, SLIN, OPUS;
- 5.12. Deverá implementar no mínimo os CODEC's de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9.
- 5.13. Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 5.14. O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco.
- 5.15. Caso precise de servidor adicional a empresa deverá fornecer todo o hardware e software necessário.
- 5.16. O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
- 5.17. O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.

*fl.*

- 5.18. Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deverá estar criptografada.
- 5.19. O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.
- 5.20. O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente.
- 5.21. O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações, possam ser utilizados, e também possa realizar o controle de administração e manutenção. (Exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.).
- 5.22. Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.
- 5.23. Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;
- 5.24. Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;
- 5.25. Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 5.26. Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda.
- 5.27. Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;
- 5.28. As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;
- 5.29. Todo o acesso as gravações deverão possuir logs de auditoria;
- 5.30. Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas.
- 5.31. Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da central PABX IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;
- 5.32. O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;

11.

- 5.33. As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;
- 5.34. O PABX IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;
- 5.35. Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;
- 5.36. Deverá permitir rastreamento de todas ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, seções inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas do PABX, adição, edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;
- 5.37. O PABX IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;
- 5.38. O PABX IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que o cliente possa ouvir e anotar o mesmo;
- 5.39. Deverá possuir callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função "me ligue" do site;
- 5.40. A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;
- 5.41. O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, sem resposta, ocupado/Sem resposta e incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador.
- 5.42. O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS.
- 5.43. O sistema deverá possuir URA (Unidade de Resposta Audível).
- 5.44. A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;
- 5.45. Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;
- 5.46. Fornecerá os áudios o formato WAV para adicionar à URA.
- 5.47. O PABX IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;
- 5.48. Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;
- 5.49. Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila fará a

Il.:

distribuição das chamadas, tocar todos os ramais, chamar o ramal a mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada.

- 5.50. Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação.
- 5.51. No PABX IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o servidor possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;
- 5.52. Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo "positivo" ou "negativo" intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;
- 5.53. Deverá possibilitar a criação de até 10 (dez) salas de conferência simultaneamente;
- 5.54. Cada sala de conferência deve permitir, no mínimo, 20 (vinte) usuários simultâneos;
- 5.55. Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:
- Atribuir nome para o usuário do ramal;
  - Senha personalizada para cada ramal;
  - Desvio de chamadas;
  - Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
  - Estacionamento de chamadas (call park);
  - Captura de chamadas em grupo e individual;
  - Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
  - Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;
  - Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
  - Roteamento de chamadas entrantes e saídes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras que podem ser configuradas pelo usuário;
  - Regras de discagem com manipulação de cifras;
  - Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);
  - Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;

- Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- O PABX IP deve fornecer uma aplicação para conexão externa (API), com a finalidade de controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI;
- O PABX IP deve fornecer integração via aplicação web tipo webhooks, que permite integração com outros sistemas de maneira a disponibilizar em sistemas de terceiras informações de chamadas ao início e final das mesmas, a saber: ID único da chamada, número de A, número de B, URL do arquivo de gravação e número do protocolo da gravação;
- A Central Telefônica deverá estar integrada com o chatgpt.
- A Central pode ser instalada em nuvem ou física em um appliance instalado diretamente no município, conforme necessidade desta administração. A solução seja em nuvem ou física deve ser do mesmo fabricante, e possuir homologação junto a Anatel na categoria de central privativa de comutação telefônica.
- A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;
- O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;
- Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score);

#### 5.56. Monitoração de chamadas

- Deverá existir uma tela de monitoração em tempo real das chamadas em curso/ativas, chamadas de cada ramal, chamadas dos troncos, chamadas das filas e gravações;
- Deve ser possível ao gestor controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar;

*Handwritten signature or mark.*

- Deve ser possível fazer uma escuta, em tempo real, de qualquer chamada ativa, direcionando a chamada de escuta tanto para um ramal interno quanto para telefone externo (fixo ou móvel), com as seguintes opções: sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino, com injeção de áudio para ambos lados;

#### 5.57. Segurança

- Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos
- Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e de gravações, integrada em sua interface web;
- Deve ser possível fazer backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, para qualquer tipo de servidor de rede, seja local ou remoto, de maneira automática mediante agendamento pelo administrador do sistema
- Deverá possuir os recursos de SBC.
- Deverá suportar no mínimo os protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPS e HTTP e HTTPS;
- Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos;
- Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas;
- Deverá remover automaticamente após um período estipulado, o endereço IP externo cuja tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizou tentativas rejeitadas neste intervalo;
- Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito.
- Deverá possuir segurança baseada certificado 802.1x EAP-TLS;
- Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP;
- Criptografia TLS para dados de mídia;
- Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.
- Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2.
- Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245;
- Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários;
- Deverá suportar o acesso web através de HTTPS;
- Deverá possuir filtro contra-ataques Denial of Service;
- Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços;

- Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256;
- Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, sRTP, AES, RSA.
- O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist;

#### 5.58. Comunicação Unificada

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

*Handwritten signature*

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

5.59. O cliente deverá possuir as seguintes funcionalidades:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 5.70. Aplicação Web

5.70.1. Sistema deve fornecer para 100% dos ramais um Workplace web;

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

Handwritten signature or initials.

- 5.70.3. Deverá ser compatível com Google Chrome, Firefox e MS Edge;
- 5.70.4. Como default no Workplace devem estar os recursos:
- 5.70.5. Status de Usuários;
- 5.70.6. Chat individual e em grupo;
- 5.70.7. Histórico de chamadas;
- 5.70.8. Configuração do perfil do usuário;
- 5.70.9. Todos os usuários da central controlar o seu próprio ramal, permitindo a geração de chamadas, a identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamento (siga-me), não-perturbe e correio de voz, e também integrar e disponibilizar a base de contatos da central para cada ramal. Esta mesma aplicação deve permitir monitoração do status de todos os ramais da central desde que o usuário possua permissão, como por exemplo uma telefonista.

#### 5.71. Relatórios

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

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

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

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

As informações do relatório de contas de usuários devem englobar, entre outras: estatística geral de chamadas originadas, indicando a quantidade e percentual de

Il.

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

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

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

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

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

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

JL.

## 5.72. QUALIDADE DE SERVIÇO

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

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

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

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

## 5.73. DA QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP

5.73.1. Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.

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

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

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

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

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

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

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

22

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

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

## 6. ESPECIFICAÇÃO CHAT COPORATIVO

- 6.1. Aplicação de Chat corporativo com funcionalidade baseada em Nuvem;
- 6.2. Capacidade de armazenamento de mensagens, áudio e imagem em nuvem;
- 6.3. As mensagens do chat corporativo deverão ser armazenadas em nuvem, criptografas, para consulta posterior caso necessário;
- 6.4. Deverá possibilitar a criação de usuários e departamentos em Lotes através de importação de arquivo do tipo CSV;
- 6.5. Acesso deverá ocorrer exclusivamente via Web;
- 6.6. A Aplicação deverá ser compatível com os principais navegadores do mercado (Chrome, Opera, Edge, Firefox);
- 6.7. A aplicação deverá possuir criptografia de ponta a ponta do tipo Hash;
- 6.8. O acesso deverá ser HTTPS com Certificado SSL, proporcionando maior segurança aos usuários;
- 6.9. Deverá proporcionar a criação dos usuários através de:
  - 6.9.1. - E-mail;
  - 6.9.2. - Senha Criptografada;
- 6.10. Deverá possibilitar a separação dos usuários por departamentos;
- 6.11. Deverá possibilitar a criação de grupos (salas de conversa) por departamento;
- 6.12. Possibilitar que o administrador possa gerir permissões de acordo com a necessidade, possibilitando definir quais usuários podem participar de grupos ou enviar mensagens para outros participantes;
- 6.13. O Chat deverá permitir o envio de no mínimo os seguintes formatos de documento comuns (PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX, TXT).
  - 6.13.1. O Chat deverá permitir o envio e visualização de no mínimo os seguintes formatos mais comuns de imagem (JPG, PNG, JPEG, GIF).
  - 6.13.2. O Chat deverá permitir a gravação e envio de áudios entre os usuários e para Grupos em MP3;
  - 6.13.3. O Chat corporativo deverá permitir que os usuários possam utilizar sua foto

11  
H.

de perfil no chat, possibilitando fácil reconhecimento do emissor da mensagem;

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

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

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

6.13.7. Possuir visualização do status de presença dos usuários, do tipo (Online, em reunião ou não perturbe, Ocupado, Offline).

6.13.8. O Painel de gestão deverá possibilitar que o gestor saiba quantos usuários estão online;

## 7. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SISTEMA DE CHATBOT

### 7.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem:

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

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

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

### 7.2. Disponibilidade:

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

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

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

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

### 7.3. Desempenho

11.

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

#### 7.4. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

7.4.1. Criação de Usuários

7.4.2. Permitir a criação de usuários em massa através de arquivo CSV ou XLS

7.4.3. Permitir a criação de usuários através de link de convite limitados

7.4.4. Permitir a criação de usuários individualmente

7.4.5. Permitir a personalização de usuários:

7.4.5.1. Foto de Perfil

7.4.5.2. Nome

7.4.5.3. Ramal

7.4.5.4. E-mail

7.4.5.5. Departamento

7.4.5.6. Setor

7.4.6. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp);

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

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

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

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

7.4.11. Permitir Atendimento Automatizado (via Robô)

7.4.12. Criação de Fluxos de atendimento personalizado possibilitando a utilização de recursos como:

7.4.12.1. Resposta Simples

7.4.12.2. Pergunta com Alternativas

7.4.13. Pergunta Descritiva onde a resposta escrita será interpretada pelo Bot através de palavras chave previamente informadas

7.4.14. Pergunta com Variáveis onde a resposta será atrelada a uma variável que poderá ser salva no banco de dados e utilizada posteriormente (Ex: Nome, Instituição, CPF)

JL.

- 7.4.15. Pergunta de Agendamento
- 7.4.16. Deverá permitir um mínimo de 100 subníveis de atendimento
- 7.4.17. Deverá permitir Cadastro Automático de contatos na lista de contatos
- 7.4.18. Deverá permitir Cadastro de mínimo de 100 mil contatos na lista de contatos
- 7.4.19. Permitir o atendimento Humano;
- 7.4.20. Permitir a criação de variados Departamentos
- 7.4.21. Permitir a criação de Variados Setores dentro de Departamentos
- 7.4.22. Deverá permitir que a Plataforma em Nuvem Gere Protocolos por atendimento
- 7.4.23. Deverá permitir a consulta a protocolos de atendimento;
- 7.4.24. Deverá fornecer a data de início e fim de cada protocolo bem como toda a conversa gerada nele
- 7.4.25. Deverá permitir a Transferência de atendimento entre agentes Internos
- 7.4.26. Deverá permitir a transferência do atendimento para outros contatos de whatsapp;
- 7.4.27. Permite monitorar conversas de atendentes em tempo real através do usuário de admin
- 7.4.28. Possui Relatórios diversos
- 7.4.29. Relatório de Tempo de Espera por Grupo de Atendimento
- 7.4.30. Relatório de Tempo de Espera por Usuário
- 7.4.31. Requisitos de mensagens
- 7.4.32. Permitir o envio de arquivos, imagens, áudio, emojis
- 7.4.33. Permitir citar mensagens anteriores do chat
- 7.4.34. Permite encaminhar mensagens para outras conversas internas e externa
- 7.4.35. Permite Finalizar mensagens
- 7.4.36. Permite iniciar novas mensagens
- 7.4.37. Deverá possuir API de integração com outras plataformas
- 7.4.38. Permitir visualizar o Ranking de Atendimentos
- 7.4.39. Deverá permitir visualizar um histórico das conversas
- 7.4.40. Estratégias diferentes por canal de entrada
- 7.4.41. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço,

*R.*

etc..., está captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

- 7.4.42. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- 7.4.43. Opção para confirmar a resposta (sim/não);
- 7.4.44. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;
- 7.4.45. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
- 7.4.46. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
- 7.4.47. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
- 7.4.48. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta

## 8. LICENÇA DE SOFTPHONE

- 8.1. Deverá ser compatível com sistemas Android, IOS, Windows e MAC;
- 8.2. Deverá estar disponível para Download na Google Play Store (Android)
- 8.3. Deverá estar disponível para Download na Apple AppStore (IOS)
- 8.4. Deverá possibilitar o recebimento de chamadas mesmo com o aplicativo fechado em dispositivos móveis;

## PLATAFORMA DE GESTÃO DE USUARIOS;

- 8.5. Deverá possuir plataforma Web de gestão;
- 8.6. Possibilitar o acesso de administrador a plataforma de gestão;
- 8.7. Possibilitar criação de usuário individualmente;
- 8.8. Possibilitar a criação de usuários em Lote através de importação de arquivo .CSV;
- 8.9. Exportação de usuários em CSV
- 8.10. Possibilitar a criação de Perfis de configuração (Templates) de acordo com departamento ou setor;
- 8.11. Possibilita atualizar as configurações do usuário remotamente através da plataforma Web;
- 8.12. Possibilita o Envio de configurações pela plataforma web;
- 8.13. Possibilita editar ou apagar usuários através da plataforma Web;
- 8.14. Possibilitar a criação de até 2 menus com link de destino personalizado dentro da aplicação, possibilitando assim que o usuário seja direcionado ao um destino personalizado de acordo com a necessidade da organização (Plataforma de Chamado, site, etc.);
- 8.15. Permite alteração de senha de acesso a plataforma Web;
- 8.16. Lista Telefônica:
  - 8.16.1. Permite a Criação de Lista telefonia corporativa em nuvem compartilhada com mínimo de 100 mil contatos;
  - 8.16.2. Permite a importação de contatos em massa através de arquivo .CSV;
  - 8.16.3. Permite a inclusão de contatos individualmente
  - 8.16.4. Permite que os contatos sejam adicionados a apenas um

Al.

Perfil/Departamento;

#### 8.17. API

8.17.1. A plataforma possui possibilidade de API de integração com sistemas externos através de token para as principais ações;

#### 8.18. Possibilita Configurar:

8.18.1. Tipo de DTMF

8.18.2. Tipo de Criptografia

8.18.3. Número do Correio de Voz

8.18.4. Ativar/Desativar função Transferência de chamadas

8.18.5. Ativar/Desativar função Espera de chamadas

8.18.6. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento Incondicional de Chamadas

8.18.7. Definir destino do encaminhamento Incondicional de chamadas

8.18.8. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso de ocupado

8.18.9. Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso ocupado

8.18.10. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta

8.18.11. Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta;

8.18.12. Usuário SIP

8.18.13. Senha SIP

8.18.14. Servidor SIP

8.18.15. Escolher protocolo SIP (udp,tcp,wss, tls)

8.18.16. Porta SIP

8.18.17. Servidor Proxy

8.18.18. Identificador de chamadas

8.18.19. Autenticar ID

8.18.20. Ativar/Desativar Bate Papo

8.18.21. Configurar 2 opções de link personalizado;

8.18.22. Ativar/Desativar Sincronização de agenda de contatos em nuvem;

8.18.23. Notificações Push

8.18.23.1. Permite o Envio de notificações push personalizadas para todos os usuários através da plataforma web;

8.19. CARACTERÍSTICAS DE ACESSO APLICAÇÃO;

Handwritten signature or mark.

- 8.19.1. Permitir login com Usuário e Senha;
  - 8.19.2. Permitir Login através de OTP;
  - 8.19.3. Permitir Login através de Leitura de QR Code ou importação da Galeria de imagens;
  - 8.19.4. A senha deverá ter pelo menos seis caracteres e permitir uma combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais.
  - 8.19.5. Permite a solicitação de redefinição de senha através do e-mail;
- 8.20. FUNCIONALIDADES
- 8.20.1. Realização de chamadas de áudio/vídeo através do teclado numérico;
  - 8.20.2. Realização de chamadas através de discagem recente (Dial)
  - 8.20.3. Realização de chamadas através do histórico de chamadas:
    - 8.20.3.1. TODAS
    - 8.20.3.2. PERDIDAS
  - 8.20.4. Realização de chamadas de áudio ou vídeo através das agendas de contato disponíveis:
    - 8.20.4.1. FAVORITOS (Selecionados como Favoritos)
    - 8.20.4.2. TODOS
    - 8.20.4.3. EMPRESARIAL (Que pertencem à mesma corporação)
    - 8.20.4.4. TELEFONE (Que estão na agenda do dispositivo Móvel)
  - 8.20.5. Deverá permitir os seguintes recursos de chamada:
    - 8.20.5.1. MUDO - A chamada em andamento pode ser silenciada usando o botão Mudo.
    - 8.20.5.2. HOLD/ESPERA - Colocar a chamada em espera usando o botão Hold.
    - 8.20.5.3. TRANSFERENCIA - Possibilitar duas opções de transferência;
      - 8.20.5.3.1. TRANSFERENCIA CEGA - Permite transferir a chamada para um grupo de destinatários ou outro atendente sem falar primeiro com o novo atendente.
      - 8.20.5.3.2. TRANSFERENCIA ASSISTIDA - Permite colocar a chamada em espera enquanto informa o novo atendente a respeito da transferência.
    - 8.20.5.4. DND - Função não perturbe, quando o botão DND está ativo, o usuário não recebe chamadas
    - 8.20.5.5. ATENDIMENTO AUTOMATICO - Quando o recurso Atendimento automático está ativado e uma chamada é recebida, seu telefone atende automaticamente a chamada.
    - 8.20.5.6. ESCOLHA DE IDENTIFICAÇÃO - Possibilita qual o número de Caller ID o usuário irá utilizar para completar a chamada;
  - 8.20.6. CONFIGURAÇÕES
    - 8.20.6.1. Visualizar Codecs de Áudio/Vídeo;
    - 8.20.6.2. Ativar e desativar a conta;
    - 8.20.6.3. Ativar desativar chamadas de Vídeo
    - 8.20.6.4. Alterar tipo de DTMF
    - 8.20.6.5. Tempo limite de expiração do registro
    - 8.20.6.6. Alterar o tipo de criptografia

21.

- 8.20.6.7. Atualizar a versão do Aplicativo
- 8.20.6.8. Selecionar o Idioma (Obrigatória a disponibilidade do Português BR)
- 8.20.6.9. Realizar a depuração de Bugs
- 8.20.6.10. Limpar registros de chamadas
- 8.20.6.11. Realizar teste de conexão
- 8.20.6.12. Realizar Logout
- 8.20.6.13. Permite definir uma foto de perfil

**8.20.7. BATE-PAPO - Entre usuários do Aplicativo na mesma organização:**

- 8.20.7.1. Permite iniciar um novo chat com colegas da mesma organização;
- 8.20.7.2. Em um bate-papo individual, o usuário pode enviar/receber texto, emojis, documentos, fotos, vídeos e áudio, etc.
- 8.20.7.3. Sinal de confirmação de recebimento
- 8.20.7.4. Sinal de Confirmação de Leitura

**9. LICENÇAS DE SOLUÇÃO PARA VIDEOCONFERÊNCIA:**

9.1. As Licenças de Softphone para Videoconferência oferecem uma solução abrangente para comunicação e colaboração remota. Com suporte para múltiplas plataformas e uma variedade de recursos, essa solução permite reuniões virtuais altamente participativas, com até 900 participantes.

9.2. Especificações a serem atendidas:

- 9.2.1. **Salas de áudio e Videoconferência:** Permite a criação de salas para reuniões com ampla participação, suportando até 900 participantes simultâneos;
- 9.2.2. **Acesso Via URL:** As salas de áudio e videoconferência são acessíveis através de URLs únicas, facilitando o ingresso dos participantes;
- 9.2.3. **Controle de Acesso:** Os organizadores têm controle total sobre quem pode ingressar na reunião, podendo exigir permissão individual para cada participante;
- 9.2.4. **Compatibilidade com Sistemas Operacionais:** Disponível para Windows 10, IOS10 ou superior e Android 9 ou superior;
- 9.2.5. **Publicação nas Lojas de Aplicativos:** Disponível para download nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).
- 9.2.6. **Monitoramento de Presença:** Os usuários podem monitorar o status de presença de contatos dentro da organização, diretamente no cliente softphone;
- 9.2.7. **Alternância entre Dispositivos:** Permite que o usuário alterne entre dispositivos durante uma ligação, mantendo a sessão da ligação ativa, com status de "ocupado".
- 9.2.8. **Suporte a Codecs de Áudio e Vídeo:** Suporta codecs de áudio G.711, G.729, G.722, e codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.
- 9.2.9. **Segurança Avançada:** Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-128 e autenticação com função

*Handwritten signature*

HAS SHA384. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e HMAC-SHA1 para autenticação.

**9.2.10. Gravação e Transmissão ao Vivo:** Permite gravação de reuniões (Voz e vídeo) localmente ou na nuvem, com no mínimo 10GB de espaço de armazenamento na nuvem. Também possibilita a transmissão ao Vivo (Live Streaming) nas plataformas Youtube e Facebook/Instagram.

**9.2.11. Controle Remoto do Desktop:** Permite o controle remoto do desktop, permitindo que participantes editem documentos diretamente no desktop do organizador da reunião;

**9.2.12. Whiteboarding:** Inclui recursos de whiteboarding para facilitar a colaboração e apresentações durante as reuniões.

9.3. Para a comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos no item 9. e subitens, deverá ser apresentado o datasheet da solução, sob pena de desclassificação da proposta em face a sua ausência.

## 10. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

- 5.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 5.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 5.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 5.4. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 5.5. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual.
- 5.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade
- 5.7. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

fl.

## 7. Fiscalização

- 10.1.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), devidamente indicados nos termos do Contrato, sendo Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.

## 11. DO PAGAMENTO

- 7.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 7.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 7.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 7.6. O pagamento deverá ocorrer em até 30 dias da Emissão da Nota Fiscal de prestação de serviço.

## 8. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

### 8.1. DA CONTRATANTE:

- 11.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 11.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 11.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 11.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de

*Handwritten signature*

Preços, quando aplicável;

- 11.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 11.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução, mediante abertura de chamado nos canais indicados/disponibilizados por esta;
- 11.1.7. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.
- 11.1.8. Realizar a abertura de chamados para a possibilidade de resoluções dos problemas.
- 11.1.9. DO CONTRATADO:
- 11.1.10. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 11.1.11. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 11.1.12. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 11.1.13. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 11.1.14. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 11.1.15. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução;
- 11.1.16. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 11.1.17. Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados on-line;
- 11.1.18. Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;



## 12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO:

12.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA. Com adoção do critério de julgamento pelo Menor preço.

12.2. Para Fins de Habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

### Habilitação Jurídica

12.3. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

12.4. Empresário Individual: inscrição no registro público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

12.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado de Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

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

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

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

12.9. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

12.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### Habilitação fiscal, social e trabalhista

12.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

12.12. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos

*Al.*

termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

- 12.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 12.14. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 12.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 12.16. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 12.17. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 12.18. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 12.19. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal

#### **Qualificação Econômico-financeira**

- 12.20. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, dentro do seu prazo de validade;

#### **Qualificação Técnica**

- 12.21. Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 40 ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP comporta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.
- 12.22. Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
- 12.23. Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
- 12.24. Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:

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

21.

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

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

12.25. Para a comprovação de que o licitante possui profissional qualificado para a instalação, configuração e operacionalização do PABX ofertado, durante a vigência contratual, será necessária a apresentação de um certificado expedido pelo fabricante ou revendedor autorizado do PABX. Além disso, a comprovação do vínculo empregatício do profissional qualificado deverá ser feita mediante a apresentação do registro empregatício;

12.26. Para a comprovação de que o licitante está apto a instalar, configurar e operacionalizar a solução para videoconferência, será necessária a apresentação de um certificado expedido pelo fabricante e/ou revendedor autorizado da solução. Além disso, a comprovação do vínculo empregatício do profissional qualificado deverá ser feita mediante a apresentação do registro empregatício.

12.27. Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008);

12.28. cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)

12.29. Declaração da Operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.

12.30. Licença para a prestação de serviço de SMP (Serviço Móvel Pessoal) ou Licença de Mvno devidamente expedida pela Anatel.



**Antônio Héctor Bastide Ramos**  
Secretário de Administração,  
Planejamento e Meio Ambiente