TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 6/2025
DISPENSA Nº 4/2025

1. OBJETO:

1.1. O objeto é a contratação de empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle.

1.1.1. Além dos serviços especificados acima, será incluído apoio administrativo focado em controle, informação e gerenciamento em telecomunicações, bem como a contratação de licença de software para telecomunicações.

1.1.2. Os interessados deverão estar devidamente inscritos em todos os órgãos exigidos pela legislação para o funcionamento adequado, incluindo conformidade com as normas de segurança.

1.2. A solução proposta deve incluir recursos completos para operação adequada, abrangendo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, treinamento, canais de comunicação, e sistemas de gestão e de monitoramento, visando atender às necessidades da Câmara Municipal de Ijaci/MG. A solução incluirá os seguintes serviços:

1.2.1. Gerenciamento de linhas telefônicas;

1.2.2. Desmembramento de faturas;

1.2.3. Análise de faturas;

1.2.4. Contestação de faturas incorretas;

1.2.5. Solicitação de 2ª via de fatura;

1.2.6. Solicitações de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos;

1.2.7. Análise e planejamento para aquisição de equipamentos/serviços;

1.2.8. Treinamento aos usuários;

1.2.9. Definição de prazos para a realização dos serviços;

1.2.10. Execução de atividades diversas pela Contratada;

1.2.11. Preenchimento de formulários para solicitações de novos serviços;

1.2.12. Definição de horário de prestação dos serviços e informações de atendimento;

1.2.13. Manutenção e suporte técnico;

1.2.14. Serviços de instalação e configuração;

1.3. Número de licenças de software, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	TIPO	Unidades
1	Licença Tipo 1	SERVIÇO	1
2	Licença Tipo 3	SERVIÇO	1
3	IP Phone - Intermediário (RJ-45 100/1000) - TIPO 2	SERVIÇO	2
4	Serviço de Voz Ilimitado com 2 Canais e 1 DDR (serviço em nuvem, sem necessidade de gateway)	SERVIÇO	1
5	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5	SERVIÇO	1
6	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	SERVIÇO	1
7	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFÔNICA	SERVIÇO	1

1.3.1. Especificações técnicas da tabela de licenças:

Item 1 – Licença tipo 1 deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário.

Conferência Nº + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

Dispositivos por usuários Nº 1: Permite que o ramal seja vinculado a somente um tipo de dispositivo ou aparelho, ou softphone mobile ou softphone desktop;

Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz.

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

Item 2 – Licença tipo 3 deverá possuir no mínimo as funcionalidades da Licença tipo 1, tipo 2 e as informadas abaixo:

Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

Dispositivos por usuários No 5: Permite que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop;

Suporte a Softphone com compatibilidade para Windows 10, Mac/iOS 10 ou superior ou Android;

Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

Discagem Abreviada: Permite o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados realizarão a chamada para o número configurado;

Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;

Música em espera: quando o usuário colocar outra parte em retenção a outra parte escutará uma música. Esta música será um arquivo .wav que o administrador da empresa fará o upload pelo portal web de administração. Desta forma o CONTRATANTE poderá trocar a música ou músicas quando preferirem sem a necessidade de abrir chamado;

Estacionamento de chamadas (call park);

Grupo de captura;

Captura direta;

Conferência até 15 participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes na conferência através de procedimentos com o telefone;

Código de Autorização: Este serviço permite que o Administrador nível Master, Nível localidade selecione usuários que precisarão entrar com o código de autorização para as chamadas externas;

Chefe-Secretaria: Com este serviço e possível ter várias combinações de chefe e secretaria, sendo 1 secretaria para 1 chefe, várias secretarias para 1 chefe, 1 secretaria para vários chefes e várias secretarias para vários chefes;

Monitoramento de linhas (BLF): com este serviço e um telefone IP que suporte este serviço, o usuário poderá monitorar o status (disponível, em conversação, chamada entrante) das linhas de outros usuários;

Ramal Chefe: com este serviço um telefone pode ser configurado como genérico de tal forma que outro usuário poder executar o procedimento de login e associar seu número telefônico e categoria de chamadas àquele telefone. A partir desta associação o telefone será o telefone do usuário;

Toque simultâneo: Usuário poderá configurar até 10 outros números de telefone que serão chamados simultaneamente com os seus dispositivos;

Toque Serial: Usuário poderá configurar até 10 outros números de telefone que serão chamados sequencialmente;

Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho;

Presença: Deve possuir o status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;

Todos os status podem ser configurados manualmente pelo usuário;

O status de ocupado deve ser ativado automaticamente quando o usuário estiver em uma chamada telefônica;

Deverá ser possível realizar a integração com as plataformas Outlook e Gmail;

O status ausente deve ser ativado automaticamente caso o usuário fique um tempo sem digitar no teclado do computador;

Chat ponto a ponto;

Chat em Grupo;

Chat precisa ser persistente, ou seja, todo seu conteúdo deve ser armazenado na nuvem para poder ser recuperado através do cliente de PC ou cliente móvel;

Vídeo chamada;

Compartilhamento de desktop e aplicações;

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

Transferência de arquivos;

A sala de reunião virtual pessoal deverá permitir seu uso de forma imediata (sem a necessidade de envio de convite), mas também deve possuir mecanismo para envio de convites;

Os participantes devem receber uma notificação e ao aceitarem estarão dentro da sala de reunião. Outras formas de reunião ad hoc, também são permitidas, contanto que sejam bem simples de uso;

Sala de reunião virtual pessoal para até 1000 participantes internos e externos. Todos os participantes devem ter os recursos de áudio conferência, vídeo conferência e compartilhamento de desktop e chat;

Videokonferência deve suportar várias resoluções como QCIF, CIF, VGA e HD;

Áudio Conferência deve suportar os codecs G.711, G.729 e G.722;

A sala de reunião virtual pessoal deve permitir que participantes externos as empresas possam participar da reunião com os mesmos recursos dos participantes internos;

A sala de reunião deve disponibilizar um número telefônico para que participantes externos possam participar mesmo que tenham apenas disponível um telefone fixo analógico de tal forma que pelo menos a áudio conferência será possível;

Deve ser possível enviar um convite de reunião com o link de Internet para os participantes externos participarem da reunião;

O usuário deve possuir um link específico e contínuo, referente a sua sala de reunião virtual;

Deverá permitir a gravação das reuniões;

Deverá possuir serviço de correio de voz com função de receber os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;

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

Deverá possuir criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;

Deverá possuir função de redução de ruído ambiente;

Deverá possuir função de plano de fundo virtual;

Deverá suportar leitor de tela para deficientes visuais;

Deverá possuir colaboração com legendas em tempo real;

Deverá possuir colaboração com integração de intérpretes;

Deverá possuir colaboração com transcrições automáticas;

Deverá possuir colaboração com tradução em tempo real no mínimo com 100 idiomas diferentes;

Deverá possuir envio de mensagem e compartilhamento de arquivos ilimitados;

Deverá possuir colaboração com transmissão ao vivo no Youtube ou Facebook;

Item 3 – IP Phone – Básico (RJ-45 100/1000) Tipo II deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL.

Deverão possuir total compatibilidade com as funcionalidades da solução ofertada.

2 linhas SIP;

Conferência de 3 vias;

1000 listas telefônicas locais, identificador de chamadas;

Retenção de chamadas;

Transferência de chamadas;

Tela matricial de 128x48;

Áudio HD no viva-voz e no fone de ouvido;

Suporte fone de ouvido sem fio EHS;

Portas rápidas duplas, PoE integrado;

Suporte com 2 ângulos ajustáveis de 45 e 50 graus;

PoE ativado;

Modo monofone / mãos livres / fone de ouvido;

Suporte de mesa / Montado na parede (precisa de um suporte de parede adicional);

Fonte de alimentação externa opcional;

Lista telefônica local (1000 entradas);

Lista telefônica remota (XML / LDAP, 1000 entradas);

Registros de chamadas (entrada / saída / perdida, 600 entradas);

Filtro de chamadas em lista preto / branco;

Indicação de espera de mensagem de voz (VMWI);

DSS programáveis / teclas programáveis;

Sincronização de horário da rede;

Suporte ao fone de ouvido sem fio Plantronics (através da Plantronics Cabo EHS APD-80);

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

Suporte a fone de ouvido sem fio Jabra (através do cabo Fanvil EHS20 EHS);
Suporte à gravação (através do servidor);
URL de ação / URI ativo;
uaCSTA;
Microfone / alto-falante de voz HD (fone / viva-voz, 0 ~ 7KHz Resposta de Frequência);
Codec de banda estreita: G.711a / u, G.726-32K, G.729A, iLBC;
Codec de banda larga: G.722, Opus;
Cancelador de eco acústico full-duplex (AEC);
Detecção de atividade de voz (VAD) / geração de ruído de conforto (CNG) / Estimativa de ruído de fundo (BNE) / Redução de ruído (NR);
Ocultamento por perda de pacotes (PLC);
Buffer de instabilidade adaptativa dinâmica;
DTMF: dentro da banda, fora da banda - relay DTMF (RFC2833) / SIP INFO;
Físico: Ethernet de 10/100/1000 Mbps, porta de ponte dupla para desvio de PC;
Modo IP: IPv4 / IPv6 / IPv4 & IPv6;
Configuração de IP: IP estático / DHCP / PPPoE;
Controle de acesso à rede: 802.1x
VPN: L2TP / OpenVPN;
VLAN;
LLDP;
QoS;
RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035);
Protocolos;
SIP2.0 sobre UDP / TCP / TLS
RTP / RTCP / SRTP/ STUN/DHCP/LLDP
Especificações físicas;
LCD principal x1: tela matricial de 128x48 com luz de fundo;
Teclado: 34 teclas, incluindo;
4 teclas de função;
9 teclas de função (Espera / Transferência / Conferência / Agenda) / MWI / Headset / Rediscar);
2 teclas de linha (com luz indicadora LED);
4 teclas de navegação;
1 tecla OK;
12 teclas de dígitos do telefone padrão;
3 teclas de controle de volume (Para cima / Para baixo / Mudo (microfone));
tecla mãos livres;
Aparelho HD (RJ9) x1;
Fio padrão do aparelho RJ9 x1;
Cabo Ethernet 1.5M CAT5 x1;
Rack traseiro x1;
Luz indicadora de status x1 (vermelho);
Porta RJ9 x2: fone x1, fone de ouvido x1;
Porta RJ45 x2: Rede x1, PC x1 (em ponte para a rede);
Fechadura de segurança x1;
Entrada de energia DC: 5V / 0.6A;
Consumo de energia: Inativo 0,9 ~ 1,65 W, Pico 1,8 ~ 2,95 W;
Temperatura de trabalho: 0 ~ 45°C;
Umidade de trabalho: 10 ~ 95%;
Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

Item 4 – Serviço de telefonia fixa comutada STFC deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR, a realização de ligações gratuitas entre a Câmara e suas unidades, de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância, fixo-móvel local e longa distância, sendo ilimitado visando atender às necessidades de acordo com as especificações e condições presentes neste documento.

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

O serviço telefônico, nas modalidades local e longa distância, deverá compreender a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de troncos, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais.

O serviço telefônico fixo-fixo, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Câmara, para telefones fixo nesta mesma área.

O serviço telefônico fixo-móvel, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Câmara Municipal, para telefones móveis nesta mesma área.

A empresa deverá ser homologada pela Anatel e apresentar sua outorga junto a publicação no DOU.

Em ligações para longa distância, o serviço telefônico deverá abranger todo território Nacional, tanto para ligações de destino fixo, quanto móveis, por códigos nacionais (DDD).

Deverá ser apresentado junto com a proposta, toda documentação técnica da solução de PABX em nuvem (Datashet), em português ou inglês, sob pena de desclassificação.

Item 5 – Serviço de manutenção e suporte 8x5 deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Deverá ceder consultor de atendimento dedicado para tratar de todas as demandas da Câmara Municipal;

Deverá prestar atendimento durante 8 horas por dia, 5 dias da semana;

Deverá disponibilizar canal de atendimento via telefone, e-mail, whatsapp, presencial e atendimento remoto.

Item 6 – Serviço de Instalação e configuração deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema;

Neste processo será definido, em conjunto com a Câmara Municipal e a CONTRATADA, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pela Câmara Municipal durante a implantação;

Para o levantamento dos requisitos a CONTRATADA deverá inspecionar a rede da Câmara Municipal utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;

A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução CONTRATADA;

Item 7 – Serviço de Informação Telefônica deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Disponibilizar um canal direto em horário comercial de atendimento para abertura de O.S caso houver possíveis eventualidades. (Perda, roubo, extravio de linhas, reparo, ativação de roaming ou qualquer demanda e dúvida do cliente);

Repassar a empresa, mediante protocolo, todas as informações acerca das solicitações feitas às operadoras, assim como informar todos os contatos mantidos e procedimentos adotados, para os fins do objeto em tela;

Enviar, sempre que solicitado, relatórios mensais de consumo por usuário, extrato por linha, análise e contestações de todas as faturas e autorização mensal de cada uma das faturas da operadora, na seguinte forma;

Disponibilização de relatórios gerenciais;

Geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;

Relatórios de inventário;

Relatórios de auditoria e contestações;

Relatórios de informações para subsidiar regras de uso;

Identificação de discrepâncias, tops e distorções;

Relatórios específicos para fiscalizações e auditorias internas.

Os requisitos para o SBC- Session Border Controller, tecnologia disponível em todos serviços de VOIP são as seguintes:

Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

Não há obrigatoriedade ser do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.

Deverá suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.

Deverá suportar RFC 3261.

Deverá suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.

Deverá suportar terminação e mediação RTP/SRTP.

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

Deverá suportar transporte com TLS.
Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.
Deverá suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas.
Deverá suportar VLAN para conexão com localidades remotas.
Deverá suportar manipulação de cabeçalho SIP.
Deverá suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.
Deverá suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP.
Deverá suportar roteamento estático configurável.
Deverá suportar múltiplas interfaces e redes WAN.
Deverá suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
Deverá suportar operação em DMZ.
Deverá suportar media anchovinha;
Deverá suportar redundância.
Deverá suportar transcoding de áudio e vídeo.
Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3.
Deverá suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia gerenciamento.
Deverá suportar DNS e NTP.
Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
Deverá suportar protocolos SSH2 e HTTPS.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Contexto e Necessidade: Tendo em vista que as linhas telefônicas fixas existentes foram canceladas pela operadora, optou-se pela abertura deste processo de contratação, visando a redução de despesas e a melhoria dos serviços prestados.

2.2. Eficiência e Celeridade: Visando a eficiência e a celeridade nos contratos, a Câmara Municipal de Ijaci optará por contratar um único fornecedor para executar todas as operações de telefonia. Este fornecedor, ao integrar os serviços, poderá oferecer preços significativamente menores devido ao controle da cadeia de Telecom e garantir um serviço mais ágil e eficaz.

2.3. Seleção de Fornecedor: O processo de licitação visa identificar fornecedores capazes de atender tecnicamente às necessidades do município, especialmente em termos de implementação e suporte, garantindo assim a eficácia contínua dos serviços de telecomunicações.

2.4. Benefícios Econômicos: O principal benefício desta contratação advém do poder de compra do governo, que, ao aproveitar oportunidades de economia, visa obter melhores preços do mercado, reduzindo custos e atendendo de forma mais eficiente às demandas sociais. A Câmara Municipal de Ijaci busca, com essa iniciativa, reduzir significativamente os custos anuais com telecomunicações.

2.5. Conformidade Legal: A aquisição de uma solução de telefonia VoIP está categorizada como de bens e serviços comuns, conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/21. Esses produtos possuem padrões de desempenho e características geralmente disponíveis no mercado, alinhados com a legislação vigente.

2.6. Exigências Legais e Compensações: Conforme o Art. 26, § 6º da Lei 14.133/21, os editais podem, com justificativa prévia, exigir compensações comerciais, industriais ou tecnológicas, ou acesso a condições vantajosas de financiamento por parte do contratado, promovendo benefícios adicionais para a Administração Pública.

2.7. Objetivo da Contratação: A contratação tem como objetivo selecionar a proposta mais vantajosa para a Câmara Municipal, garantindo a qualidade dos serviços a custos reduzidos e contribuindo para a diminuição dos gastos governamentais, respeitando sempre a isonomia entre os licitantes.

3. REQUISITOS:

3.1. Requisitos Gerais:

3.1.1. A empresa contratada deve estar legalmente registrada e em conformidade com todas as leis e normas aplicáveis, incluindo normas de segurança.

3.1.2. Deve apresentar certidões negativas de débitos fiscais e trabalhistas.

3.1.3. Deve ter experiência comprovada na prestação de serviços de telecomunicações e gerenciamento de sistemas de informação.

3.1.4. Deve possuir capacidade técnica e operacional para instalar, configurar e manter sistemas de telecomunicações, incluindo software e hardware.

3.1.5. Deve fornecer comprovação de capacidade técnica, incluindo referências de serviços similares realizados.

3.2. Requisitos Específicos do Serviço:

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

3.2.1. Fornecimento, instalação e configuração de sistemas de telecomunicação completos, incluindo linhas móveis e software necessário.

3.2.2. Manutenção preventiva, corretiva e perfectiva dos sistemas instalados.

3.2.3. Treinamento para usuários nos sistemas e processos relacionados à telecomunicação.

3.2.4. Fornecimento e gestão de licenças de software necessárias para o serviço de telecomunicação.

3.2.5. Gestão completa de linhas telefônicas, incluindo o desmembramento e análise de faturas, contestação de cobranças incorretas, e suporte para solicitações de mudanças cadastrais e técnicas.

3.2.6. Deve garantir um SLA (Service Level Agreement) para atendimento presencial e remoto, conforme especificado, com tempo de resposta adequado às necessidades emergenciais do município.

3.3. Requisitos de Qualidade e Conformidade:

3.3.1. Todos os serviços devem atender às especificações técnicas descritas no Termo de Referência e estar em conformidade com as melhores práticas e padrões da indústria.

3.3.2. A contratada deve garantir que todos os dispositivos e serviços fornecidos estejam em conformidade com as normas de segurança relevantes.

3.3.3. A empresa deve seguir rigorosamente as diretrizes estabelecidas no Decreto Federal nº 7.507/2011 quando aplicável.

3.4. Documentação e Relatórios:

3.4.1. A contratada deve fornecer documentação completa sobre a configuração e operação dos sistemas instalados.

3.4.2. Deve entregar relatórios mensais de desempenho, uso e manutenção, que incluam análises de custo-benefício e recomendações para melhorias contínuas.

3.5. Monitoramento e Suporte:

3.5.1. Deve estabelecer um portal de administração unificado para a gestão centralizada dos serviços.

3.5.2. Deve oferecer suporte técnico 24/7, com atendimento via múltiplos canais, incluindo telefone, e-mail e chat.

3.6 Responsabilidades Financeiras e Penalidades:

3.6.1. A contratada deve aderir estritamente aos termos financeiros acordados, incluindo prazos para pagamento e penalidades para atrasos ou serviços não conformes.

3.7. Avaliação de Desempenho:

3.7.1. O desempenho do contratado será regularmente avaliado com base em critérios pré-definidos, incluindo a qualidade do serviço, atendimento aos prazos e a eficácia da comunicação e do suporte.

3.8. Procedimentos de Emergência e Resolução de Conflitos:

3.8.1. A contratada deve ter procedimentos claros e eficazes para gerenciar emergências e resolver conflitos, garantindo a mínima interrupção dos serviços.

4. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO:

4.1. Recebimento Provisório:

4.1.1. Imediatamente após a contratação, o objeto será recebido provisoriamente pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Modernização Administrativa para efeito de posterior verificação de conformidade com as especificações técnicas.

4.1.2. Durante o recebimento provisório, serão realizados testes iniciais para verificar a funcionalidade básica e a integridade do sistema instalado.

4.2. Recebimento Definitivo:

4.2.1. Após a verificação da qualidade, quantidade e testes que comprovem o perfeito funcionamento do sistema, o recebimento definitivo será efetuado, sujeito à aceitação formal pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Modernização Administrativa.

4.2.2. O prazo para realização do recebimento definitivo será de até 10 (dez) dias após a conclusão do recebimento provisório. Este prazo poderá ser estendido por mais 5 (cinco) dias úteis, caso seja necessário realizar exames técnicos adicionais no serviço contratado.

4.3. Critérios Específicos para Softwares e Sistemas de Telecomunicação:

4.3.1. O software de telecomunicação, especificamente da marca Cisco Broadworks, será avaliado com base em sua confiabilidade, escalabilidade, recursos avançados, integração com outras soluções e suporte técnico.

4.3.2. O software deve ser capaz de suportar as operações sem interrupções e possuir funcionalidades que atendam às necessidades operacionais da Câmara Municipal.

4.3.3. A integração do software com o hardware e outros sistemas existentes deve ser verificada para garantir uma operação sem falhas e uma implementação eficiente.

4.4. Responsabilidades e Consequências:

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

4.4.1. A empresa será responsável pela retirada dos produtos não aceitos e pelo envio dos produtos corretos, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da comunicação oficial de não conformidade.

4.4.2. O recebimento provisório e definitivo do objeto não exclui a responsabilidade civil da contratada pela perfeita execução dos serviços, conforme estipulado nos termos do contrato.

4.5. Conformidade com os Termos do Edital:

4.5.1. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados de soluções de código aberto, do tipo Asterisk e/ou Freeswitch conforme definido no edital.

4.5.2. Todos os aspectos do serviço, incluindo qualidade, desempenho e conformidade com os requisitos técnicos, serão rigorosamente avaliados para garantir que atendam às expectativas e necessidades do município.

4.6. Administração e Gerenciamento:

4.6.1. A solução da contratada deve prover uma administração unificada dos serviços através de um portal de gerenciamento baseado na web, intuitivo e de fácil acesso.

4.6.2. O portal deve permitir o gerenciamento centralizado de usuários e dispositivos, com diferentes níveis de acesso administrativo.

5. DESCRIÇÃO ANALÍTICA SOBRE A ACEITABILIDADE DO OBJETO:

5.1. O **SOFTWARE DE TELECOMUNICAÇÃO** selecionado é o Cisco Broadworks, baseado nos seguintes critérios:

5.1.1. **Confiabilidade:** A Cisco é reconhecida mundialmente por sua confiabilidade no setor de comunicações. O software Broadworks se destaca por sua estabilidade e confiabilidade, assegurando operações de chamadas e comunicações ininterruptas.

5.1.2. **Escalabilidade:** Broadworks é projetado para suportar organizações de todos os portes, desde startups até grandes corporações. Sua alta escalabilidade facilita a expansão dos sistemas de comunicação conforme o crescimento da empresa.

5.1.3. **Recursos Avançados:** Este software oferece uma vasta gama de funcionalidades avançadas, como chamada em espera, encaminhamento de chamadas, gravação de chamadas e videoconferência, que contribuem significativamente para a melhoria da comunicação interna e externa, aumentando a produtividade e eficiência.

5.1.4. **Integração com Outras Soluções:** Broadworks foi desenvolvido para integrar-se harmoniosamente com outras soluções de comunicação da Cisco, incluindo telefones IP e equipamentos de rede, facilitando a implementação de sistemas PABX com menor complexidade e garantindo uma experiência de usuário otimizada.

5.1.5. **Suporte Técnico Confiável:** A Cisco é conhecida pelo seu suporte técnico de excelência, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, proporcionando assistência rápida para resolver qualquer problema ou dúvida relacionada ao uso do software Broadworks.

5.2. O **Portal de Administração** proposto deve oferecer uma solução robusta e intuitiva para gerenciar de maneira centralizada todos os serviços de telecomunicação. Os requisitos detalhados para o portal incluem:

5.2.1. **Administração Unificada:** A solução deve proporcionar uma administração unificada de todos os serviços, permitindo uma gestão coesa e integrada.

5.2.2. **Interface e Usabilidade:** O portal deve ser baseado na web e contar com uma interface intuitiva que utilize um painel único de administração, facilitando o monitoramento e gerenciamento por parte dos administradores.

5.2.3. **Gerenciamento Centralizado:** Deve ser capaz de provisionar, administrar e gerenciar os serviços de maneira centralizada, abrangendo tanto usuários quanto dispositivos conectados à rede.

5.2.4. **Níveis de Acesso:** O portal deve suportar diferentes níveis de acesso para administradores, como administrador total, administrador de dispositivos, e administrador de usuários e dispositivos, garantindo flexibilidade e controle granular sobre os acessos.

5.2.5. **Autenticação Segura:** Deve permitir autenticação via Single Sign-On (SSO), oferecendo um método seguro e conveniente para o acesso dos usuários.

5.2.6. **Monitoramento de Estado:** O portal deve apresentar claramente o estado dos dispositivos, facilitando o diagnóstico rápido de problemas e a monitoração contínua da rede.

5.2.7. **Controle de Acesso e Privilégios:** Deve ser implementado com um sistema robusto de controle de acesso, configurável de acordo com o perfil do administrador, assegurando que apenas pessoal autorizado possa realizar alterações críticas ou acessar informações sensíveis.

5.3. **GERENCIAMENTO DE LINHAS TELEFÔNICAS** (Funcionalidades Mínimas Requeridas):

5.3.1. Para garantir um gerenciamento eficaz das linhas telefônicas, tanto móveis quanto fixas, da Câmara Municipal, a empresa contratada deverá dispor das seguintes funcionalidades essenciais:

5.3.1.1. **Gerenciamento Completo de Linhas:** A contratada será responsável pela gestão integral de todas as linhas telefônicas móveis e fixas em nome da Câmara Municipal. Esta responsabilidade inclui, mas não se limita a, gerenciar a ativação, desativação e manutenção dessas linhas.

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

5.3.1.2. **Administração de Planos:** A gestão dos planos de serviço das linhas telefônicas será inteiramente transferida para a contratada. Isso inclui a seleção de planos adequados às necessidades da Câmara Municipal, bem como ajustes e otimizações conforme necessários.

5.3.1.3. **Solicitações e Configurações:** A empresa contratada ficará encarregada de atender a todas as solicitações relacionadas às linhas telefônicas, incluindo, mas não se limitando a, solicitações de alterações de planos, adição ou remoção de serviços, e todas as configurações necessárias para o funcionamento eficiente do serviço.

5.3.1.4. **Serviços Associados:** Além das funcionalidades básicas de gerenciamento e configuração, a contratada deverá oferecer suporte para qualquer outro serviço necessário que esteja associado ao uso das linhas telefônicas pela Câmara Municipal.

5.4. **DESMEMBRAMENTO DE FATURAS (Requisitos e Processo):**

5.4.1. O desmembramento de faturas é uma função crucial para a gestão financeira eficaz das linhas telefônicas da Câmara Municipal. Para garantir transparência e conformidade com os procedimentos estipulados no edital, a empresa contratada deverá seguir os seguintes requisitos:

5.4.2. **Geração de Planilhas Mensais:**

5.4.2.1. **Objetivo:** As faturas das linhas telefônicas deverão ser desmembradas mensalmente.

5.4.2.2. **Processo:** A contratada deve gerar planilhas detalhadas que refletem o uso dos serviços por linha telefônica. Estas planilhas servirão como base para os empenhos, facilitando a alocação correta dos custos de telecomunicações.

5.4.2.3. **Conformidade:** O processo de desmembramento deve atender às especificações do edital de telefonia móvel previamente realizado, assegurando que todos os requisitos e condições estabelecidos sejam cumpridos.

5.4.3. **Organização das Planilhas por Setores:**

5.4.3.1. **Objetivo:** Facilitar a análise e verificação dos gastos por departamento ou setor.

5.4.3.2. **Processo:** As planilhas geradas devem ser organizadas e categorizadas de acordo com os setores solicitados pela Câmara Municipal. Esta organização deve permitir uma fácil visualização do consumo e dos custos associados a cada setor.

5.4.3.3. **Finalidade:** A disposição clara e estruturada das planilhas por setores permite uma melhor gestão financeira e facilita o controle de custos, além de suportar processos de auditoria e revisão financeira internos.

5.5. **ANÁLISE DE FATURAS (Requisitos e Processo):**

5.5.1. Para garantir uma gestão eficiente e transparente dos custos de telecomunicações, a empresa contratada deverá implementar um processo sistemático de análise de faturas. Este processo deve incluir os seguintes elementos:

5.5.2. **Revisão Detalhada das Faturas:**

5.5.2.1. **Objetivo:** Verificar a precisão dos valores cobrados pelas operadoras.

5.5.2.2. **Processo:** A empresa deve realizar uma análise metódica das faturas para identificar possíveis erros, cobranças indevidas, ou uso incoerente dos serviços conforme a função dos usuários. Isso inclui revisar o consumo e compará-lo com os planos contratados.

5.5.2.3. **Ações Corretivas:** Baseado na análise, a empresa deve providenciar orientações aos usuários, sugerir alterações de planos ou ajustar a forma de utilização para otimizar os custos, sempre que identificar oportunidades de melhoria.

5.5.3. **Retenção de Dados:**

5.5.3.1. **Objetivo:** Manter um registro histórico de todas as faturas para referência futura e auditorias.

5.5.3.2. **Processo:** Todos os dados analisados devem ser arquivados e mantidos acessíveis por um período mínimo de cinco anos, garantindo a possibilidade de consultas retrospectivas ou verificações detalhadas conforme necessário.

5.5.4. **Entrega de Relatórios:**

5.5.4.1. **Objetivo:** Fornecer uma visão clara e regular do uso dos serviços de telecomunicação.

5.5.4.2. **Processo:** Relatórios detalhados devem ser entregues mensalmente, contendo informações completas sobre o uso das linhas, incluindo números fixos e móveis de origem e destino.

5.5.4.3. **Formato do Relatório:** O relatório deve ser claro, bem estruturado e incluir todas as informações pertinentes que permitam uma fácil interpretação dos dados por parte da Câmara Municipal.

5.6. **CONTESTAÇÃO DE FATURAS INCORRETAS (Requisitos e Processo):**

5.6.1. Para assegurar a precisão financeira e evitar gastos desnecessários com serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um processo rigoroso de contestação de faturas incorretas, detalhado nos seguintes passos:

5.6.2. **Revisão Mensal das Faturas:**

5.6.2.1. **Objetivo:** Identificar e corrigir cobranças indevidas ou valores inconsistentes com o que foi contratado.

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

5.6.2.2. **Processo:** A empresa deve realizar verificações mensais detalhadas de todas as faturas recebidas. Durante essa revisão, devem ser identificadas cobranças que não estejam em conformidade com os contratos estabelecidos com as operadoras de telecomunicações.

5.6.3. **Procedimento de Contestação:**

5.6.3.1. **Objetivo:** Assegurar que todas as cobranças indevidas sejam corretamente contestadas e corrigidas.

5.6.3.2. **Processo:** Ao identificar uma cobrança indevida, a empresa contratada deve iniciar o processo de contestação diretamente com o prestador de serviços envolvido. Este processo deve ser conduzido de forma a garantir a correção ou o reembolso das quantias cobradas indevidamente.

5.6.4. **Documentação e Acompanhamento:**

5.6.4.1. **Objetivo:** Manter um registro organizado e acessível de todas as contestações para referência futura e para garantir o acompanhamento efetivo até a resolução.

5.6.4.2. **Processo:** Os protocolos das contestações devem ser meticulosamente documentados e arquivados em um banco de dados dedicado. Este registro deve incluir detalhes como a data da contestação, a descrição do problema, a resposta do fornecedor e o status atual da contestação.

5.6.4.3. **Acompanhamento:** A contratada deve monitorar continuamente o progresso das contestações até a conclusão efetiva do estorno ou correção dos valores, garantindo que todos os ajustes sejam refletidos nas faturas subsequentes.

5.6.5. **Estorno de Valores:**

5.6.5.1. **Objetivo:** Garantir que todos os valores indevidamente cobrados sejam estornados para a Câmara Municipal.

5.6.5.2. **Processo:** O estorno dos valores deve ser realizado diretamente nas contas telefônicas da Câmara Municipal, assegurando que a correção financeira seja aplicada exclusivamente onde o erro foi identificado.

5.7. **SOLICITAÇÃO DE 2ª VIA DE FATURA** (Requisitos e Processo):

5.7.1. Para garantir a adequada gestão financeira e administrativa das contas telefônicas, a empresa contratada deve adotar procedimentos específicos para a emissão e solicitação de 2ª via de faturas, conforme detalhado a seguir:

5.7.2. **Envio Regular de Faturas:**

5.7.2.1. **Objetivo:** Assegurar que a Câmara Municipal receba todas as faturas de forma organizada e tempestiva.

5.7.2.2. **Processo:** A empresa contratada deve enviar mensalmente para a Câmara Municipal todas as faturas relacionadas ao serviço de telecomunicações, de forma eletrônica. Este envio deve ocorrer antes da data de vencimento de cada fatura, para garantir tempo suficiente para o processamento e pagamento sem atrasos.

5.7.3. **Solicitação de 2ª Via:**

5.7.3.1. **Objetivo:** Facilitar a administração financeira em casos de não recebimento da fatura original ou necessidade de revisão dos documentos.

5.7.3.2. **Processo:** A empresa contratada tem a responsabilidade de solicitar a 2ª via das faturas junto às operadoras de telecomunicações sempre que necessário. Este procedimento é essencial para evitar interrupções no serviço devido a questões administrativas ou atrasos no pagamento.

5.8. **SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÕES CADASTRAIS, MUDANÇAS DE ENDEREÇOS, LIBERAÇÕES DE LIMITES E REPAROS** (Requisitos e Processo):

5.8.1. Para garantir a atualização e manutenção adequadas das informações e serviços de telecomunicações da Câmara Municipal, a empresa contratada deve seguir um processo específico para tratar de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos, conforme detalhado abaixo:

5.8.2. **Gestão de Alterações Cadastrais e Serviços:**

5.8.2.1. **Objetivo:** Assegurar que todas as informações cadastrais e limites de serviço estejam corretos e atualizados, e que quaisquer necessidades de reparo sejam prontamente atendidas.

5.8.2.2. **Processo:**

5.8.2.2.1. **Alterações Cadastrais e Mudanças de Endereço:** A empresa contratada deve gerenciar e executar todas as solicitações de alterações nos dados cadastrais das contas de telecomunicações da Câmara Municipal, incluindo mudanças de endereços associadas às linhas telefônicas. Essas alterações são cruciais para manter a precisão das informações e garantir que os serviços sejam faturados e administrados corretamente.

5.8.2.2.2. **Liberações de Limites:** A contratada deve gerenciar as solicitações de alteração de limites nas linhas telefônicas, como ajustes nos limites de consumo de dados ou minutos de chamadas, conforme necessário para atender às necessidades operacionais da Câmara Municipal.

5.8.2.2.3. **Reparos:** A empresa é responsável por identificar e solucionar quaisquer problemas técnicos ou falhas nas linhas telefônicas, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço. A contratada deve coordenar com as operadoras para realizar os reparos necessários e acompanhar o processo até sua conclusão, assegurando que todas as questões sejam resolvidas eficientemente.

5.8.3. **Acompanhamento e Conclusão:**

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

5.8.3.1. **Objetivo:** Garantir que todas as solicitações sejam tratadas de forma completa e satisfatória.

5.8.3.2. **Processo:** A contratada deve monitorar todas as alterações e reparos até que sejam efetivamente concluídos e deve confirmar com a Câmara Municipal que os serviços foram realizados de acordo com os requisitos estabelecidos. Este acompanhamento contínuo é crucial para evitar descontinuidades no serviço e para assegurar a satisfação das necessidades da Câmara Municipal.

5.9. **ANÁLISE E PLANEJAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS** (Requisitos e Processo):

5.9.1. Para assegurar que as aquisições de equipamentos e serviços de telecomunicações sejam realizadas de forma estratégica e fundamentada, a empresa contratada deve implementar um procedimento de análise e planejamento detalhado, conforme descrito a seguir:

5.9.2. **Estudo de Viabilidade para Aquisições:**

5.9.2.1. **Objetivo:** Avaliar a necessidade, a eficiência e a viabilidade econômica de adquirir novos equipamentos e serviços de telecomunicações.

5.9.2.2. **Processo:**

5.9.2.2.1. **Identificação das Necessidades:** Antes de qualquer aquisição, a empresa contratada deve trabalhar em conjunto com a Câmara Municipal para identificar claramente as necessidades operacionais e tecnológicas específicas que os novos equipamentos ou serviços devem atender.

5.9.2.2.2. **Análise de Mercado:** Realizar uma análise de mercado detalhada para identificar os melhores fornecedores e as soluções mais adequadas e custo-efetivas disponíveis que atendam às especificações desejadas.

5.9.2.2.3. **Estudo de Viabilidade:** Conduzir um estudo de viabilidade técnica e financeira para cada opção de equipamento ou serviço considerado. Este estudo deve incluir uma análise de custo-benefício, considerando o retorno sobre o investimento, a compatibilidade com a infraestrutura existente e os custos de longo prazo associados à manutenção e operação.

5.9.2.2.4. **Relatório de Viabilidade:** Preparar um relatório detalhado que apresente as conclusões do estudo, recomendando as opções mais viáveis e eficientes. Este relatório deve fornecer informações suficientes para que a Câmara Municipal faça uma decisão informada sobre as aquisições.

5.9.2.3. **Implementação de Decisões:**

5.9.2.3.1. **Objetivo:** Assegurar que as decisões de compra sejam implementadas eficientemente, de acordo com as análises realizadas e as necessidades identificadas.

5.9.2.3.2. **Processo:**

5.9.2.3.2.1. **Planejamento de Aquisição:** Uma vez aprovada a aquisição pelo órgão competente da Câmara Municipal, a empresa contratada deve planejar e coordenar o processo de compra e implementação dos equipamentos ou serviços escolhidos.

5.9.2.3.2.2. **Coordenação com Fornecedores:** Gerenciar todas as interações com fornecedores para garantir que os equipamentos ou serviços adquiridos sejam entregues conforme especificado e instalados corretamente.

5.9.2.3.2.3. **Acompanhamento Pós-Aquisição:** Monitorar o desempenho dos novos equipamentos ou serviços para garantir que atendam às expectativas e necessidades operacionais da Câmara Municipal.

5.10. **TREINAMENTO AOS USUÁRIOS** (Estrutura e Conteúdo):

5.10.1. Para garantir que todos os usuários estejam bem-informados e capacitados no uso eficiente das linhas telefônicas e serviços relacionados, a empresa contratada deve implementar um programa de treinamento abrangente, conforme detalhado abaixo:

5.10.1. **Modalidades de Treinamento:**

5.10.1.1. **Objetivo:** Oferecer instruções práticas e teóricas sobre o uso correto e eficiente das linhas telefônicas e serviços associados.

5.10.1.2. **Processo:**

5.10.1.2.1. **Treinamento Presencial e/ou online:** Sessões de treinamento presenciais devem ser organizadas conforme solicitado pela Câmara Municipal, permitindo interação direta e resolução de dúvidas em tempo real.

5.10.1.2.2. **Treinamento por Contato Telefônico:** Além das sessões presenciais, treinamento adicional deve ser disponibilizado via contato telefônico, oferecendo flexibilidade para atender às necessidades dos usuários que não podem participar das sessões presenciais.

5.10.2. **Conteúdo do Treinamento:**

5.10.2.1. **Objetivo:** Assegurar que os usuários compreendam completamente todas as funcionalidades e recursos das linhas telefônicas para maximizar a eficácia da comunicação.

5.10.2.2. **Processo:**

5.10.2.2.1. **Informações Básicas:** Introdução aos conceitos básicos de telefonia e explicação detalhada sobre o uso diário das linhas telefônicas.

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

5.10.2.2.2. **Utilização de CSP (Código de Seleção de Prestadora):** Ensinar aos usuários como utilizar o CSP para escolher diferentes prestadoras de serviços de telecomunicações, conforme necessário.

5.10.2.2.3. **Ligações entre Terminais Móveis e Fixos:** Orientações sobre como realizar e receber chamadas entre diferentes tipos de terminais, incluindo aspectos de custo e qualidade.

5.10.2.2.4. **Utilização de SMS:** Explicar os procedimentos para envio e recebimento de mensagens SMS, incluindo dicas de segurança e privacidade.

5.10.2.2.5. **Chamadas Recebidas a Cobrar:** Informar sobre como lidar com chamadas a cobrar, incluindo aceitação e rejeição de chamadas, e implicações de custos.

5.10.2.2.6. **Utilização de Roaming:** Instruções sobre o uso de serviços de roaming, especialmente para funcionários que viajam frequentemente, incluindo informações sobre tarifas e alternativas para reduzir custos.

5.10.2.2.7. **Pacote de Dados:** Orientações sobre a utilização eficiente de pacotes de dados, monitoramento de uso e ajustes para evitar cobranças excessivas.

5.11. **PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (Requisitos de Resposta):**

5.11.1. Para assegurar uma resposta rápida e eficiente às necessidades operacionais da Câmara Municipal, a empresa contratada deve seguir um protocolo claro e estrito para o tempo de resposta a solicitações de serviços, conforme delineado abaixo:

5.11.2. **Resposta a Solicitações:**

5.11.2.1. **Objetivo:** Garantir que todas as solicitações feitas pela Câmara Municipal sejam atendidas de maneira rápida e eficaz para minimizar interrupções e melhorar a continuidade dos serviços.

5.11.2.2. **Processo:**

5.11.2.2.1. **Início das Ações:** Todas as solicitações de serviço recebidas pelo órgão devem ser iniciadas pela empresa contratada dentro de um prazo máximo de 24 horas após o recebimento da solicitação. Isso inclui solicitações de manutenção, reparos, ajustes de configurações, ou qualquer outra atividade necessária.

5.11.2.2.2. **Registro e Acompanhamento:** A empresa deve registrar cada solicitação recebida e monitorar o progresso da resposta desde o início até a conclusão, assegurando que as ações sejam iniciadas dentro do período estabelecido.

5.11.2.3. **Comunicação com o Órgão Solicitante:** Deve-se manter uma comunicação efetiva com o órgão solicitante durante todo o processo, informando sobre o status da solicitação e quaisquer questões que possam impactar o tempo de resposta.

5.11.3. **Garantia de Conformidade:**

5.11.3.1. **Verificações Regulares:** Implementar verificações regulares para garantir que o prazo de 24 horas esteja sendo cumprido consistentemente.

5.11.3.2. **Relatórios de Desempenho:** Fornecer relatórios periódicos ao órgão sobre a conformidade com os prazos de resposta, incluindo detalhes de quaisquer desvios e as medidas tomadas para corrigir tais situações.

5.12. **GESTÃO DE ATIVIDADES DIVERSAS PELA CONTRATADA:**

Para assegurar a administração eficiente e a manutenção das telecomunicações da Câmara Municipal, a contratada é responsável por realizar uma variedade de atividades operacionais e administrativas. Abaixo estão detalhadas as tarefas a serem executadas:

5.12.1. **Solicitação de Novos Chips:**

Processo: Gerenciar a emissão e distribuição de novos chips SIM, conforme as demandas operacionais surgem.

5.12.2. **Bloqueio e Desbloqueio por Perda ou Roubo de Chips:**

Processo: Estabelecer procedimentos rápidos para bloqueio e subsequente desbloqueio ou substituição de chips em caso de perda ou roubo.

5.12.3. **Bloqueio e Desbloqueio de Linhas Fixas:**

Processo: Administrar o bloqueio e desbloqueio de certos tipos de ligações em linhas fixas, visando a segurança e controle de custos.

5.12.4. **Gestão de Linhas Telefônicas:**

Processo: Coordenar a solicitação, cancelamento e instalação de linhas telefônicas, adaptando a infraestrutura de comunicação às necessidades da Câmara Municipal.

5.12.5. **Troca de Gestor/Administrador das Linhas:**

Processo: Facilitar a mudança de responsáveis pela gestão das linhas, assegurando atualização e correção dos dados administrativos.

5.12.6. **Gestão de Pacotes de Dados:**

Processo: Controlar a adição e remoção de pacotes de dados para otimizar o uso e reduzir despesas.

5.12.7. **Alteração de Código de Área (DDD):**

Processo: Realizar alterações no código de área conforme necessário, por motivos de realocação ou estratégia.

5.12.8. **Aquisição de Números Especiais:**

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

Processo: Gerenciar a aquisição de serviços numéricos especiais como tri dígito e números 0800, essenciais para o acesso público aos serviços da Câmara Municipal.

5.13. PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS PARA SOLICITAÇÕES DE NOVOS SERVIÇOS:

Para efetivar a gestão e requisição de novos serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um procedimento estruturado para o preenchimento e submissão de formulários necessários. Este procedimento deve cobrir uma ampla gama de serviços conforme detalhado a seguir:

5.13.1. Telefonia Fixa:

Processo: Preencher formulários para ativar novas linhas de telefonia fixa ou modificar serviços existentes.

5.13.2. Internet Banda Larga:

Processo: Submeter documentação para instalação ou alteração de planos de internet banda larga, adequando-os às necessidades atuais da Câmara Municipal.

5.13.3. Telefones Públicos:

Processo: Organizar a documentação necessária para a instalação, manutenção ou desativação de telefones públicos administrados pela Câmara Municipal.

5.13.4. Reparos:

Processo: Formalizar pedidos de reparos em equipamentos de telecomunicações e infraestrutura, garantindo rápida resolução de problemas.

5.13.5. Transferência de Assinatura/Titularidade:

Processo: Gerenciar a transferência de titularidade ou assinatura de serviços entre departamentos ou para novas instalações.

5.13.6. Alteração de Data de Vencimento:

Processo: Solicitar a alteração de datas de vencimento para faturas de serviços de telecomunicações, visando melhorar a gestão financeira.

5.13.7. Alteração de Endereço de Instalação e Cobrança:

Processo: Atualizar os endereços de instalação e cobrança para garantir que os serviços e faturas sejam direcionados corretamente.

5.13.8. Alteração de Velocidade de Internet:

Processo: Adequar a velocidade de internet às necessidades operacionais, preenchendo formulários para aumentar ou reduzir a capacidade conforme necessário.

5.14. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DADOS DE ATENDIMENTO:

Para garantir a disponibilidade contínua e eficiente dos serviços de telecomunicações necessários à operação da Câmara Municipal, a empresa contratada deve estabelecer e aderir a um cronograma de atendimento específico. Os detalhes são organizados conforme abaixo:

5.14.1. Disponibilidade do Serviço:

Objetivo: Assegurar que todos os serviços de telecomunicações sejam continuamente acessíveis para atender às operações da Câmara Municipal, mesmo durante picos de demanda ou emergências.

Processo:

Horário de Operação: Os serviços devem ser disponibilizados para a Câmara Municipal diariamente, abrangendo todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

Janela de Atendimento: O atendimento deve ser oferecido no mínimo das 08:00 às 20:00 horas, período identificado como de maior demanda dos serviços.

Cobertura Especial: Em emergências ou eventos especiais que exigem suporte adicional, a contratada deve estar preparada para estender o horário de atendimento conforme necessário, garantindo que as necessidades da Câmara Municipal sejam plenamente atendidas.

5.14.2. Garantia de Acesso e Resposta:

Objetivo: Prover um serviço confiável e responsivo que atenda às exigências operacionais da Câmara Municipal sem interrupções.

Processo:

Equipe de Suporte Disponível: Uma equipe dedicada deve estar disponível durante os horários de atendimento para responder a quaisquer solicitações, problemas ou emergências que possam surgir.

Protocolos de Atendimento: Estabelecer protocolos claros para a resposta a chamadas e solicitações, assegurando que todas as questões sejam prontamente identificadas, registradas e resolvidas.

5.15. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5:

A empresa contratada é responsável por fornecer um serviço de manutenção e suporte abrangente para garantir o funcionamento contínuo e eficiente dos serviços de telecomunicações da Câmara Municipal. Os requisitos para esses serviços são especificados da seguinte forma:

5.15.1. Consultor de Atendimento Dedicado:

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

Objetivo: Oferecer suporte personalizado e contínuo para atender todas as demandas relacionadas às telecomunicações do município.

Processo:

Atribuição de Consultor: Um consultor de atendimento dedicado será designado para gerenciar e responder a todas as questões e necessidades do município, assegurando um ponto de contato constante e conhecedor das especificidades do contrato e das necessidades da Câmara Municipal.

5.15.2. **Horário de Atendimento:**

Objetivo: Assegurar disponibilidade adequada para manutenção e suporte durante os dias úteis.

Processo:

Disponibilidade: O serviço de suporte estará disponível por 8 horas diárias, durante 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira), cobrindo as horas de maior atividade da Câmara Municipal e garantindo assistência em tempo hábil.

5.15.3. **Canais de Atendimento:**

Objetivo: Oferecer múltiplas plataformas de comunicação para facilitar e agilizar o atendimento às solicitações e problemas.

Processo:

Variedade de Canais: A empresa deve disponibilizar diversos canais de atendimento, incluindo telefone, e-mail, WhatsApp, atendimento presencial e remoto. Essa diversidade permite acessibilidade e conveniência, garantindo que os funcionários da Câmara Municipal possam escolher o meio de comunicação que melhor atenda às suas necessidades em diferentes situações.

5.16. **SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO:**

A empresa contratada é responsável por fornecer um serviço de instalação e configuração abrangente, que inclui várias etapas críticas para garantir a integração eficaz e funcional dos sistemas de telecomunicações da Câmara Municipal. Os detalhes desse serviço são especificados da seguinte maneira:

5.16.1. **Processo de Implantação:**

Componentes: Inclui a instalação física, realização de testes, ativação dos serviços, documentação detalhada dos procedimentos e orientação técnica aos usuários do sistema para garantir que todos estejam aptos a utilizar as novas ferramentas e serviços eficientemente.

5.16.2. **Definição e Integração do Processo:**

Colaboração: O processo será definido em conjunto com a Câmara Municipal e a empresa contratada para consolidar as informações e definir como a nova solução será integrada com os sistemas já existentes.

Implementação: O escopo das programações e integrações necessárias será estabelecido e implementado de acordo com as necessidades operacionais da Câmara Municipal.

5.16.3. **Configuração de Recursos:**

Personalização: Os recursos da solução de telecomunicações serão configurados de acordo com as orientações e informações fornecidas pela Câmara Municipal durante a fase de implantação, assegurando que todos os componentes estejam alinhados com os requisitos específicos e as expectativas da Câmara Municipal.

5.16.4. **Responsabilidade pela Instalação:**

Execução: A instalação completa dos equipamentos, incluindo telefones IP, componentes de hardware e software, além da ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada, será de responsabilidade da empresa contratada. Esta abrangência garante que a infraestrutura de telecomunicações seja estabelecida de forma coesa e operacional desde o início.

5.17. **MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E GERENCIAMENTO DE FALHAS:**

A empresa contratada é responsável por garantir a manutenção contínua e a atualização das plataformas de software e firmware, além de gerenciar eficientemente qualquer falha que ocorra nos sistemas utilizados pela Câmara Municipal. Os detalhes deste serviço incluem:

5.17.1. **Atualização de Software e Firmware:**

Objetivo: Manter todas as plataformas de software e dispositivos de hardware atualizados com as versões mais estáveis e seguras disponíveis.

Processo: A contratada deve implementar um cronograma regular de atualizações para garantir que todas as plataformas de software e firmware estejam operando com as versões mais recentes e estáveis, minimizando riscos de segurança e melhorando a funcionalidade.

5.17.2. **Gerenciamento de Falhas:**

Estabelecimento de Canal de Atendimento: Deverá ser disponibilizado um sistema web próprio para a abertura de chamados, que seja de fácil acesso e navegação, com uma interface intuitiva e amigável. O uso de outros canais digitais como mídias sociais e aplicativos de mensagens para abertura de chamados não será permitido.

Equipe de Suporte 24/7: Uma equipe de suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, todos os dias, para responder prontamente a qualquer chamado ou interrupção do serviço.

5.17.3. Resposta a Incidentes:

Procedimentos de Reparos: Em caso de falha ou indisponibilidade do serviço, a contratada deve iniciar os procedimentos de reparo e manutenção dentro de sessenta minutos após a notificação da falha.

Resolução e Comunicação: O reparo completo dos equipamentos e a restauração dos serviços devem ser concluídos no prazo máximo de cinco horas após a abertura do chamado. Além disso, atualizações sobre o status da manutenção devem ser fornecidas a cada sessenta minutos até a completa resolução do problema.

5.18. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER:

A empresa contratada é responsável por manter uma infraestrutura de datacenter que atenda às necessidades avançadas de segurança, eficiência e disponibilidade, conforme especificado abaixo:

5.18.1. Plataformas de Computação em Nuvem:

Compatibilidade: Todas as aplicações necessárias para a prestação dos serviços em nuvem devem estar baseadas em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem (como Amazon, Google, Microsoft), com redundância geográfica.

Conformidade: As plataformas utilizadas devem garantir que todas as exigências descritas sejam atendidas, incluindo a compatibilidade com os requisitos estabelecidos durante toda a vigência do contrato.

5.18.2. Infraestrutura Física:

Construção Segura: A estrutura física deve garantir um ambiente seguro e controlado, atendendo aos requisitos de segurança física e lógica.

Piso Elevado e Cabeamento: Instalação de piso elevado com no mínimo três camadas de cabeamento, incluindo vias independentes para cabos de energia, dados lógicos e ópticos.

5.18.3. Sistema de Energia:

Independência Energética: Deve garantir total independência no fornecimento de energia para os equipamentos, incluindo a utilização de soluções de grupo gerador redundante e independente, com acionamento automático e capacidade de funcionamento ininterrupto.

Sistema Redundante de Baterias: Implementação de um sistema redundante de baterias para assegurar a transição entre o fornecimento normal de energia e o uso do grupo gerador.

5.18.4. Climatização e Proteção Ambiental:

Sistema de Climatização: Manutenção das condições térmicas ideais para os equipamentos, com um sistema redundante (N+1) para garantir operação contínua.

Proteção Contra Incêndio: Instalação de sistemas de detecção e supressão de incêndios avançados, utilizando gases inertes e sistemas de tubulação seca, além de dispositivos tradicionais de prevenção.

5.18.5. Segurança e Monitoramento:

Monitoramento Contínuo: Equipe de segurança operando 24x7x365, com sistemas de câmeras de circuito fechado para monitoramento interno e externo.

Controle de Acesso: Sistemas avançados para controlar o acesso às instalações, incluindo detecção de tentativas de arrombamento, sensores de abertura de portas e travas eletrônicas.

Registros e Relatórios: Possibilidade de gerar relatórios detalhados sobre o acesso e uso das instalações, garantindo transparência e controle.

5.18.6. Acesso e Controle:

Acesso Controlado 24x7: Disponibilização de acesso controlado para pessoas, veículos e materiais, com no mínimo três níveis de controle de acesso, para garantir a segurança da infraestrutura física e das informações hospedadas.

6. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

A empresa contratada é responsável por cumprir as condições de execução estabelecidas no Termo de Referência, assegurando a instalação adequada e o funcionamento dos equipamentos e softwares. As condições detalhadas são as seguintes:

6.1. Prazo de Instalação:

6.1.1. A **CONTRATADA** terá um prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos para instalar todos os equipamentos e fornecer o uso da licença de software necessário.

6.1.2. A verificação física dos equipamentos e do funcionamento do sistema será realizada pelo gestor do contrato, com o auxílio dos profissionais de T.I da **Câmara Municipal**.

6.1.3. A conformidade dos objetos com as especificações técnicas do Termo de Referência e da Proposta Comercial vencedora será rigorosamente verificada.

6.1.4. A LICITANTE deve entregar plano de numeração na Câmara Municipal de Ijaci/MG.

6.2. Flexibilidade do Prazo:

O prazo estabelecido pode ser ajustado mediante comunicação prévia da **CONTRATADA** e autorização da **CONTRATANTE**.

6.3. Reuniões de Alinhamento:

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

6.3.1. Uma reunião inicial será realizada para alinhar expectativas e esclarecer detalhes sobre as condições do contrato e execução dos serviços.

6.3.2. Esta reunião ocorrerá na **Câmara Municipal**, dentro de 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

6.3.3. Durante a reunião, a **CONTRATADA** apresentará seu representante oficial e fornecerá documentação que comprove a qualificação dos profissionais envolvidos.

6.3.4. As instruções adicionais sobre a execução dos serviços serão fornecidas pela **Câmara Municipal** durante esta reunião.

6.4. Execução dos Serviços:

6.4.1. A execução dos serviços será oficialmente iniciada através da emissão de uma Ordem de Serviço (OS) pelo gestor do contrato.

6.4.2. A **CONTRATADA** será responsável por todas as manutenções e suporte técnico, que devem ser solicitados conforme a necessidade.

6.5. Responsabilidades da Contratada:

A **CONTRATADA** é responsável por fornecer todos os equipamentos e softwares necessários, bem como o pessoal adequado para a execução dos serviços.

6.6. Garantia de Conformidade:

A **Câmara Municipal** tem o direito de rejeitar qualquer serviço que não esteja em conformidade com as especificações e condições estabelecidas, exigindo que a **CONTRATADA** substitua ou repare qualquer irregularidade dentro de 10 (dez) dias corridos.

6.7. Sanções por Inadimplência:

Se a **CONTRATADA** falhar em corrigir as irregularidades dentro do prazo estabelecido, estará sujeita a sanções administrativas conforme previsto no contrato.

7. DA AMOSTRA

Para garantir a conformidade das propostas com as exigências técnicas estabelecidas no Termo de Referência, o procedimento a seguir deve ser rigorosamente seguido pela licitante provisoriamente mais bem colocada:

7.1. Apresentação de Amostras:

Prazo: A licitante selecionada deverá apresentar amostras de todos os itens especificados no Termo de Referência, no prazo de até 3 (três) dias corridos após a notificação pelo Pregoeiro ou pelo órgão requisitante.

Instalação: As amostras deverão ser instaladas em um local designado pela licitante, sob sua responsabilidade, para verificação de suas funcionalidades.

7.2. Avaliação e Conformidade:

Adequação do Produto: Se a amostra não atender às especificações técnicas requeridas, ela será rejeitada e a proposta da licitante será desclassificada.

Custos de Deslocamento: Se houver necessidade de deslocamento para a avaliação das amostras, os custos serão arcados pelo órgão licitante.

7.3. Acompanhamento Técnico:

Profissional Qualificado: Um profissional técnico qualificado deve acompanhar a apresentação para verificar as características e funções dos materiais e equipamentos apresentados, assegurando que estes atendam todas as especificações exigidas.

Demonstração de Funcionalidades: Será necessária uma demonstração detalhada do funcionamento, funções e características do equipamento para confirmar sua adequação.

7.4. Testes de Funcionamento:

Procedimento de Teste: Os equipamentos apresentados serão submetidos a testes rigorosos de funcionamento e avaliação técnica.

Conformidade com o Termo de Referência: A conformidade das especificações técnicas dos equipamentos com aquelas descritas no Termo de Referência e seus anexos será um fator crucial para a adjudicação do certame.

8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO:

As obrigações do contratado são essenciais para assegurar a execução adequada dos serviços conforme estipulado no Termo de Referência. As responsabilidades detalhadas incluem:

8.1. Prazo de Instalação e Entrega:

Tempo: O contratado deve completar a instalação e a entrega do material no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos a partir da data do recebimento da Ordem de Fornecimento/Serviço.

8.2. Conformidade com as Especificações:

Qualidade e Condições: Garantir que a instalação e a entrega do material estejam em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.3. Manutenção e Substituição de Materiais Danificados:

Responsabilidade: Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, qualquer material que sofra danos durante o transporte, dentro de um prazo máximo de 10 dias após a notificação oficial.

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

8.4. Encargos Fiscais e Comerciais:

Cobertura: Assumir todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

8.5. Emissão de Faturas:

Documentação: Emitir faturas detalhadas que discriminem os materiais fornecidos e seus respectivos preços.

8.6. Resposta a Exigências do Contratante:

Atendimento: Atender prontamente a quaisquer exigências do **CONTRATANTE** relacionadas ao objeto do Pregão.

8.7. Reuniões Técnicas:

Frequência: Realizar pelo menos uma reunião técnica presencial e/ou online a cada 10 (dez) dias para garantir o acompanhamento adequado da execução dos serviços.

8.8. SLA de Atendimento Presencial:

Disponibilidade: Estabelecer e manter um Acordo de Nível de Serviço (SLA) para atendimento presencial, ativado em um tempo predefinido de X horas, em caso de solicitação urgente do **CONTRATANTE**.

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

O Contratante deve cumprir uma série de obrigações para facilitar a execução eficaz do contrato, garantindo que todos os termos e condições sejam observados. As responsabilidades detalhadas do Contratante incluem:

9.1. Facilidades para Cumprimento Contratual:

Proporcionar todas as facilidades necessárias para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações conforme estipulado neste processo.

9.2. Aceitação ou Rejeição de Materiais:

Rejeitar, total ou parcialmente, os materiais que não estejam em conformidade com as obrigações assumidas pelo fornecedor.

9.3. Pagamento:

Efetuar o pagamento nas condições pactuadas, dentro dos prazos estipulados.

9.4. Acesso às Instalações:

Permitir o acesso dos empregados da empresa prestadora de serviços às dependências do Contratante para a execução dos serviços referentes ao Objeto.

9.5. Informação e Esclarecimento:

Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pelos empregados da prestadora de serviço.

9.6. Monitoramento de Desempenho:

Assegurar a boa prestação dos serviços, verificando constantemente o seu desempenho.

9.7. Fiscalização:

Fiscalizar rigorosamente o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, garantindo a continuidade dos serviços.

9.8. Disponibilidade de Recursos:

Tornar disponíveis as instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços, conforme descrito neste Termo de Referência.

9.9. Supervisão:

Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços por meio de executores designados pela Diretoria de T.I.

9.10. Confidencialidade:

Manter a natureza confidencial dos programas e softwares fornecidos, utilizados exclusivamente para os fins licenciados.

9.11. Avaliação de Relatórios:

Avaliar o relatório mensal dos serviços executados, observando o registro de indicadores de desempenho.

9.12. Suporte à Execução:

Fornecer espaços físicos, instalações e meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados.

9.13. Documentação:

Registrar e manter arquivadas todas as solicitações de execução de serviços.

9.14. Normas de Acesso:

Informar sobre as normas e procedimentos de acesso às instalações e comunicar qualquer alteração relevante.

9.15. Gestão do Contrato:

Designar gestores responsáveis para gerenciar o contrato de forma eficaz.

9.16. Notificação de Irregularidades:

Notificar a **CONTRATADA** sobre quaisquer defeitos ou irregularidades na execução dos serviços, assim como comportamentos inadequados dos técnicos que possam ser prejudiciais.

9.17. Fiscalização Abrangente:

Acompanhar e fiscalizar toda a execução do Objeto, assegurando o cumprimento das condições estabelecidas.

9.18. Cumprimento de Pagamentos:

Câmara Municipal de Ijaci

Legislatura 2025 / 2028

Efetuar os pagamentos devidos dentro do prazo previsto, após a aceitação dos serviços faturados.

9.19. Comunicação de Irregularidades:

Comunicar tempestivamente qualquer irregularidade detectada na execução dos serviços.

9.20. Rejeição de Serviços Não Conformes:

Rejeitar serviços que não estejam de acordo com o escopo e as especificações técnicas estabelecidas.

9.21. Homologação de Serviços:

Homologar os serviços prestados conforme os requisitos das Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.

9.22. Suporte Informativo:

Fornecer informações necessárias e relevantes à **CONTRATADA** para a execução dos serviços.

9.23. Aplicação de Sanções:

Aplicar sanções legais cabíveis, se necessário, garantindo a defesa ampla da **CONTRATADA**.

9.24. Assistência e Fiscalização:

Disponibilizar informações e assistência necessárias para o fiel cumprimento contratual, fiscalizando e assistindo a **CONTRATADA** na execução do Objeto.

10. DA VIGÊNCIA:

10.1 O contrato terá a validade de 12 (doze) meses, contados a partir da instalação dos serviços, com eficácia legal da publicação de seu extrato, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido na Lei 14.133/2021.

11. UNIDADE RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA:

11.1. Secretaria da Câmara Municipal de Ijaci/MG

12. UNIDADE FISCALIZADORA:

12.1. Secretaria da Câmara Municipal de Ijaci/MG

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

13.1. As licitantes interessadas em participar desta licitação, deverão procurar a Comissão de Licitação da Câmara Municipal de Ijaci/MG, no horário das 8h às 16h, para esclarecimentos quanto ao teor do edital e seus anexos.

Câmara Municipal de Ijaci/MG

Aos 8 de abril de 2025.

Raniere Aparecido de Souza
Agente de Contratação