



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços para a implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município de Pareci Novo/RS, visto que está enfrentando desafios significativos em sua infraestrutura de comunicação e colaboração. Com a crescente necessidade de conectividade e eficiência na administração pública e entre os residentes, várias lacunas foram identificadas.

2. JUSTIFICATIVA:

A infraestrutura de telefonia fixa está defasada, dificultando a comunicação eficiente entre diferentes setores da administração pública e empresas locais. Além disso, muitos residentes ainda dependem fortemente da telefonia fixa para comunicações essenciais. Modernizar e expandir esse serviço, incluindo o fornecimento de aparelhos telefônicos, é fundamental para garantir uma comunicação confiável e eficaz.

Com a tendência crescente de reuniões virtuais e eventos online, é crucial implementar uma solução de videoconferência que possa acomodar um grande número de participantes. Isso é essencial para facilitar reuniões eficazes entre a administração municipal, empresas locais, organizações da sociedade civil e outros grupos interessados, promovendo uma comunicação ágil e colaborativa.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

A empresa contratada deverá fornecer:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
1.	PABX COM 60 RAMAIS, com fornecimento de ligações ilimitadas par afixo e móvel Brasil.	01
2.	0800 com 04 canais com ligações ilimitadas.	01
3.	Telefone IP 10/100, características especificações Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41"); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em	10



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Pareci Novo
“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

	espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS.	
4.	Telefone IP sem fio Características mínimas: LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos	50
5.	Base para Telefone sem fio, especificação mínima exigida: 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros. Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet.	25
6.	Licença de Softphone para uso em Smartphone, disponível nas plataformas IOS, Android e para PC (Windows e MAC)	30
7.	Licença de usuário de chat corporativo.	20
8.	Licença de usuário de Chat com integração com o Whatsapp (Chatbot)	20
9.	Pacote de serviços de telefonia móvel, serviço móvel pessoal - smp (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 3g,4g ou superior com no mínimo 3gb de dados, validos por 30 dias, sms ilimitado, whatsapp ilimitado, chamadas ilimitadas para fixo e móvel de todas as operadoras (vc1, vc2, vc3)	03

3.1 DAS SOLUÇÕES DO MERCADO:

SOLUÇÃO	PRÓS	CONTRAS
---------	------	---------



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Pareci Novo
“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

PABX ANALÓGICO	<ul style="list-style-type: none">- Custo Inicial mais baixo em comparação com sistemas digitais;- Fácil de instalar e configurar;- Compatibilidade com equipamentos telefônicos analógicos tradicionais;	<ul style="list-style-type: none">- Limitado em termos de recursos e funcionalidades em comparação com sistemas digitais;- Menor capacidade de expansão;- Maior Propensão a interferências e ruídos na linha telefônica;- Dificuldade em integrar com sistemas de comunicação mais modernos.
PABX DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">- Oferece mais recursos e funcionalidades em comparação com sistemas analógicos;- Melhor qualidade de áudio e menor propensão a interferências;- Maior Capacidade de expansão e flexibilidade na configuração.	<ul style="list-style-type: none">- Custo inicial mais alto que os sistemas analógicos;- Requer conhecimento técnico mais avançado para instalação e manutenção;- Menor compatibilidade com equipamentos telefônicos analógicos.
PABX HÍBRIDO	<ul style="list-style-type: none">- Combina as vantagens dos sistemas analógicos e digitais;- Flexibilidade para integrar equipamentos analógicos e digitais;- Oferece uma transição suave de tecnologias mais antigas para mais modernas.	<ul style="list-style-type: none">- Custo Inicial pode ser mais alto que sistemas puramente analógicos;- Pode exigir mais manutenção devido à complexidade da integração de diferentes tecnologias;
PABX IP	<ul style="list-style-type: none">- Oferece integração com sistemas de comunicação baseados na internet;- Maior flexibilidade e mobilidade permitindo chamadas via internet;- Menor custo de chamadas longa distância;- Possui uma gama de serviços superior aos demais, como URA, filas de atendimento, gravador de chamadas, etc;	<ul style="list-style-type: none">- Requer uma conexão de internet confiável para funcionar adequadamente;- Pode ser mais suscetível a problemas de segurança, como ataques cibernéticos; <p>Custo inicial pode ser mais alto devido a necessidade de equipamentos de rede adicionais.</p>



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

	<p>- Permite que seus ramais sejam autenticados facilmente em softwares instalados em computadores, smartphones ou telefones IP, uma vantagem que facilita atividades como o trabalho home office, por exemplo.</p>	
--	---	--

3.2 SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA

Requisitos Gerais:

Aceitação de equipamentos baseados em PABX IP.

Homologação pela Anatel como Tipo/Categoria I.

Suporte ao protocolo SIP.

Suporte mínimo para 200 ramais.

3.3 COMPATIBILIDADE E SUPORTE:

Suporte para tecnologias WebRTC e SIP.

Suporte para detecção de informação de dígitos via SIP INFO, tom DTMF In band e RFC2833.

Implementação de diversos CODEC's de voz (G.711 a law/u law, G.723, G.726, G.729, Speex, ILBC, Slin, OPUS) e vídeo;

Suporte para registro seguro via TLS.

Atualização de firmware centralizada.

3.4 FUNCIONALIDADES DE COMUNICAÇÃO:

Suporte para modos de operação (Horário Comercial/Fora do Comércio).

Atendimento automático e correio de voz.

Suporte para operação via interface web.

Bloqueio de chamadas e criação de troncos SIP ilimitados, sem custos adicionais.

3.5 GRAVAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CHAMADAS:

Gravação automática ou sob demanda.

Exportação de áudio em formatos abertos.

Gravação em modo Stereo.

Possibilidade de inserção de comentários.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Rastreamento de ações do usuário para auditoria.
Geração automática de números de protocolo.
Vocalização de números de protocolo durante chamadas.
Gravações deverão possuir logs de auditoria.
Regra de exclusão de gravação antigas.
Pesquisa mediante consulta aos textos inseridos na gravação.
Reprodução de gravação pela interface web;
Critérios de pesquisa de gravações;
Acesso as gravações de qualquer máquina.

3.6 OUTRAS FUNCIONALIDADES:

Callback integrado e click-to-call via URL.
Encaminhamento com base no status e roteamento de chamadas.
Integração com servidor LDAP.
URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplas funcionalidades.
Permitir áudio em formato .WAV como mensagem da URA;
Permitir configurar Filas de atendimento;
Gerenciamento de Ramais nas filas de atendimento (Administrador poderá incluir/remover).
Possibilitar configuração de estratégias de distribuição de chamadas, ex. tocar todos os ramais, etc.
Configuração de destino de chamada após sua finalização;
Classificação das chamadas, qualificação das chamadas (Positiva/negativa).

3.7 CONFERÊNCIAS:

Possibilidade de criação de múltiplas salas de conferência, limitadas a 10 simultâneas.
Suporte para um número mínimo de 20 usuários simultâneos por sala.

3.8 IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO E SEGURANÇA:

Atribuir nome para o usuário do ramal.
Senha personalizada para cada ramal.

3.9 GERENCIAMENTO DE CHAMADAS:

Desvio de chamadas.
Encaminhamento de chamadas: quando não disponível, sem atendimento e incondicional.
Estacionamento de chamadas (call park).



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Captura de chamadas em grupo e individual.

Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).

Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora.

3.10 CONECTIVIDADE E ROTEAMENTO DE CHAMADAS:

Realizar chamadas para números externos através de código de acesso.

Roteamento de chamadas entrantes e saíntes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras configuráveis pelo usuário.

Regras de discagem com manipulação de cifras.

3.11 IDENTIFICAÇÃO E BLOQUEIO DE CHAMADAS:

Identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A).

Bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos (ex: celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, etc.).

Identificação do número e nome do chamador.

3.12 INTEGRAÇÃO E CONTROLE:

Fornecer uma aplicação para conexão externa (API) para controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI.

Fornecer integração via aplicação web tipo webhooks para disponibilizar informações de chamadas a sistemas de terceiros.

Integração com o Chatgpt.

3.13 INSTALAÇÃO E CERTIFICAÇÃO:

A Central Telefônica pode ser instalada em nuvem ou fisicamente em um appliance no município, devendo ser do mesmo fabricante e possuir homologação junto à Anatel.

3.14 PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

Funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de notas atribuídas em determinado período.

Relatório de estatísticas gerais de notas e estatísticas individuais por atendente.

Integração da funcionalidade de pesquisa de satisfação com gravações das chamadas.

Personalização das perguntas na pesquisa de satisfação.

Inclusão dos indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score) na pesquisa de satisfação.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

3.15 MONITORAMENTO DE CHAMADAS

Interface de monitoração de chamadas em tempo real das chamadas ativas, categorização de ramal, tronco, filas e gravação.

Controle de chamadas pelo gestor.

Funcionalidade de Escuta em Tempo Real, direcionando-a para um ramal interno ou telefone externo (fixo ou móvel), com opções de escuta sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino e para ambos os lados.

3.16 BACKUP E SEGURANÇA

Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos.

Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e gravações, integrada em sua interface web.

Deve ser possível fazer backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, para qualquer tipo de servidor de rede, seja local ou remoto, de maneira automática mediante agendamento pelo administrador do sistema.

Deverá possuir os recursos de SBC (Session Border Controller).

Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos.

Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas.

Deverá remover automaticamente após um período estipulado o endereço IP externo que tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizou tentativas rejeitadas neste intervalo.

Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito.

Deverá possuir filtro contra-ataques Denial of Service.

Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços.

3.17 SEGURANÇA DE COMUNICAÇÃO:

Deverá possuir segurança baseada em certificado 802.1x EAP-TLS.

Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP.

Criptografia TLS para dados de mídia.

Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2.

Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245.

Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários.

Deverá suportar o acesso web através de HTTPS.

Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.

Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, SRTP, AES, RSA.

3.18 CONTROLE DE ACESSO:

O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist.

3.19 COMUNICAÇÃO UNIFICADA

3.19.1 Integração com Microsoft Teams:

Integração com Microsoft Teams via função Route;

Integração sem necessidade de licenças phone system da Microsoft.

3.19.2 Gerenciamento de Usuários:

Atribuição de funções de UC de acordo com a necessidades dos usuários.

3.19.3 Compatibilidade e Acessibilidade:

Cliente baseado em tecnologias Web modernas.

Clientes nativos para sistemas operacionais comuns (Windows, MAC, Linux).

Utilização sem instalação local no navegador.

Possibilidade de uso em vários dispositivos simultaneamente.

Segurança mesmo sem uma configuração de rede especial (VPN)

3.19.4 Expansibilidade e segurança:

Livre expansibilidade para implementar funções adicionais;

Comunicação segura entre gateways de voz através

3.19.5 Gestão de Contatos:

Cadastro de contatos e ramais para identificação nos relatórios de chamadas e gravações.

Gestão de contatos integrada e acessível aos usuários.

Importação de contatos via arquivo em formato .csv.

3.19.6 Comunicação:



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Presença.

Chats individuais

Softphone

Controle de Telefone de mesa

Vídeo chamada

Conferência.

3.19.7 Gestão de Acesso:

Acesso à agenda de contratos da central.

Busca e acesso ao histórico de chamadas e gravações de chamadas.

Troca de mensagens durante conferências.

Escolha de locutor na conferência.

3.19.8 Compatibilidade e Segurança:

Suporte para sistemas operacionais Windows, MAC e Linux.

Suporte para vídeo com codec H.264, VP8 e VP9.

Suporte para áudio com codec G.711, G.729, G.722 e OPUS.

Suporte para protocolos de segurança DTLS, SRTP, STUN, TURN e ICE.

One number, onde um ramal e um “client” de UC possam ter o mesmo número.

Single Sign-On (SSO).

3.19.9 Workplace Web para 100% dos ramais.

Disponibilidade via aplicativo dedicado ou via browser (WebRTC).

3.19.10 Compatibilidade com Google Chrome, Firefox e MS Edge.

3.19.11 Recursos padrão no Workplace:

Status de Usuários

Chat individual e em grupo

Histórico de chamadas

Configuração do perfil do usuário

3.19.12 Controle do próprio ramal, permitindo:

Geração de chamadas

Identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Captura de chamadas de grupo

Configuração de encaminhamento (siga-me)

Configuração de não perturbe

Configuração do correio de voz

Integração e disponibilização da base de contatos da central para cada ramal.

3.19.13 Monitoramento do status de todos os ramais.

3.20 RELATÓRIOS DO PABX IP

3.20.1 Relatório de Chamadas:

Informações: Hora de início, hora de término, duração das chamadas, indicando se a chamada é recebida ou originada, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada).

Disponibilidade: Interface web.

3.20.2 Relatório de Ramais:

Informações: Estatísticas gerais de chamadas recebidas e originadas, tempos médio e total, tipo e quantidade de chamadas (internas, local fixo/longa distância, celular, serviços e internacionais) especificadas por cada ramal.

Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise.

3.20.3 Relatório de Troncos:

Informações: Estatísticas de chamadas originadas (tentativas, ASR, NER) e recebidas (quantidade por hora).

Disponibilidade: Interface web.

3.20.4 Relatório de Contas de Usuários:

Informações: Estatísticas de chamadas originadas por códigos de contas de usuários, tipo e quantidade de chamadas (internas, local fixo/longa distância, celular, serviços e internacionais) especificadas por cada conta de usuário.

Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

3.20.5 Relatório de Callback:

Informações: Data e hora do callback, número de origem e destino, estado da ligação (sucesso/erro), número de tentativas.

Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise.

3.20.6 Relatório de Gravações:

Informações: Data e hora de início, duração, tipo de chamada (internas, local fixo/longa distância, celular, serviços e internacionais), possibilidade de ouvir, fazer download, inserir comentários e remover gravações.

Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise.

3.20.7 Relatório de Transferências:

Informações: Data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término, duração, tipo de chamada.

Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente.

3.20.8 Relatório de Classificação de Chamadas:

Informações: Totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação, qualificações positivas e negativas, detalhamento de cada chamada (data, hora, duração, números, agente, direção, estado, classificação, qualificação, comentários).

Disponibilidade: Interface web; possibilidade de classificação manual e especificação de período de análise, tipo de classificação, ramais e agentes.

3.21 ROTEAMENTO DE CHAMADAS PARA A PSTN EM CASO DE FALHAS OU DEGRADAÇÃO DA QUALIDADE DOS CIRCUITOS DE DADOS

3.22 PRIORIZAÇÃO DO USO DOS TRONCOS EM MOMENTOS DE CONGESTIONAMENTO

3.23 MONITORAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS CHAMADAS DE VOIP.

Integrar ferramentas de monitoramento de QoS para analisar parâmetros como latência, jitter, perda de pacotes, etc.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Oferecer suporte ao SNMP (Simple Network Management Protocol) para facilitar o acesso a essas informações por meio de aplicações de gerenciamento de rede.

Desenvolver interfaces de usuário ou APIs para simplificar o acesso e a análise dos dados de QoS pelos administradores do sistema.

3.24 QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP

3.24.1 Todos os minutos SIP devem ser do tipo ITX para garantir a qualidade da transmissão.

3.24.2 Os minutos SIP devem oferecer facilidade de personalização da identificação do chamador (CallerID ou Bina), conforme exigências do cliente.

3.24.3 O tronco SIP deve ser capaz de identificar e processar até 10 dígitos, incluindo o código de área, para melhor rastreamento e identificação da origem das chamadas.

3.24.4 Os minutos SIP devem ser entregues de maneira digital, utilizando tronco SIP ou IAX de acordo com a necessidade do cliente.

3.24.5 A entrega do tronco SIP ou IAX deve ocorrer por meio de um link exclusivo em túnel criptografado, garantindo assim a segurança e privacidade das comunicações municipais, além de assegurar a qualidade das chamadas.

3.24.6 O Softswitch responsável pelo gerenciamento dos minutos e linhas deve ser hospedado em um ambiente projetado para acomodar servidores e outros componentes necessários, como sistemas de armazenamento de dados e ativos de rede.

3.24.7 O datacenter que abriga o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve oferecer conexões redundantes, mecanismos de segurança física e lógica, sistemas redundantes de geração de energia elétrica, prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para todos os equipamentos.

3.24.8 A CONTRATADA é responsável por todos os equipamentos, software, infraestrutura e suporte necessários para garantir o funcionamento contínuo do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano em suas dependências.

3.24.9 O sistema de gerenciamento de minutos e linhas, ou softswitch, deve possuir um IP público com capacidade de operação via DNS para facilitar a conexão do tronco.

3.24.10 A CONTRATADA deve oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos, garantindo assim a continuidade do serviço em caso de falhas ou interrupções.

3.25 ESPECIFICAÇÃO CHAT COPORATIVO



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Funcionalidades Básicas

Aplicação de chat corporativo em Nuvem:

- Capacidade de armazenamento de mensagens, áudio e imagem na nuvem.
- Mensagens criptografadas para consultar posterior.

Gerenciamento de Usuários e Departamentos:

- Importação em lote de usuários e departamentos via arquivo CSV.
- Criação de usuários via e-mail e senha criptografada.
- Separação de usuários por departamentos.
- Criação de grupos (salas de conversa) por departamento.
- Gerenciamento de permissões de usuários e grupos pelo administrador.

Compatibilidade e Segurança:

- Acesso exclusivamente via Web.
- Compatibilidade com os principais navegadores (Chrome, Opera, Edge, Firefox).
- Criptografia de ponta a ponta do tipo Hash.
- Acesso HTTPS com certificado SSL.

3.26 FUNCIONALIDADES AVANÇADAS

Envio de Documentos:

- Suporte para envio dos seguintes formatos de documento comuns: PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX, TXT.

Envio e Visualização de imagens

- Suporte para envio e visualização dos seguintes formatos de imagem: JPG, PNG, JPEG, GIF.

Gravação e Envio de áudios

- Capacidade de gravação e envio de áudios entre usuários e grupos em formato MP3.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Gestão de Perfil

- Utilização de foto de perfil no chat para fácil reconhecimento do emissor da mensagem.

Integração com Softphone

- Integração com o softphone da solução para comunicação unificada.

Chamadas de Áudio

- Realização de chamadas de áudio via ramal para outros usuários do chat através de botão de acesso rápido na tela de conversação.

Visualização de Status de presença:

- Visualização do status de presença dos usuários: Online, Em Reunião ou Não Perturbe, Ocupado, Offline.

PAINEL DE GESTÃO

Monitoramento de Usuários Online:

- Painel de gestão que mostra quantos usuários estão online.

3.27 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SISTEMA DE CHATBOOT

3.27.1 Especificação Técnicas Mínimas:

Sistema de gestão de atendimento multicanal, incluindo Whatsapp;

Interface da solução apresentada no idioma nativo brasileiro, Português Brasil;

Possibilidade de criação de textos para respostas automáticas, com personalização de horário e informações de usuário;

Opção para direcionar o atendimento para grupo de agentes, informando o nome do operador que iniciou o atendimento;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

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

Atendimento automatizado (Via Robô)

Multiusuários integrados à plataforma;

Cadastro Automático de Clientes “LEAD”;

Atendimento Humano;

Criação de Multi-Departamento;

Geração de Protocolos pela Plataforma em Nuvem;

Transferência de atendimento entre Agentes;

Atendimento responsivo pelo celular;

Monitoramentos de Conversas;

Geração de Relatórios Diversos;

Transferência de arquivos, imagens, áudio;

API de integração com outras plataformas;

Visualização de um histórico das conversas;

3.27.2 Estratégias diferentes por canal de entrada.

Captura de Dados:

O sistema deve ser capaz de capturar dados como nome, número de documento, endereço, entre outros, seguindo os seguintes requisitos:

Perguntar sempre a informação ou somente na primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;

Opção para confirmar a resposta (sim/não);

Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informações;

Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

Permitir o envio de emojis na pergunta e nas respostas automáticas;

Permitir selecionar o horário de solicitação da pergunta.

3.27.3 Características da solução:

A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fornecido e mantido pela PROVEDORA.

A solução deve garantir a disponibilidade, integridade e segurança das informações gerenciadas e armazenadas pela Contratante, nos termos da LGPD;

Ficará a encargo da CONTRATANTE a responsabilidade pelo provimento dos meios de acesso dos usuários à internet.

Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial, fins de semana ou feriados, salvo em casos de fato superveniente ou força maior;

Deverá ser possibilitada a administração completa do ambiente dos usuários e dos serviços disponibilizados por meio de uma única interface web;

O Acesso aos serviços será realizado mediante um navegador de internet;

A provedora deverá garantir o funcionamento ininterrupto dos serviços executados durante o período do contrato, exceto em situações de desastres ambientais ou vandalismo.

3.28 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SOFTPHONE

Deverá ser compatível com sistemas Android, IOS, Windows e MAC;

Deverá estar disponível para Download na Google Play Store (Android);

Deverá estar disponível para Download na Apple App Store (IOS);

Deverá possibilitar o recebimento de chamadas mesmo com o aplicativo fechado em dispositivos móveis;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

3.29 PLATAFORMA DE GESTÃO DE USUÁRIOS

Deverá possuir plataforma Web de gestão;

Possibilitar o acesso de administrador a plataforma de gestão;

Possibilitar criação de usuário individualmente;

Possibilitar a criação de usuários em Lote através de importação de arquivo .CSV;

Exportação de usuários em CSV

Possibilitar a criação de Perfis de configuração (Templates) de acordo com departamento ou setor;

Possibilita atualizar as configurações do usuário remotamente através da plataforma Web;

Possibilita o Envio de configurações pela plataforma web;

Possibilita editar ou apagar usuários através da plataforma Web;

Possibilitar a criação de até 2 menus com link de destino personalizado dentro da aplicação, possibilitando assim que o usuário seja direcionado ao um destino personalizado de acordo com a necessidade da organização (Plataforma de Chamado, site, etc.);

Permite alteração de senha de acesso a plataforma Web;

3.30 LISTA TELEFÔNICA

Permite a Criação de Lista telefonia corporativa em nuvem compartilhada com mínimo de 100 mil contatos;

Permite a importação de contatos em massa através de arquivo .CSV;

Permite a inclusão de contatos individualmente;

Permite que os contatos sejam adicionados a apenas um Perfil/Departamento;

3.31 API

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

5.30.1 Possibilita Configurar:

Tipo de DTMF

Tipo de Criptografia

Número do Correio de Voz

Ativar/Desativar função Transferência de chamadas



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Ativar/Desativar função Espera de chamadas
Habilitar/Desabilitar Encaminhamento Incondicional de Chamadas
Definir destino do encaminhamento Incondicional de chamadas
Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso de ocupado
Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso ocupado
Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta
Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta;

3.32 USUÁRIO SIP:

Senha SIP

Servidor SIP

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

Porta SIP

Servidor Proxy

Identificador de chamadas

Autenticar ID

Ativar/Desativar Bate Papo

Configurar 2 opções de link personalizado;

Ativar/Desativar Sincronização de agenda de contatos em nuvem;

Notificações Push

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

3.33 CARACTERÍSTICAS DE ACESSO APLICAÇÃO:

Permitir login com Usuário e Senha;

Permitir Login através de OTP;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Permitir Login através de Leitura de QR Code ou importação da Galeria de imagens;

A senha deverá ter pelo menos seis caracteres e permitir uma combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais.

Permite a solicitação de redefinição de senha através do e-mail;

3.34 FUNCIONALIDADES

Realização de chamadas de áudio/vídeo através do teclado numérico;

Realização de chamadas através de discagem recente (Dial)

3.34.1 Realização de chamadas através do histórico de chamadas:

Todas

Perdidas

3.34.2 Realização de chamadas de áudio ou vídeo através das agendas de contato disponíveis:

FAVORITOS (Selecionados como Favoritos)

TODOS

EMPRESARIAL (Que pertencem à mesma corporação)

TELEFONE (Que estão na agenda do dispositivo Móvel)

3.34.3 Deverá permitir os seguintes recursos de chamada:

MUDO - A chamada em andamento pode ser silenciada usando o botão Mudo.

HOLD/ESPERA - Colocar a chamada em espera usando o botão Hold.

TRANSFERENCIA - Possibilitar duas opções de transferência;

TRANSFERENCIA CEGA - Permite transferir a chamada para um grupo de destinatários ou outro atendente sem falar primeiro com o novo atendente.

TRANSFERENCIA ASSISTIDA - Permite colocar a chamada em espera enquanto informa o novo atendente a respeito da transferência.

DND - Função não perturbe, quando o botão DND está ativo, o usuário não recebe chamadas

ATENDIMENTO AUTOMATICO - Quando o recurso Atendimento automático está ativado e uma chamada é recebida, seu telefone atende automaticamente a chamada.

ESCOLHA DE IDENTIFICAÇÃO - Possibilita qual o número de Caller ID o usuário irá utilizar para completar a chamada.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

3.35 CONFIGURAÇÕES

Visualizar Codecs de Áudio/Vídeo;
Ativar e desativar a conta;
Ativar desativar chamadas de Vídeo
Alterar tipo de DTMF
Tempo limite de expiração do registro
Alterar o tipo de criptografia
Atualizar a versão do Aplicativo
Selecionar o Idioma (Obrigatória a disponibilidade do Português BR)
Realizar a depuração de Bugs
Limpar registros de chamadas
Realizar teste de conexão
Realizar Logout
Permite definir uma foto de perfil

3.36 BATE-PAPO

5.36.1 Entre usuários do Aplicativo na mesma organização:

Permite iniciar um novo chat com colegas da mesma organização;

Em um bate-papo individual, o usuário pode enviar/receber texto, emojis, documentos, fotos, vídeos e áudio, etc.

Sinal de confirmação de recebimento;

Sinal de Confirmação de Leitura;

3.37 LICENÇAS DE SOFTPHONE PARA VIDEOCONFÊRENCIA

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

3.37.1 Especificações a serem atendidas:

Salas de áudio e Videoconferência: Permite a criação de salas para reuniões com ampla participação, suportando até 900 participantes simultâneos;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

Acesso Via URL: As salas de áudio e videoconferência são acessíveis através de URLs únicas, facilitando o ingresso dos participantes;

Controle de Acesso: Os organizadores têm controle total sobre quem pode ingressar na reunião, podendo exigir permissão individual para cada participante;

Compatibilidade com Sistemas Operacionais: Disponível para Windows 10, IOS10 ou superior e Android 9 ou superior;

Publicação nas Lojas de Aplicativos: Disponível para download nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).

Monitoramento de Presença: Os usuários podem monitorar o status de presença de contatos dentro da organização, diretamente no cliente softphone;

Alternância entre Dispositivos: Permite que o usuário alterne entre dispositivos durante uma ligação, mantendo a sessão da ligação ativa, com status de “ocupado”.

Suporte a Codecs de Áudio e Vídeo: Suporta codecs de áudio G.711, G.729, G.722, e codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

Segurança Avançada: Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-128 e autenticação com função HAS SHA384. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e HMAC-SHA1 para autenticação.

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

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

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

Para a comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos no item 5.37 e subitens, deverá ser apresentado o datasheet da solução, sob pena de desclassificação da proposta em face a sua ausência.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

3.38 LICENÇA DE SOFTPHONE DE VÍDEOCONFERÊNCIA DE ATÉ 100 PARTICIPANTES:

Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos;

Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala;

Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;

Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;

Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”

Deve suportar transferência de chamadas

Deve suportar retenção de chamada

Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos

Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722

Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384

Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

Possuir whiteboarding.

3.39 VISITA TÉCNICA:

O participante poderá realizar visita técnica no período a ser definido conforme edital, a fim de localizar os locais de instalação.

4 MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO:

Para a eventual contratação, será realizada por meio de licitação, na modalidade Pregão, na sua forma eletrônica, com critério de julgamento por menor preço global.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

5 PRAZO DE EXECUÇÃO:

A licitante vencedora iniciará os serviços, após a assinatura do respectivo contrato.

6 PRAZO PARA CONTRATAÇÃO:

O prazo de vigência do contrato será de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado mediante Termo Aditivo até o limite de 120 (cento e vinte) meses.

7 DO PAGAMENTO:

O CONTRATANTE realizará o pagamento em até 30 (trinta) dias contados da apresentação do documento fiscal correspondente e da respectiva fatura correspondente aos serviços prestados no mês;

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA;

A nota fiscal/fatura será emitida pela CONTRATADA após a prestação de serviços do mês e em inteira conformidade com as exigências legais, especialmente as de natureza fiscal, acrescida das seguintes informações:

1. Indicação do número do CONTRATO;
2. Indicação do objeto do CONTRATO;
3. Destaque, conforme regulação específica, das retenções incidentes sobre o faturamento, (ISS, INSS, IRRF e outros), se houver;
4. Conta bancária, conforme indicado pela CONTRATADA na nota fiscal.

A Nota Fiscal deverá ser emitida com o Imposto de Renda retido na fonte, conforme tabela de retenção constante no Anexo I da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234 de 2012 e suas alterações posteriores. Cabe à CONTRATADA o destaque deste imposto no corpo das notas fiscais. As pessoas jurídicas amparadas por isenção, não incidência ou alíquota zero devem informar essa condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, sob pena de, se não o fizerem, sujeitarem-se à retenção do IR e das contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço. Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará com o pagamento pendente até que a



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus à CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá apresentar junto à Nota Fiscal, mensalmente, Relatório/Demonstrativo de Faturamento, onde deverão constar os nomes dos titulares e seus dependentes, discriminando, caso-a-caso, os valores do plano mensal de cada um, podendo acarretar possível atraso no pagamento na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira.

Os valores inerentes a co-participação dos usuários do plano inerentes às consultas médicas e exames, serão pagos diretamente aos médicos, hospitais ou serviços indicados quando esses forem realizados na área de ação da empresa contratada. Quando forem realizados fora da sua área de atuação, os valores serão cobrados posteriormente junto à fatura mensal.

Os valores de co-participação só poderão ser reajustado uma vez ao ano.

As mensalidades dos usuários serão descontadas em folha de pagamento, sendo que o Poder Público Municipal participa com 50% (cinquenta por cento) do valor da emnsalidade dos titulares, enquanto os dependentes pagarão o valor integral do plano, de acordo com a sua faixa etária.

8 DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA:

A projeção da despesa para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentaria próprias, consignada no orçamento municipal para o exercício corrente, na seguinte rubrica:

03.01.004.122.2066 - SEC MUNIC ADMINISTRAÇÃO

3.3.90.39.00.00.00 - Outros Serv Terc - Pessoa Jurídica

03.01.004.122.2064 - MANUT CENTRO ADMINISTRATIVO

3.3.90.39.00.00.00 - Outros Serv Terc - Pessoa Jurídica

12.361.0108.2035.0000 - MANUTENCAO DESPESAS DO M.D.E.

3.3.3.90.39.00.00.00.00 - Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

3.3.3.90.39.00.00.00.00 - Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

10.301.0110.2059.0000 - MANUTENCAO SEC.MUNIC.SAUDE E ACAO SOC.

3.3.3.90.39.00.00.00.00 - Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

3.3.3.90.39.00.00.00.00 - Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

10.301.0128.2047.0000 - MANUTENÇÃO PISO ATENÇÃO PRIMÁRIA



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

(INCREMENTO)

3.3.3.90.39.00.00.00.00 - Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

3.3.3.90.39.00.00.00.00 - Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

9 DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO:

A fiscalização do contrato ficará a cargo da servidora Malu Pereira, ocupante do cargo efetivo de Agente Administrativo.

A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

10 DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 1º Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

§ 2º A sanção prevista no inciso I, do caput do art. 156, da Lei 14.133/21 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa de prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

§ 3º A sanção prevista no inciso II, do caput do art. 156, da Lei 14.133/21, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/21.

§ 4º A sanção prevista no inciso III, do caput do art. 156, da Lei 14.133/21 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155, da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

§ 5º A sanção prevista no inciso IV, do caput do art. 156, da Lei 14.133/21 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155, da Lei 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção prevista no § 4º do art. 156, da Lei 14.133/21, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

§ 6º A sanção prevista no inciso IV, do caput do art. 156, da Lei 14.133/21 será precedida de análise jurídica e observará a seguinte regra: quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de secretário municipal.

§ 7º As sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput do art. 156, da Lei 14.133/21 poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do caput do referido artigo.

§ 8º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

§ 9º A aplicação das sanções previstas no caput do art. 156, da Lei 14.133/21 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

Na aplicação da sanção prevista no inciso II do caput do art. 156 da Lei 14.133/21, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

A aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei 14.133/21 dependerá da instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

§ 1º Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

§ 2º Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

§ 3º A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

I - interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o caput do artigo 158 da Lei 14.133/21;

II - suspensão pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

III - suspensão por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133/21 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei 14.133/21 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

O Poder Executivo 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 ele 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.

O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Pareci Novo

“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

outras sanções previstas na Lei 14.133/21.

É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - Ireparação integral do dano causado à Administração Pública; II - pagamento da multa;

II - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

III - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

IV - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

A sanção pelas infrações previstas nos incisos VIII e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21 exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Pareci Novo
“Capital das Aludas, Flores e Frutas”

ANEXO II

DESCRIÇÃO DOS ITENS, QUANTIDADES E VALORES MÁXIMOS

Item	Objeto	Quantidade	Valor Máx. Unitário	Valor Máx. Total
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para a implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, para fornecer 57 telefones fast com fio; 3 telefones sem fio; 1 base sem fio; 3 chips celular 3 gb; 30 softphone (PC e APP móvel); 20 atendentes chatbot; 20 atendentes chat interno; 60 ramais PABX; 80 ramais (pacote de ligações fixo e móvel ilimitado); 1 linha de 0800 com 4 canais.	12	R\$ 4.488,97 mensais	R\$ 53.867,64
			TOTAL R\$	R\$ 53.867,64

* Valor total estimado mensal de **R\$ 4.488,97**

Pareci Novo/RS, 14 de agosto de 2024.

JÚLIA TATIELE BRAGA,
Secretária Municipal de Administração