



TERMO DE REFERÊNCIA

ENQUADRAMENTO LEGAL: Art. 75, inciso II, da Lei 14.133/21.

Art. 75 – É dispensável a licitação:

(...)

II - Para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;

(...)

DECRETO Nº 11.871, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2023

Atualiza os valores estabelecidos na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Art. 75, caput, inciso II R\$ 62.725,59 (sessenta e dois mil, setecentos e vinte e cinco reais e cinquenta e nove centavos).

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência visa definir o conjunto de elementos e condições que irão nortear o processo licitatório para contratação por meio de dispensa de licitação de empresa especializada visando o fornecimento de software de comunicação integrado IPBX Virtual em Nuvem baseado em plataforma Open souucer, com capacidade mínima de 50 (cinquenta) ramais IPs, 13 (treze) tronco SIP, serviços de URA (unidade de resposta audível com 10 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação (sem licença de uso), WEBRTC (Softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais ips, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada (com 5 campanhas), filas de atendimento (13 filas), posição de atendimento (13 PAS), modulo de agendamento e confirmação, relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração do servidor de IPBX em nuvem, com fornecimento de 10.000 minutos de ligações mensais, e com 5 números DDR para ligações oriundas das diversas unidades separadas geograficamente, interligadas pela rede de Fibra óptica de dados, e pelo cabeamento estruturado de voz, com locação dos equipamentos de operação. Inclui ao processo uma plataforma de atendimento de multicanalidade integrado ao sistema IPBX para no mínimo 13 operadores. O canal de gerenciamento de multicanalidade devera possibilitar com conceitos de Helpdesk, tickets de atendimento, robô humanizado para tratamento de dúvidas dos usuários, API de integração (banco de dados, CRM, ERP, e IA), modulo de agendamento, e confirmação, pesquisa de satisfação, incluindo instalação, configuração, treinamento aos usuários, integração ao banco de dados, consultoria técnica para novas aplicação, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software, hardware, e infraestrutura física das unidades.

1.2. A instalação do Software de IPBX e da plataforma de gerenciamento do canal de multicanalidade deverá ser executado nas dependências da Secretaria Municipal de Educação, conforme condições, quantidades exigidas e estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos com critério de Dispensa de Licitação, conforme especificações, descrições e quantitativos estabelecidos neste termo de referência e será regido pelos termos da Lei Federal 14.133/2021 e suas alterações, conforme disciplina o Art. 6º XXXVIII, e Art. 36, §1º, III da mesma Lei, e pelas demais condições estabelecidas neste termo de referência.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA**AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

1.3. Adicionalmente, este Termo de Referência contempla a construção de infraestrutura óptica para interligação entre o prédio principal da Prefeitura e a Secretaria Municipal de Educação, com fornecimento de todos os materiais e serviços necessários à instalação completa em regime de entrega Turnkey. A solução deverá prever o fornecimento e instalação de no mínimo 300 metros de cabo óptico tipo CFOA-SM-AS, equipamentos de terminação, equipamentos de roteamento, racks, conversores de mídia, DIOS, conectorização e certificação óptica.

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
01	Sistema de comunicação integrado em nuvem com capacidade mínima de 50 (cinquenta) ramais IPs, 13 (treze) troncos SIP, serviços de URA (unidade de resposta audível com 10 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação, WEBRTC (Softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais ips, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada (com 5 campanhas), filas de atendimento (13 filas), posição de atendimento (13 PAS), relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração, com fornecimento de 10.000 minutos de ligações mensais.	01	1.490,00	17.880,00
02	Plataforma de atendimento por mensagens via WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram, website , integrado ao sistema IPBX para no mínimo 13 operadores, com gerenciamento que devera possibilitar conceitos de Helpdesk, tickets de atendimento, robô humanizado para tratamento de dúvidas dos usuários, API de integração (banco de dados, CRM, ERP), modulo de agendamento, e confirmação, pesquisa de satisfação, incluindo instalação, configuração, treinamento aos usuários, integração ao banco de dados, consultoria técnica para novas aplicação, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software, hardware.	001	690,00	8.280,00
03	50 aparelhos telefônicos IP	001	1.250,00	15.000,00
	20 HEADSET USB	001	400,00	4.800,00



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA**AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

04	05 Módulos DISCADOR integrado ao sistema de IPBX. Envio por mês. Power dialer: Preditivo: Auto Provisionamento	001	475,00	5.700,00
05	01 Modulo de envio de mensagens instantâneas por API/ Broker autorizado via WhatsApp com 10.000 envios mês	001	690,00	8.280,00
Subtotal				59.840,00
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	VALOR UNIT.(R\$)	VALOR TOTAL(R\$)
06	Treinamento do sistema nível básico 13 usuários Treinamento do sistema nível administrador 4 usuários	001	280,00	280,00
Subtotal				280,00
TOTAL				60.220,00

Anexo I - Especificações Técnicas;**Anexo II - Requisitos mínimos para o treinamento;****Anexo III - Requisitos mínimos de suporte técnico;****Anexo IV - Características do serviço de voz sobre ip via internet para as chamadas.****2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

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

2.2. A contratação visa atender à necessidade de comunicação eficiente, contínua e segura entre a Secretaria Municipal de Educação, as Instituições de Ensino da rede pública e os diversos atores com os quais se relacionam, pais e responsáveis pelos



Autenticar documento em <https://joaoneiva.prefeiturasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador **52003700360080063000390034005000**, Documento assinado digitalmente conforme
Rua: Pedro Zangrari, nº 90 da Ceir 4.063/2020-ES
CEP: 29680-000 E-mail: educa@joaoneiva.es.gov.br



alunos, órgãos públicos, fornecedores, transportadores escolares e demais parceiros institucionais.

2.3. Além disso, muitas Instituições de Ensino, especialmente em áreas rurais ou de difícil acesso, não possuem conexão com internet de qualidade, o que torna os serviços de telefonia ainda mais imprescindíveis para manter o vínculo com os órgãos centrais de gestão da educação e com a comunidade escolar.

2.4. Assim, a contratação do serviço de telefonia tem como objetivo garantir a continuidade da comunicação institucional, promover a segurança e o bom funcionamento das escolas, bem como assegurar que as informações circulem de maneira ágil e confiável entre os diversos envolvidos no processo educacional.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Subcontratação

4.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.2. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Local da prestação dos serviços

5.1. Os Serviços deverão ser realizados na Secretaria Municipal de Educação e Instituições de Ensino.

Da Execução do Serviço

5.2. Ficará por conta da CONTRATADA a instalação do software com licenças de todos os aplicativos necessário, bem como o fornecimento e a portabilidade da operadora utilizada pela Secretaria Municipal de Educação. Deverá ser instalado de modo que o software de IPBX, e sistema de mensagens estejam com sua capacidade inicial disponível para uso imediato. O serviço deverá ser realizado por técnicos próprios da empresa vencedora da licitação. Os testes finais deverão ser realizados na presença de representantes do contrato para aceite dos serviços executados. O licitante deverá fornecer treinamento para utilização do sistema para até 17 (dezessete), a ser ministrados nas dependências na Secretaria Municipal de Educação, em conformidade com as especificações técnicas constantes no **Anexo II - Requisitos mínimos para o treinamento**. O licitante deverá fornecer serviços de Suporte técnico, em conformidade





com as especificações técnicas constantes no **Anexo III - Requisitos mínimos de suporte técnico**. O licitante deverá fornecer equipamentos para as Instituições de Ensino e em todos os setores da Secretaria Municipal de Educação, visando à substituição do atual sistema de telefonia nas unidades, com vistas a sua modernização, integração, otimização de gestão aliada ao aumento da segurança e disponibilidades de acesso, mantendo no prédio principal o funcionamento do sistema integrado, conforme **Anexo IV**. Para instalação e configuração do sistema integrado de comunicação, o licitante deverá fornecer todo hardware e software em formato de locação, bem como, apresentar solução própria para assegurar a redundância dos dados, seja ela em nuvem ou outro meio de armazenamento digital que a licitante julgar adequado, para que em casos de interrupção do serviço de telefonia, possam ser restabelecidos.

Natureza do serviço

5.18. Trata-se de serviço de telefonia em nuvem é um serviço baseado na nuvem que permite realizar e receber chamadas telefônicas usando a internet, sem a necessidade de uma infraestrutura telefônica física tradicional.

Obrigações da contratante

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

5.20. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e o prazo estabelecido.

5.21. Acompanhar a execução do objeto, observando a sua conformidade.

5.22. Certificar a execução do objeto nos documentos de pagamento.

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

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

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

Obrigações da contratada

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

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





PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA

AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

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

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

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

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

5.30. Responder e responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Municipalidade ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento da CONTRATANTE.

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

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

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

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

22.12 Entregar do objeto com todos os componentes necessários para o pleno funcionamento sem custos adicionais para Municipalidade.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Liquidação

6.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

6.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem 5% (cinco por cento) do valor de que trata o art. 75, II da Lei nº 14.133, de 2021.





6.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) O prazo de validade;
- b) A data da emissão;
- c) Os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) O período respectivo de execução do contrato;
- e) O valor a pagar; e
- f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

6.5. A nota fiscal ou fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, mediante a documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.6. A Administração deverá realizar consulta, aos cadastros seguintes, para identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas:

- a) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedora - SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.7. Constatando-se a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

6.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

6.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.





6.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

Prazo de pagamento

6.11. O pagamento será efetuado no prazo de até 20 (vinte) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

6.12. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem 5% (cinco por cento) do valor de que trata o art. 75, II da Lei nº 14.133, de 2021.

6.13. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

6.14. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária ou transferência eletrônica, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, cheque nominal ou cartão eletrônico.

6.15. Será considerada data do pagamento, no caso de ordem bancária, o dia em que constar como emitida, no caso de transferência eletrônica, a data de sua efetivação, no caso de cheque nominal, a data de seu recebimento pelo credor.

6.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

6.17. 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.

6.18. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro 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. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

7.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de contratação, por meio de Dispensa de Licitação.

Exigências de habilitação





7.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

7.3. **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;

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

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

7.6. **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;

7.7. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

7.9. **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.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

7.12. 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 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.





- 7.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 7.14. 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;
- 7.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Estadual* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 7.16. Prova de regularidade com a Fazenda *Municipal* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 7.17. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos 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.
- 7.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.
- 7.19. 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.

8. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O custo estimado total da contratação será de R\$ 60.220,00 (sessenta mil, duzentos e vinte reais) para o período de 12 (doze) meses.

9. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município de João Neiva-ES.

9.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Órgão: 250000; Unidade Orçamentária: 25.100; Programa: 1212200022.003; Elemento de Despesa: 33904000000; Fonte de Recursos: 150000250000; Ficha: 430.

10. DA VISTORIA

10.1. Não há necessidade de vistoria previa na execução do contrato.

11. ESTIMATIVA DE QUANTIDADE





11.1. Deverá ser contratado o serviço de acordo com a vigência, quantidades e especificações referidos no Termo de Referência correspondente a esta solicitação.

12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO/FISCALIZAÇÃO.

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

12.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

12.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.6. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

12.7. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (art. 117, §1º da Lei nº 14.133, de 2021).

12.8. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

12.9. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

12.10. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

12.11. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

12.12. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de





gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

12.13. O gestor do Contrato será o (a) Secretário (a) Municipal de Educação.

12.14. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

12.15. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

12.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal técnico quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

12.17. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

12.18. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

12.19. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de competente para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

13. DAS SANÇÕES

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;





- d) ensinar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- I - Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme art. 156, §2º, da Lei nº 14.133/21;
- II - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/21;
- III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/21;
- IV - Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- V - Ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias de atraso, fica autorizado à contratante a rescisão contratual por culpa da contratada, convertendo-se a multa em compensatória de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato;
- VI - Aplicam-se no contrato as multas compensatórias previstas no Termo de Referência.

13.3. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/21);

13.4. Todas as sanções previstas no Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/21).

13.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133/21);

15.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado,





além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/21);

15.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133/21, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

13.5.1. Na aplicação das sanções serão considerados os aspectos elencados no art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/21.

13.5.2. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159);

13.5.3. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

14. DO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

a) Nome Completo: Antonio Rodolfo Waichert Matrícula: 8.622

CPF: 046.105.927-46 E-mail: transporte escolar@joaoneiva.es.gov.br

15. DA VIGÊNCIA E PRAZO DE VALIDADE

15.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, na forma dos arts. 105 e 106 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

16. DO FÓRUM

16.1 Fórum da Comarca de João Neiva-ES.

João Neiva/ES, 05 de novembro de 2025.

Rejiane Ebert de Aranti
Secretária Municipal de Educação
Decreto nº 9.947/2025





ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Características mínimas da plataforma IPBX:

O sistema de telefonia IPBX baseado em software deverá estar disponível em versão de Asterisk 18 ou superior e usar compressão de voz baseada nos padrões G.729A/B, G.723.1, GSM e G.711, possuindo sistema de monitoramento de chamadas online (modulo supervisor) sistema de discador automática, modulo Call Center com classificação de chamadas para até 30 agentes e 12 filas de atendimento, gravação de ligações, pesquisa de satisfação e relatórios gerenciais com possibilidade de integração de protocolo, deverá ser possível a ativação de qualquer dispositivo com protocolo SIP.

1.1 O hardware que compõem central de IPBX deverá suportar inicialmente 50 (cinquenta) ramais SIP com expansão de 20%, e as demais facilidades presente neste termo.

1.2 O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas 1.2 facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação etc.

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

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

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

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

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

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

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





1.12 Serviço telefônico IP deverá compreender toda área oriunda e de forma itinerante em que estão compreendidas a Secretaria Municipal de Educação e Instituições de Ensino, permitindo a comunicação entre as secretarias que estão separadas geograficamente do prédio principal da instituição.

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

1.14 Deverá suportar *codecs* de áudio G.711, OPUS G.729 e G.722, além de *codecs* de vídeo H.264.

1.15 Deverá oferecer suporte SIP/TLS com algoritmo de criptografia AES-256.

1.16 O software de ramal móvel deverá suportar instalação no sistema mobile Android e IOS.

1.17 Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.

1.18 O sistema de IPBX deverá permitir o uso de softphone compatível com as funcionalidades do sistema de IPBX com suporte para os sistemas operacionais Windows, MAC ou Linux.

1.19 Possuir conferência de através de salas pré-definidas dos participantes internos e tendo como limite externo a quantidade de canais analógicos ou digitais.

1.20 O Software IPBX deverá aceitar música de espera com áudio wave ou mp3, podendo ser aplicado na fila de espera.

1.21 O grupo de chamada poderá ter de 1 até 10 participantes, classificado por um número específico de entrada, permitindo a configurar:

- a) Tipo de espera (4 nível e default);
- b) Duração de toque individual;
- c) Duração de toque total;
- d) Tempo de retenção;
- e) Gravação;
- f) Tipo de distribuição (simultâneo ou sequencial);
- g) Desvio se ocupado ou não atendido.

1.22 O Sistema de IPBX deve estar preparado para configuração de encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância de forma automática (Rota de menor custo).

1.23 O Sistema de IPBX deverá permitir rota de interconexão por meio de equipamento de telefonia móvel e possibilitar o encaminhamento de chamadas para sistema do serviço móvel pessoal automaticamente.

1.24 Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário.





1.25 Possibilitar o uso de rotas analógicas, GSM e TDM. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio.

1.26 O Sistema de IPBX deverá identificar a origem das chamadas (internas e externas);

1.27 O Sistema de IPBX deverá permitir a ligação entre ramais internos sem tarifação;

1.28 Deverá possuir documentação de ajuda, explicando sobre a configuração de parâmetros do sistema via WEB;

1.29 Deverá possibilitar o envio de notificações em caso de alarme, ao menos via Interface WEB e/ou e-mail ao gestor do sistema;

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

1.31 Deverá possibilitar o monitoramento a performance do sistema via WEB (CPU, MEMORIA, REDE, período de funcionamento, etc.);

1.32 O Sistema de IPBX deverá permitir Chamada de retorno automático – rechamada para ligações entre ramais;

1.33 Deverá ser possível a criação de ramais IPS e configuração do mesmo através do painel do gestor;

1.34 Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas e ainda a transferência de ligação quando essa for atendida para o dispositivo móvel pessoal ou outro ramal da empresa;

1.35 O Sistema de IPBX deverá possibilitar desvio de chamadas em caso de não atendimento;

1.36 O sistema de IPBX deverá possibilitar facilidade de “siga-me” quando ocupado e quando não atendido;

1.37 Permitir a criação de uma ou várias Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o auto atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, com direcionamento para Fila, grupo, ramal, ramal celular, integração, etc..., através de um menu com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (*Dual-Tone Multifrequency*), e reconhecimento por comando de voz por inteligência artificial;

1.38 O Sistema de IPBX deverá possibilitar criar Conta e senha para uso em ramais predefinidos;

1.39 O sistema de IPBX deverá oferecer alta desempenho no controle e distribuição das chamadas permitindo a distribuição automática através de menus e sub-menus com ambientes customizados para cada setor, podendo estar geograficamente separados possibilitando a criação de centrais virtuais integralizadas em um único ponto central;





1.40 Possibilitar o gerenciamento, monitoramento e configuração através de interface WEB para o supervisor;

1.41 O sistema de IPBX deverá possuir um firewall embarcado no próprio sistema;

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

1.43 Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para efetuar (backup) das informações de configuração críticas de forma rápida e acessível através da WEB do próprio sistema;

1.44 O sistema de IPBX deve possuir nível autorização para acesso a interface WEB, permitindo ou não acesso a determinadas funções sendo para o acesso as gravações e a bilhetagem imprescindíveis a todos os níveis;

1.45 O sistema de IPBX deverá fornecer o relatório da bilhetagem tanto para ligações recebidas ou efetuadas contendo:

- a) Número do assinante chamador (entrante ou sainte);
- b) Data do Registro da Chamada (Entrantes ou saintes);
- c) Hora e minuto da chamada (Entrante ou Sainte);
- d) Canal ou Linha tronco ocupada (Entrante ou sainte);
- e) Número Telefônico (Entrantes ou saintes),
- f) Tempo da chamada (Entrantes ou saintes);
- g) Relatório de Ligações por usuário;
- h) Relatório de Ligações por Departamento;
- i) Relatório de Ligações por Linha tronco.

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

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

1.47 Possibilitar a telefonista uma interface Web contendo:

- a) Login,
- b) Visualização dos ramais,
- c) Status dos ramais,
- d) Ordenador os ramais por nome, número ou ambos,
- e) Agenda telefonia,
- f) Histórico das chamadas de entrada e saída;
- g) Visualização do número de entrada da ligação e visualização das chamadas entrantes da fila;
- h) Possibilidade de mensagem gravada e/ou música em espera na transferência;
- i) Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal ou grupo;
- j) Permitir a reserva de ramal quando ocupado;
- k) Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema;
- l) Realizar ligações externas através do zero ou código pessoal;





- m) Realizar ligações entre ramais internos e externos;
- n) Realizar transferência cega e transferência assistida;
- o) Possibilitar encaminhamento incondicional;
- p) Possibilitar a geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;
- q) Possibilitar a reprodução de áudios específicos;
- r) Permitir o envio da ligação para URA;
- s) Permitir direcionar a ligação diretamente para o ramal específico;
- t) Permitir que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma nova chamada quando o número de destino estiver livre para receber atendimento, mediante a digitação de um código;
- u) Permitir retorno de chamada automático quando ocupado ou não atendido;
- v) Deverá permitir salas de conferência com até 10 participantes simultaneamente;
- w) Deve permitir a exportação dos relatórios através de arquivo no formato CSV, PDF, EXCEL.
- x) Deve permitir configurar a distribuição das ligações de entrada em função de diferentes horários;
- y) Permitir aplicação de ramal celular;
- z) Possibilitar a captura de chamada em fila com o modulo telefonista.

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

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

1.50 Permitir gravação manual no momento que se desejar.

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

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

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

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

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

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





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

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

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

2.Características de monitoramento e gerência:

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

- a) Criação de ramal;
- b) Configuração e alteração da categoria de ramal;
- c) Criação de rotas de saída (SIP e TDM);
- d) Ativar e desativar código de operadora (LCR) rota de menor custo;
- e) Ativar e desativar filas;
- f) Ativar e desativar grupos;
- g) Ativar e desativar agentes;
- h) Ativar e desativar pausas;
- i) Ativar e desativar gravação;
- j) Informação de monitoramento dos ramais;
- k) Informação de ramais SIP registrados;
- l) Informação de Bilhetagem;
- m) Informação de tempos do sistema;
- n) Informações de serviços ativos no servidor em cloud;
- o) Informações de ramais logados;
- p) Ativar e desativar serviços de rede e aplicações;
- q) Informações de log;
- r) Definição das mensagens de espera;
- s) Realizar Backup do sistema de forma automática e fazer o backup das gravações para exportação automática para um determinado diretório;
- t) Monitoramento e gerenciamento do modulo do discador;
- u) Monitoramento e gerenciamento do modulo Call Center;
- v) Monitoramento das filas de atendimento;
- w) Configurações dos parâmetros da Lista negra;
- x) Configurações de Agenda;
- y) Supervisão dos relatórios;
- z) Bilhetagem e tarifação;
- aa) Ligações transferidas e ligações capturadas;
- bb) Opções da Ura com: registros, gráficos e comparativo com informação dos percentuais de opções mais acessadas.
- cc) Pesquisa de Satisfação com: registros, gráficos e comparativo com informação do agente, avaliações, nota média, estrela de pontuação.

2.2 Supervisão das Filas e Agentes:





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

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

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

2.5 Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora.

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

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

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

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

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

a) Power dialer:

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

b) Preditivo:

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





c) Auto-Provisionamento:

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

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

2.11 A plataforma de IPBX deverá permitir regra de horário para transferência ou anúncio do horário de funcionamento.

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

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

2.14 A Secretaria Municipal de Educação fornecerá todas as informações necessárias de dados para permitir a configuração dos serviços de URA.





- 2.15 A Licitante é responsável pelo fornecimento das mensagens da URA.
- 2.16 O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.
- 2.17 Deverá possibilitar URA (unidade de resposta audível) com atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub-menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal).
- 2.18 A plataforma de IPBX deverá permitir que o gerenciamento de suas portas IP seja por intermédio do mesmo software.
- 2.19 O sistema de virtualizada deverá ser empregado aquele que melhor se adaptar ao sistema da Licitante.
- 2.20 Deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados.
- 2.21 O sistema deve permitir gravação de ramais e canal de forma gerenciada pelo administrador do sistema via WEB.
- 2.22 A plataforma de IPBX deverá possibilitar a visualização das gravações.
- 2.23 A plataforma de IPBX deverá permitir o gerenciamento de usuários por nível (administrador, supervisor, operador, etc...).
- 2.24 A plataforma de IPBX deverá possibilitar que executar aplicações de chamada telefônica e operações de ramal, telefonia e agente sejam acessados diretamente no browser do navegador através da tecnologia WEBRTC.
- 2.25 A CONTRATADA deverá fornecer software Tarifador: Sem limites de ramais, Bilhetagem e com centros de custos; Cadastros; Relatórios e demais recursos.
- 2.26 Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.
- 2.27 O sistema deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas entre as unidades da Secretaria Municipal de Educação de forma a possibilitar o limite de chamadas entre as regionais.
- 2.28 Permitir a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.
- 2.29 O sistema de gerenciamento será acessado remotamente através de uma conexão segura SSH através de ferramentas disponíveis no Protocolo TCP/IP.
- 2.30 O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não.
- 2.31 Verificação de disponibilidade em tempo real de acessos de usuários acessados.





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

2.34 A solução apresentada deverá permitir gravação de das ligações interna e externas sobre demanda com gerenciamento e administração via WEB.

2.35 Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.

2.36 Possibilitar o monitoramento sobre os parâmetros dos serviços de rede.

2.37 Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos IP's, e a plataforma de IPBX.

2.38 Deverá Permitir a criação de liberação de IP, para interligação com os outros nós da rede com interface IP de padrão Ethernet.

2.39 Deverá utilizar o protocolo TLS para sinalização segura.

2.40 Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.

2.42 A Central deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261.

2.43 Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para compatibilizar com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

2.44 Deverá utilizar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729(A ou AB) e Opus.

2.45 As chamadas de Vídeo ponto a ponto devem trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.

2.46 Deverá oferecer mecanismos de segurança embarcado para proteção contra autenticação inválida, bloqueios de IPs indesejados.

2.47 Deverá oferecer código de acesso pessoal, de modo que o usuário possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo em outros ramais.

2.48 Disponibilizar painéis de desempenho pré-definidos para monitorar as tendências de métricas de desempenho, tais como utilização de CPU e memória.

2.49 Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão.

2.50 Deverá suportar IPv4.

2.51 Deverá suportar sessões para configuração de IPS bloqueados e liberados.





2.52 Deve permitir que os ramais IP sinalizem ocupação de outros ramais via BLF.

2.53 Permitir a criação de grupos de buscas de ramais de forma simultânea ou sequencial, podendo definir o número de toques antes de encaminhar a chamada ao próximo integrante do grupo.

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

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

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

2.56.1 Painel da Telefonista:

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

2.56.2 Deve permitir visualizar as chamadas em fila contendo:

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





- u) Deve permitir Captura de ramal ou grupo;
- v) Deve permitir Pausar o Ramal.

2.56.3 Painel do Ramal:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;
- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- d) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- e) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- f) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- g) Deve permitir atendimento automático;
- h) Deve permitir retorno de chamadas até 25 números;
- i) Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- j) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- k) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- l) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- m) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);
- n) Deve apresentar uma lista de ramais;
- o) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- p) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- q) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- r) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- s) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- t) Deve permitir ativa e desativar o desvio de chamada quando ausente;
- u) Deve permitir Captura de ramal ou grupo;
- v) Deve permitir Pausar o Ramal.

2.56.4 Painel do Agente:

- a) Suportar protocolo SIP para comunicação;
- b) Suportar o CODEC OPUS;
- c) Deve permitir Logar e Deslogar da Fila.
- d) Deve permitir a seleção manual dos ramais que se deseja usar
- e) Visualização em tempo real do status de cada ramal;
- f) Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico;
- g) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- h) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- i) Deve permitir atendimento automático;
- j) Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;





- k) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- l) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- m) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- n) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);
- o) Deve apresentar uma lista de ramais;
- p) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- q) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- r) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- s) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- t) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- u) Deve permitir selecionar o motivo das pausas do agente.

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

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

- a) As filas deverão ser configuradas para recebimento de chamadas, efetuar chamadas ou mistas.
- b) Identificar causas Desconexão.
- c) Identificar chamadas atendidas por fila.
- d) Identificar chamadas não atendidas por fila.
- e) Identificar chamadas abandonadas por fila.
- f) Detalhadamente das chamadas.
- g) Distribuição automática de chamadas de entrada.
- h) Identificação Caller ID origem.

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

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

3.2 Gerenciar agentes:

- a) Pausar;
- b) Despausar;
- c) Deslogar;
- d) Intercalar;





e) Liberar.

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

3.3.1 Permitir configuração:

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

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

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

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

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

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

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

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

3.11 Para operação do serviço do Call Center:

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

4. Características do modulo de bilhetagem e tarifação:





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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Integração de recursos

- a) Permitir entroncamento SIP;
- b) Serviços DID,
- c) Aplicação em nuvem;
- d) Integração com Bilhetagem Inteligente;
- e) Flexibilidade e compartilhamento de recursos para integração do sistema entre filiais;
- f) Integração (ERP, CRM, BD), sem necessidade de recursos extras. Está aplicação deve ser disponibilizado pela LICINTANTE através da solicitação da API, com formato de troca de dados entre *sistemas* via Json para desenvolvimento e integração a ser realizada pela contratada e pela equipe de TI da Secretaria Municipal de Educação.





6. Modulo API de mensageria via whatsapp

6.1 Licença de uso de sistema Web integrado ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, com as funções de automatização, otimização, envios de mensagens e campanhas por listas de transmissão e status.

6.2 Suporte, manutenção e infraestrutura abrangendo os módulos abaixo discriminados.

6.3 O sistema devera possuir painéis exclusivos de ADMINISTRADOR, SUPERVISOR, MONITOR, E ATENDENTE, destinado a administração do sistema, supervisão de equipe, monitoramento online de atendimentos, e atendimentos por atendente, com controle e notificações de palavras chaves que devem ser monitoradas pelo profissional.

6.4 Ser capaz de gerenciar múltiplos atendimentos, organizados por departamentos e seus operadores terão a flexibilidade de acompanhar todos os protocolos gerados, enviar ou receber mensagens e arquivos, recuperar ou transferir atendimentos. Possuir para cada operador carga horária de operação ao sistema, atendendo regras de escalas e permitir a mobilidade disponibilizando acesso via web pelo smartphone.

6.5 Canal/número: uma conta corresponde a um canal e um canal se delimita a um número.

6.6 O sistema deverá disponibilizar migração de quatro canais;

6.7 O sistema deverá permitir migração do 0800 para o WhatsApp;

6.8 O sistema deverá permitir migração do número existente de uso para a solução, não sendo permitido soluções que tenham a dependência de smartphone em sincronismo para funcionamento da operação.

6.9 O envio das mensagens HSM (templates), serão enviados pela plataforma autenticada oficialmente, não sendo aceito soluções de disparo em massa, ou API com espelhamento em aparelhos telefônicos.

7. Modulo administrador e supervisor do sistema

7.1 Este módulo deverá ser utilizado para:

- a) Listar mensagens enviadas e recebidas dentro do sistema;
- b) Listar contatos que executaram comunicação com o canal de atendimento;
- c) Agendar e executar campanhas de envio de mensagens através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas whatsapp;
- d) Personalizar Layout de Painel Gerencial por contatos, operadores, protocolos abertos e atendimentos realizados;
- e) Criar, editar, gerenciar e segmentar por Cidade, Bairro, Sexo e Idade os atendentes operacionais;
- f) Listar, acompanhar atendimentos executados e em execução dentro de uma plataforma integrada com a capacidade de segmentação de contatos, por idade, sexo, cidade, bairro e interesses ao aplicativo de mensagens instantâneas whatsapp;
- g) Criar, gerenciar, programar e segmentar enquetes e campanhas de acordo com





- idade, sexo, cidade, bairros e interesses
- h) Emissores de Relatórios de atendimento, de campanhas, de contatos, de protocolos, de grupos e departamentos;
 - i) Gerenciar horários de autoatendimentos em Menus através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo;
 - j) Gerenciar horários de atendimentos para Operadores através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo;
 - k) Vincular Imagem e Texto como resposta automatizada através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo;
 - l) Vincular Vídeo com Texto como resposta automatizada através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo;
 - m) Vincular palavras chaves para acesso a menus de respostas automáticas;
 - n) Solicitação de Suporte online dentro da plataforma, categorizado por prioridade, não lidos, status, assunto e período.

8. Modulo Operador / Monitor:

8.1 Este módulo deverá ser utilizado para:

- a) Gerenciar atendimentos por departamentos categorizados por setor, cidade, bairro, idade, sexo, interesses ou geolocalização através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;

8.2 Gerenciamento de atendentes através das seguintes ferramentas:

- a) Por departamentos;
- b) Por horário de atendimento;
- c) Gerenciamento de protocolos URA através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
- d) Ranqueamento de atendentes de acordo com seus atendimentos através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
- e) Acompanhamento de atendimento em tempo real realizado através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
- f) Ativação ou Desativação de Atendentes através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
- g) Visualização de relatórios de atendimentos gerais em porcentagens, ou em índices diários;

9. Modulo Operador / Atendente

9.1 Este módulo deverá ser utilizado para:

- a) Enviar Mensagens via WhatsApp através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo;
- b) Receber Mensagens via WhatsApp através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo;
- c) Enviar fotos, áudios, arquivos pdf, contatos e geolocalização através do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp através de uma plataforma categorizada e integrada ao aplicativo;
- d) Receber fotos, áudios, arquivos pdf, contatos e geolocalização através do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp através de uma plataforma categorizada e integrada ao aplicativo;
- e) Recuperação de Atendimentos já finalizados através de uma plataforma integrada





- ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
- f) Recuperação de histórico de Atendimentos anteriores através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
 - g) Encaminhamento de atendimentos abertos através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
 - h) Avaliação de Protocolo de Atendimento através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
 - i) Envio de arquivos pré-programados dentro de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
 - j) Segmentação de contatos através de etiquetas de cidades, bairros ou interesses através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
 - k) Recebimento de notificações de atendimentos na lista de espera dentro de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
 - l) Pesquisa de histórico de mensagens de atendimentos através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp.

10. Modulo Integração WhatsApp

10.1 Este módulo deverá ser utilizado para;

- a) Ativação de canal utilizado na plataforma integrada com o aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
- b) Geração de Chave de validação via SMS vinculado ao número utilizado no canal.

11. Da capacidade de automação das operações

- a) A ura deverá ser customizada de acordo com a necessidade;
- b) PA = Ponto de atendimento – corresponde ao usuário do sistema; Sistema permite importação dos seus contatos; Painel de visualização em tempo real das métricas do sistema.

12. Descritivo das funcionalidades para atendimento do sistema:

12.1 Programa de Computador, acessível pela Internet com finalidade de gestão e controle de atendimentos Online.

12.2 Funcionalidades exigidas:

- a) Enviar Mensagens de WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram;
- b) Receber Mensagens de WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram;
- c) Enviar Mídias através do WhatsApp;
- d) Receber Mídias através do WhatsApp;
- e) Listar Mensagens Enviadas e Recebidas;
- f) Listar contatos que executaram comunicação com o canal de atendimento;
- g) Inscrever de forma automatizada;
- h) Agendar e Executar Campanhas de envio de mensagens de WhatsApp;
- i) Personalizar Layout do Painel do Operador;
- j) Personalizar Layout do Painel do supervisor;
- l) Personalizar Layout do Painel do administrador;
- n) Gerenciar Clientes pelo Painel do administrador;
- o) Criar, Editar e Gerenciar Operadores de Atendimento Operacional;
- p) Listar, Acompanhar atendimentos executados e em execução;





- q) Gerenciar atendimentos por Departamentos;
- r) Editar contatos vinculados à plataforma;
- s) Criar e gerenciar enquetes;
- t) Emissores de relatórios;
- u) Gerenciar horários de atendimentos em Menus;
- v) Gerenciar horários de atendimentos para Operadores;
- x) Vincular Imagem e Texto como resposta automatizada;
- z) Vincular Vídeo com Texto como resposta automatizada;
- aa) Vincular palavras chaves para acesso aos menus;
- ab) Menus Ilimitados;
- ac) Submenus Ilimitados;
- ad) Operadores de atendimento;
- ae) Armazenamento e Backup de 10 Giga.

13. Os serviços prestados que devem estar disponíveis no sistema

- 13.1 Acesso a plataforma Web;
- 13.2 Atualizações constantes e ilimitadas;
- 13.3 Treinamento e Capacitação do contratante.

14. Implantação do projeto

14.1 Todo o escopo descrito no edital deve ser implantado imediatamente após o tramite regulatório de autorização. Haverá reuniões de análise do fluxograma para autorização e implantação.

O sistema deve dispor de integrações e desenvolvimento de recursos, facilidades, integrações com outros sistemas (CRM, ERP ou Banco de Dados), cuja deverá estar aberto para desenvolvimento da própria equipe da contratante, com API aberta e documentação disponível dentro da solução.

15. Critérios técnicos de atendimento

- 15.1 Poder utilizar um número de WhatsApp que se encontra já em utilização.
- 15.2 Aproveitar os contatos já existentes do WhatsApp.
- 15.3 Vedar utilização do WhatsApp no Celular e na Plataforma Simultaneamente.
- 15.4 O WhatsApp, assim que habilitado deverá ficar totalmente dedicado ao uso da plataforma.
- 15.5 As contas de WhatsApp, devem ser fornecidos pelo contratante.
- 15.6 A Secretaria Municipal de Educação irá providenciar mecanismos de divulgação do número de utilização, para que os munícipes, ou utilizadores da solução possam salvar os contatos.
- 15.7 As normas estabelecidas pelo grupo Facebook devem ser atendidas em todos os critérios, e estar em conformidade com LGPD.

<https://www.whatsapp.com/business/api>

https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/?lang=pt_br

16. Das características dos equipamentos e requisitos mínimos para fornecimento;

16.1 Servidor em nuvem

- a) A solução deverá estar hospedada em infraestrutura de nuvem pública ou híbrida, em data center certificado no mínimo como **Tier II** ou equivalente, localizado em território nacional ou em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018)**. O ambiente deverá garantir **alta**





disponibilidade mínima de 99,9% (SLA), com recursos de redundância de energia, climatização e conectividade.

- b) A infraestrutura deverá contemplar mecanismos de **segurança da informação**, incluindo firewall de aplicação, criptografia de dados em trânsito e em repouso, proteção contra ataques DDoS, monitoramento contínuo e política de backup periódico com retenção mínima de 30 (trinta) dias.
- c) O serviço de nuvem deverá permitir **elasticidade e escalabilidade**, possibilitando a ampliação dinâmica de ramais, canais SIP e demais recursos da solução de IPBX Virtual, sem necessidade de substituição da plataforma. A contratada deverá assegurar o gerenciamento, monitoramento e suporte técnico especializado, de forma a garantir desempenho estável, seguro e aderente às melhores práticas internacionais de TI.

17. Aparelhos telefônicos IP

17.1 Diferencial

- a) 2 linhas SIP, conferência de 3 vias, ponto de acesso SIP.
- b) 1000 listas telefônicas locais, identificador de chamadas, retenção de chamadas, transferência de chamadas.
- c) Tela matricial de 128x48.
- d) Áudio HD no viva-voz e no fone de ouvido.
- e) Suporte fone de ouvido sem fio EHS.
- f) Portas rápidas duplas, PoE integrado.
- g) Suporte com 2 ângulos ajustáveis de 45 e 50 graus.
- h) Compatível com as principais plataformas: Asterisk, Broadsoft, 3CX, Metaswitch, Elastix, Avaya, Leucotron, etc.

17.2 Geral:

- a) linhas SIP.
- b) Voz HD.
- c) PoE ativado (apenas X1SP).
- d) Tela de exibição de matriz de pontos de 128x48.
- e) Modo monofone / mãos livres / fone de ouvido.
- f) Suporte de mesa / Montado na parede (precisa de um suporte de parede adicional).
- g) Fonte de alimentação externa.

18. Funções do telefone:

- a) Lista telefônica local (1000 entradas).
- b) Lista telefônica remota (XML / LDAP, 1000 entradas).
- c) Registros de chamadas (entrada / saída / perda, 600 entradas).
- d) Filtro de chamadas em lista preto / branco.
- e) Indicação de espera de mensagens de voz (VMWI)
- f) DSS programáveis / teclas programáveis.
- g) Sincronização de horário da rede.
- h) Suporte ao fone de ouvido sem fio.
- i) URL de ação / URI ativo





19. Áudio:

- a) Microfone / alto-falante de voz HD (fone / viva-voz, 0 ~ 7KHz Resposta de Frequência).
- b) Aparelho HAC.
- c) Amostragem de banda larga ADC / DAC 16KHz.
- d) Codec de banda estreita: G.711a / u, G.726-32K, G.729A, iLBC.
- e) Codec de banda larga: G.722, Opus.
- f) Cancelador de eco acústico full-duplex (AEC).
- g) Detecção de atividade de voz (VAD) / geração de ruído de conforto (CNG) / Estimativa de ruído de fundo (BNE) / Redução de ruído (NR).
- h) Ocultamento por perda de pacotes (PLC).
- i) Buffer de instabilidade adaptativa dinâmica.
- j) DTMF: dentro da banda, fora da banda - relay DTMF (RFC2833) / SIP INFO.

20. Rede:

- a) Físico: Ethernet de 10/100/1000M Mbps, porta de ponte dupla para desvio de PC
- b) Modo IP: IPv4 / IPv6 / IPv4 & IPv6
- c) Configuração de IP: IP estático / DHCP / PPPoE
- d) Controle de acesso à rede: 802.1x
- e) VPN: L2TP / OpenVPN
- f) VLAN
- g) LLDP
- h) QoS
- i) RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035)

21. Protocolos:

- a) SIP 2.0 sobre UDP / TCP / TLS
- b) RTP / RTCP / SRTP
- c) STUN
- d) DHCP
- e) LLDP
- f) PPPoE
- g) 802.1x
- h) L2TP
- i) OpenVPN
- j) SNTP
- k) FTP / TFTP
- l) HTTP / HTTPS
- m) TR-069

22. Implantação e gerenciamento:

- a) Provisionamento automático via FTP / TFTP / HTTP / HTTPS / DHCP OPT66 / SIP.
- b) PNP / TR-069.
- c) Portal de Gerenciamento da Web.
- d) Despejo de pacotes baseado na Web.
- e) Configuração Exportar / Importar.
- f) Importação / Exportação de Agenda.
- g) Atualização de firmware.
- a) Syslog.

23. Especificações físicas:





- a) LCD principal x1: tela matricial de 128x48 com luz de fundo.
- b) Teclado: 34 teclas, incluindo:
- c) teclas de função
- d) teclas de função (Espera / Transferência / Conferência / Agenda) / MWI / Headset / Rediscar).
- e) 2 teclas de linha (com luz indicadora LED).
- f) 4 teclas de navegação.
- g) 1 tecla OK.
- h) 12 teclas de dígitos do telefone padrão.
- i) 3 teclas de controle de volume (Para cima / Para baixo / Mudo (microfone)).
- j) 1 tecla mãos livres.
- k) Teclado: Aparelho HD (RJ9) x1.
- l) Fio padrão do aparelho RJ9 x1.
- m) Cabo Ethernet 1.5M CAT5 x1.
- n) Rack traseiro x1.
- o) Luz indicadora de status x1 (vermelho).
- p) Porta RJ9 x2: fone x1, fone de ouvido x1.
- q) Porta RJ45 x2: Rede x1, PC x1 (em ponte para a rede).
- r) Fechadura de segurança x1.
- s) Entrada de energia DC: 5V / 0.6^a.
- t) Consumo de energia: Inativo 0,9 ~ 1,65 W, Pico 1,8 ~ 2,95 W.
- u) Temperatura de trabalho: 0 ~ 45°C.
- v) Umidade de trabalho: 10 ~ 95%.

24. Instalação:

- a) Suporte de mesa.
- b) Montagem na parede (necessidade de peças adicionais para pendurar na parede).
- c) Cor preta.

25. Dimensões do dispositivo:

- a) Suporte de mesa (ângulo 1): 169x186.3x174.5 mm.
- b) Suporte de mesa (ângulo 2): 169x177.6x183.7 mm.
- c) Fixado na parede: 169x115.6x212.5 mm.

26. Resposta de frequência:

- a) Headset: 20 Hz-20 kHz.
- b) Microfone: 100 Hz-10 kHz.

27. Requisitos do Sistema:

- a) Mac OS X (10.2.8 ou posterior).
- b) WINDOWS 11 e anteriores.
- c) Porta USB.

28. Gateway GSM - características

- a) GSM/ 3G 16 canais - Penta Band (850/900/1800/1900/2100 MHz).
- b) Instalação em rack 19".
- c) Fonte de alimentação interna » Roteamento automático de saída.
- d) Duração de chamadas programável.
- e) Blacklist e Whitelist para 400 números.
- f) Ocultação de ID.
- g) Bloqueio de chamadas sem ID.





- h) Bloqueio de chamadas em roaming.
- i) Envio em massa e recebimento de SMS.
- j) Consulta à portabilidade numérica.
- k) Fidelização de Código de Seleção de Prestadora (CSP).
- l) LEDs Indicativos de status.
- m) 1 porta Ethernet RJ45 10/100 10BASE-T/100BASE-TX Padrão: IEEE802.3.
- n) 8 portas GSM/3G (4 na base e 4 na expansão) Frequências de operação: 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz 2 conectores para antena (1 na base 1 na expansão) Impedância da antena: 50 Ω .
- o) Fonte de alimentação Entrada: 90-240 Vac / 50-60 Hz Potência máxima: 15 W.

29. Gateway 2E1- Características

- a) 2 E1.
- b) 60 canais VoIP.
- c) Suporte às sinalizações R2, ISDN e SIP.
- d) Suporte para até 10 contas SIP.
- e) Protocolo de PABX: EL7, Line Side, LC e QSIG (SSCT e CT).
- f) Compatível com G.711 (A-law e μ -law), G.729A e T.38 (fax).

30. Monitoração, configuração, diagnóstico e administração

- a) Suporte a SNMP.
- b) Roteamento de chamadas por prefixo.
- c) Fidelização por operadora.
- d) Bilhetagem por CDR personalizável (CDR – Call Detail Record).
- e) Geração de Logs para diagnóstico.
- f) Status do Link E1.
- g) Diagnóstico detalhado do link E1.
- h) Interface para configuração.
- i) **Failover de rotas – recurso Keep Alive.**
- j) **ZeroTouch Provisioning – para provisionamento automático**

31. Hardware

- a) Conector para E1: BNC Coaxial ou RJ45.
- b) Conector de Rede Gigabit: Porta de rede 100/1000 Base-T.
- c) Fonte de Energia – Entrada: 100-240V 50/60 Hz, Saída 12V/3.5^a.
- d) Dimensões: 4,5cm x 16,5cm x 11,5cm.
- e) Leds de status do equipamento e interface E1.
- f) Botão de Reset/Restore

32. Gateway FXS (A quantidade de porta definida no ANEXO I tabela orçamentária)

33. Portas SIP: Suporta 2 perfis SIP por meio de 2 portas FXS e portas Gigabit Dual; Inclui um roteador NAT interno que pode lidar com velocidades de roteamento de até 100Mbps; Interface de rede: Duas (2) portas RJ45 de 10/100/1000 Mbps; Indicador de Led; Power (energia), LAN (rede local), WAN (rede re-mota); Botão para redefinição de fábrica; Recursos de telefonia; Exibição ou bloqueio do identificador de chamadas, chamada em espera, flash, transferência assistida ou cega, encaminhamento, retenção, não perturbe, conferência de três vias; Codecs de Voz; G.711 com anexo I (PLC) e anexo II (VAD/CNG), G.723.1, G.729A/B, G.726, iLBC, OPUS, buffer de tremulação dinâmico, neutralização avançada de eco de linha; Fax por IP; Relé de fax compatível com T.38





PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA

AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

Grupo 3 de até 14,4 kpbs e comutação automática para G.711 para passagem de fax; Carga de toque curto/ longo alcance; 3 REN, até 1 km com linhas de 24 AWG; Identificador de chamadas; Bellcore tipo 1 e 2, CID baseado em ETSI, BT, NTT e DTMF; Métodos de desconexão; Tom de ocupado, inversão/troca de polaridade, corrente do circuito; Protocolos de rede TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, NTP, TFTP, TELNET, STUN, SIP (RFC3261), SIP over TCP/TLS, SRTP, TR-069; Qualidade de serviço: Camada 2 (802.1Q VLAN, SIP/RTP 802.1p) e Camada 3 (ToS, Diffserv, MPLS) Método DTMF Em áudio, RFC2833 e/ou SIP INFO; Criptografia; TLS e SRTP tecnologia de criptografia de segurança para proteger chamadas e contas; Provisionamento; As opções de provisionamento automatizado incluem TR-069 e arquivos de configuração XML; Conferência de voz; Suporta conferência de voz de 3 vias; SIP; O servidor SIP de failover alterna automaticamente para o servidor secundário se o servidor principal perder a conexão; Fax; Suporta T.38 Fax para criação de fax sobre IP; ID de Chamadas; Suporta uma ampla gama de formatos de ID de chamada; Método DTMF Em áudio, RFC2833 e/ou SIP INFO; Segurança Mídia SRTP; Exibição ou bloqueio do identificador de chamadas, chamada em espera, flash, transferência assistida ou cega, encaminhamento, retenção, não perturbe, conferência de três vias; Carga de toque de curto/longo alcance 2 REN, até 1 km com linhas de 24 AWG; Interfaces para telefone Quatro (4) portas FXS RJ11; Codecs de voz G.711 com anexo I (PLC) e anexo II (VAD/CNG), G.723.1, G.729A/B, G.726, iLBC, OPUS, buffer de tremulação dinâmico, neutralização avançada de eco de linha; Botão para redefinição de fábrica: Sim; Fax por IP Relé de fax compatível com T.38 Grupo 3 de até 14,4 kpbs e comutação automática para G.711 para passagem de fax; Interfaces de rede Duas (2) portas RJ45 de 10/100/1000 Mbps; Identificador de chamadas Bellcore tipo 1 e 2, CID baseado em ETSI, BT, NTT e DTMF; Indicadores de LED POWER (energia), LAN (rede local), WAN (rede remota), PHONE1 (telefone1), PHONE2 (telefone 2), PHONE3 (telefone 3), PHONE4 (telefone 4); Protocolos de rede TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, NTP, TFTP, TELNET, STUN, SIP (RFC3261), SIP over TCP/TLS, SRTP, TR-069; Métodos de desconexão Tom de ocupado, inversão/troca de polaridade, corrente do circuito; Qualidade de serviço Camada 2 (802.1Q VLAN, SIP/RTP 802.1p) e Camada 3 (ToS, Diffserv, MPLS); Provisionamento e controle HTTP, HTTPS, TELNET, TFTP, TR-069 , provisionamento seguro e automatizado usando a criptografia AES, syslog.





ANEXO II - REQUISITOS MÍNIMOS PARA O TREINAMENTO

1. REQUISITOS MÍNIMOS

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

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

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

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

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

1.5 Treinamento (presencial na sede da Secretaria Municipal de Educação do uso da respectiva solução da plataforma de atendimento de multicanalidade para até 50 (cinquenta) colaboradores nível básico, no prazo mínimo de 20 (vinte) dias, contados da assinatura do contrato;

1.6 Treinamento (presencial na sede da Secretaria Municipal de Educação do uso da respectiva solução da plataforma de atendimento de multicanalidade para até 08 (oito) colaboradores nível administrador, no prazo mínimo de 20 (vinte) dias, contados da assinatura do contrato;

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

2.1 Capacitar os usuários quanto ao uso da plataforma IPBX, e da plataforma de atendimento de multicanalidade e das rotinas da Secretaria Municipal de Educação;

2.2 Capacitar os usuários para manipular as informações ou dados gerados pela plataforma IPBX; e da plataforma de multicanalidade para os servidores do Núcleo de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Educação.





ANEXO III - REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

1. REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

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

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

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

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

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

- a) Tempo de atendimento ao chamado – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de início do atendimento técnico até 02 (duas) horas corridas para atendimento ONLINE;
- b) Tempo de solução do problema – período compreendido entre o início do atendimento do técnico até o término da solução do problema, deixando o software em condições normais de operação até 04 (quatro) horas corridas para atendimento ON-SITE;
- c) O tempo máximo de paralisação tolerável, após o início do atendimento técnico ao software de IPBX será de até 08 (oito) horas corridas;
- d) O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;





PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA

AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

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





PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA

AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

Licitante.

- l) Prestação de apoio na parametrização e operação do sistema junto a TI e ao departamento de atendimento ao público da Secretaria Municipal de Educação, no que tange as necessidades vinculadas a plataforma de atendimento de multicanalidade.
- m) Tempo máximo para atendimento ON-SITE de 2h contados a partir da solicitação pelo canal de atendimento da licitante para atendimento das solicitações vinculadas a plataforma de atendimento de multicanalidade.



Autenticar documento em <https://joaoneiva.prefeiturasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador **5200370036008806300039003A005000**. Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º da Lei nº 14.063/2020.
Rua: Pedro Zangrandi, nº 90 - Centro - CEP: 29680-000 E-mail: educa@joaoneiva.es.gov.br



ANEXO IV

1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TRUNKSIP TELEFÔNICO VIA INTERNET

1.1 Da descrição e especificação das atividades

- a) Para prestação dos serviços de telefonia fixa a licitante deverá fornecer e conectar, sem custos de instalação, um trunk SIP, com 60 (sessenta) canais Sip, que se caracteriza como um serviço de telefonia através da internet pública, independente do provedor de internet.
- b) O licitante deverá fornecer o serviço voz sobre internet compatível com protocolo SIP, Porta UDP 5060, Codec G 711 e G 729.
- c) O licitante deverá fornecer 200 (duzentos) DDR (discagem direta a ramal) sendo de origem local da região de origem da localidade área (27) pertencente a localizada da Secretaria Municipal de Educação.
- d) O licitante deverá fornecer Plano de minutagem, com 100.000 (cem mil) minutos por MÊS, não acumulativos, permitindo realizar até 60 (sessenta) chamadas simultâneas seja para:
- e) Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área.
- f) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área.
- g) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área.
- h) Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área local e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- i) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- j) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- k) O prazo de ativação do serviço é de no máximo 20 (vinte) dias contados da assinatura do Contrato.
- l) O serviço de telefonia que tange as chamadas de saída e entrada será efetuado utilizando-se o Serviço de internet.
- m) O serviço de Trunk sip não poderá efetuar ligações para códigos de serviços especiais, emergenciais, não poderá fazer e receber chamadas a cobrar, bem como envio e recepção de fax e serviços de transmissão de dados.
- n) As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à LICITANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- o) A licitante deverá prestar suporte técnico conforme preste neste termo.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA

AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

- p) Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela licitante, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais.
- q) O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes quaisquer circuitos de voz de via trunk Sip. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação.
- r) Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 12 (doze) horas para as unidades localizadas no interior e região urbana.
- s) Considerando as diretrizes da Anatel sobre a utilização eficiente da numeração, a licitante deverá realizar intermediação e gerenciando os números novos através de Operadoras cadastradas.
- t) A licitante declarada vencedora no ato deste contrato deverá repassar a numeração para a Secretaria Municipal de Educação, após o término do mesmo.
- u) A licitante deverá atuar de forma a garantir o perfeito funcionamento de todo sistema de Telefonia IP trunk sip, que deverá funcionar de forma ininterrupta, inclusive nos finais de semana e nos feriados.
- v) Os técnicos da licitante deverão se apresentar para a realização dos serviços portando documento de identificação, uniforme da empresa, ferramentas para executar diagnósticos, reparos e equipamentos de reposição quando for o caso.
- w) A licitante deverá fornecer relatório sempre que solicitado por parte da CONTRATANTE de todo o serviço executado no período, informando as condições de funcionamento, bem como todas as intervenções realizadas nesse período.

2. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

2.1 Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.

2.2 Colocar à disposição da LICITANTE, local para a guarda dos materiais, equipamentos e ferramentas utilizados na execução do objeto contratado.

2.3 Fornecer à LICITANTE todo tipo de informação interna essencial à realização dos serviços.

2.4 Realizar pagamentos no prazo previsto.

2.5 Fornecer o meio de transmissão (internet) para o pleno funcionamento dos canais SIP, sendo disponibilizado o requerido de 100 Kbps (upload e download) por cada canal/chamada conectada (exemplo: 10 canais em chamadas simultâneas requerem 1 Mbps), a fim de garantir qualidade e nitidez nas chamadas efetuadas ou recebidas.

2.6 Fornecer toda infraestrutura de rede interna (LAN) e externa (WAN).

2.7 Manter os Firewalls, switches e roteadores devidamente configurados para suportar o tráfego de voz requerido.

2.8 Fornecer internet com perda de pacotes menor de 1% e latência e menor do que 20 ms entre o **CONTRATANTE** e a plataforma da **LICITANTE**, dentre outras características necessárias.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA

AV. PRESIDENTE VARGAS, Nº 157 – CENTRO
CEP: 29680-000 – JOÃO NEIVA –ES – CNPJ: 31.776.479/0001-86

2.9 Realizar liberação de portas e IPs, para utilizadas e funcionamento dos canais de voz.

2.10 Tomar as devidas cautelas necessárias para que sua rede possa estar constantemente segura, bem como os aparelhos empregados na mesma devem estar adequadamente configurados e com senhas devidamente atribuídas e atualizadas, evitando invasões e usos inadequados.



Autenticar documento em <https://joaoneiva.prefeiturasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador **5200370036008806300039003A005000**. Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º da Lei nº 14.063/2020.
Rua: Pedro Zangrandi, 491 - Centro - João Neiva - ES
CEP: 29680-000 E-mail: educa@joaoneiva.es.gov.br

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://joaoneiva.prefeiturasempapel.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200370036003800300039003A005000

Assinado eletronicamente por **REJIANE EBERT DE ARANTI** em 11/11/2025 14:23

Checksum: **C3EE8607CB82584FAC9BDD9D032436AF211C0BE8496B54F132CDCBBA9EB926C3**



Autenticar documento em <https://joaoneiva.prefeiturasempapel.com.br/autenticidade> com o identificador 3200370036003800300039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.