**LICITAÇÃO N° 14/2024**

**INTENÇÃO DE RECEBIMENTO DE PROPOSTAS ADICIONAIS**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE CARMO DO CAJURU**, torna público, para conhecimento dos interessados, por intermédio do Departamento de licitações, através de seu Agente de Contratações, nomeado pela Portaria n° 06/2024, baseado no inciso II e §3º do Art. 75 da Lei Federal n° 14.133/2021, **a intenção de recebimento de propostas adicionais para a dispensa de licitação**, conforme descrição abaixo e termo de referência:

**OBJETO: c**ontratação de serviços de telefonia fixa para serem utilizadas na sede da Câmara Municipal de Carmo do Cajuru.

**DATA LIMITE PARA A APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS ADICIONAIS:** 10/09/2024 até as 29:59 HORAS.

**ENVIO DAS PROPOSTAS ADICIONAIS**

As propostas serão enviadas exclusivamente para o e-mail: licitacao@camaracarmodocajuru.mg.gov.br com o assunto: **PROPOSTA LICITAÇÃO N° 14/2024.**

Carmo do Cajuru, 04 de setembro de 2024.

**Fábio Rodrigues Pereira**

Agente de Contratação

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**01 - OBJETO: c**ontratação de serviços de telefonia fixa para serem utilizadas na sede da Câmara Municipal de Carmo do Cajuru.

**02 - FUNDAMENTAÇÃO:** A contratação, objeto deste termo de referência, tem amparo legal, integralmente, na Lei nº 14.133/21 e suas alterações, Lei Complementar n° 123/06.

**03 - JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:** A contratação dos serviços de telefonia fixa é essencial e imprescindível, uma vez que a comunicação telefônica é o meio para facilitar, resolver e desenvolver de forma ágil e rápida as atividades/atribuições diárias, sejam elas meio ou finalísticas da Câmara Municipal de Carmo do Cajuru.

**04 - DESCRIÇÃO DOS ITENS E ESTIMATIVA DE VALOR:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO DETALHADA DOS ITENS** | **UN** | **QTD** | **VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (MENSAL)*****Máximo aceitável*** | **VALOR TOTAL ESTIMADO (MENSAL) *Máximo aceitável*** |
| **1** | Serviço de Servidor de telefonia em nuvem, incluindo hardware, software e serviços necessários e ligações telefônicas fixo e móvel nacional ilimitado. | Un | 1 | R$ 211,19 | R$ 211,19 |
| **2** | Troncos SIP para chamadas telefônicas externas simultâneas bidirecionais | Un | 10 | R$ 0,00 | R$ 00,00 |
| **3** | Ramais IP para usuários da administração | Un | 9 | R$ 35,66 | R$ 320,94  |
| **4** | Softphones IP do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem | Un | 2 | R$ 6,73 | R$ 13,46 |
| **5** | Sistema de Correio de Voz para todos os usuários de ramais | Un | 1 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| **6** | Sistema de Gravação de Chamadas para todos os usuários de ramais IP, softphones e smartphones | Un | 1 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| **7** | Sistema de atendimento para recepção | Un | 1 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| **8** | Aparelho telefônico IP tipo 1 | Un | 6 | R$ 30,94 | R$ 185,64 |
| **9** | Sistema de bilhetagem e Tarifação de chamadas telefônicas | Un | 1 | R$ 24,95 | R$ 24,95 |
| **10** | Sistema de URA (Unidade de Resposta Audível) | Un | 1 | R$ 41,86 | R$ 41,86 |
| **11** | Sistema de Monitoramento de Rede (NOC) para toda a solução | Un | 1 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| **12** | Serviço de garantia, suporte aos usuários e manutenção da solução | Un | 1 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| VALOR TOTAL (MENSAL) - Máximo aceitável | R$ 798,04 |
| **13** | Serviço de instalação remota e presencial, programação, configuração, testes para toda a solução e treinamentos de usuários e administradores. | Un | 1 | R$ 1.777,30 | R$ 1.777,30 |
| VALOR TOTAL (36 MESES – com valor da instalação incluso) - Máximo aceitável | R$ 30.506,74 |

**05 - REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO**

5.1. Poderão participar deste processo somente empresa cujo objeto social seja compatível com o objeto licitado, e em condições de atender todas as exigências deste Edital e seus **Anexos**;

5.1.1 - Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:

5.1.1.1 - Que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

5.1.1.2 - Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

5.1.1.3 - Que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) autor do anteprojeto, do Termo de referência ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do Termo de referência ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão da ata ou contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

e) Concordatárias ou em processo de falência, sob concurso de credores, consórcio em dissolução ou em liquidação.

**06 - DA FORMA DE ENTREGA:**

6.1 - Os produtos serão entregues em até 15 (quinze) dias, mediante recebimento da Autorização de Fornecimento do Setor de Compras, acompanhada da nota fiscal para conferência, que ocorrerá no ato da entrega no local de recebimento por funcionário competente sendo que a responsabilidade da entrega será por conta e risco do contratado.

6.2 - A Câmara Municipal de Carmo do Cajuru se reserva o direito de não receber produto em desacordo com o previsto no contrato, podendo cancelar em decorrência da sua inexecução parcial ou total, sem prejuízo das demais cominações legais aplicáveis.

6.3 - A empresa deverá se comprometer a substituir ou repor o produto, quando:

1. a) houver, na entrega, embalagem danificada, defeituosa ou inadequada,
2. b) O produto não atender às especificações da proposta apresentada.

O Fornecedor sujeitar-se-á fiscalização do produto no ato da entrega, reservando-se à Câmara Municipal de Carmo do Cajuru o direito de não proceder ao recebimento, caso não encontre os mesmos em condições satisfatórias.

6.4 - Ademais, veja **anexo I**.

**07 - OBRIGAÇÕES**

**7.1 - Obrigações da contratada**

a) Responsabilizar-se unicamente, integralmente e exclusivamente, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de qualquer natureza que causar à Câmara Municipal de Carmo do Cajuru ou a terceiros, provenientes do fornecimento (ou da prestação dos serviços, quando for o caso), respondendo por si e por seus sucessores, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento do licitante.

b) Fornecer e executar o objeto do presente termo, rigorosamente no prazo pactuado, bem como cumprir todas as demais obrigações impostas por este termo.

c) Manter, durante a futura e eventual execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação em compatibilidade com as obrigações assumidas.

d) Garantir acesso, a qualquer tempo, da fiscalização da Câmara Municipal de Carmo do Cajuru à futura execução contratual do objeto em questão.

e) Cientificar, imediatamente, à fiscalização da Câmara Municipal de Carmo do Cajuru qualquer ocorrência anormal durante a execução contratual.

f) Corrigir prontamente quaisquer erros ou imperfeições dos trabalhos e ou fornecimento, atendendo, assim, as reclamações, exigências ou observações feitas pela fiscalização do Município.

g) Atender às medidas técnicas e administrativas determinadas pela fiscalização.

h) Ademais, veja **anexo I.**

**7.2 - Obrigações da Administração:**

a) comunicar imediatamente à CONTRATADA as irregularidades manifestadas na entrega da mercadoria prestados por escrito;

b) fiscalizar a entrega da mercadoria, informando ao CONTRATADA para fins de supervisão;

c) assegurar ao pessoal da CONTRATADA o livre acesso às instalações para a plena execução na entrega da mercadoria;

d) efetuar o pagamento no prazo contratado;

**08 - DA EXECUÇÃO DO OBJETO**

8.1 - A execução do objeto/ aquisição seguirá a seguinte dinâmica:

8.1.1 - As aquisições serão executadas conforme prescrito nos requisitos da contratação constadas no **anexo I** deste termo de referência.

8.1.2 -As aquisições serão iniciadas após a emissão da ordem de fornecimento, cujas etapas observarão seguir o cronograma estabelecido pela administração.

**09 - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO (QUANDO FOR O CASO)**

A atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

**10 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÕES E DE PAGAMENTO**

10.1 - A avaliação da execução do objeto será realizada por Servidor designado, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.2 - O pagamento será efetuado em até 7 (sete) dias do mês subsequente a entrega do item, sempre de acordo com a ordem cronológica de sua exigibilidade, observadas as demais exigências a seguir indicadas.

10.3 - Em caso de irregularidade(s) na(s) nota(s) fiscal (is) / fatura(s), o prazo de pagamento será contado a partir da(s) correspondentes(s) regularização (ões).

10.4 - Se o término do prazo para pagamento ocorrer em dia sem expediente no órgão licitante, o pagamento deverá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente.

10.5 - Para receber seus créditos o contratado deverá comprovar a regularidade fiscal e tributária que lhe foram exigidas quando da habilitação.

10.6 - Administração reserva o direito de reter o pagamento de faturas para satisfação de penalidades pecuniárias aplicadas ao fornecedor e para ressarcir danos a terceiros.

**11 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR - HABILITAÇÃO**

**11.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA**

11.1.1 – Registro comercial, no caso de empresa individual;

11.1.2 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

11.1.3 -Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

11.1.4 -Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

11.1.5 -Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br)

**OBS: A COMPROVAÇÃO** de microempresa e empresa de pequeno porte nos termos do que dispõe o artigo 48 inciso I da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 deverá ser:

***a - Se inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis,*** *declaração de enquadramento arquivada ou a certidão simplificada expedida pela Junta Comercial, ou equivalente, da sede da pequena empresa;*

***b - Se inscrito no Registro Civil de Pessoas Jurídicas,*** *declaração de enquadramento arquivada ou a Certidão de Breve Relato do Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, ou equivalentes, da sede da pequena empresa.*

***c - O licitante optante pelo Regime do Simples Nacional*** *deverá apresentar Declaração de Opção pelo “Simples Nacional”.*

***OBS: O licitante que apresentar declaração falsa responderá por seus atos, civil, penal e administrativamente.***

**11.2 - HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA**

11.2.1 – Comprovante de inscrição no CNPJ

11.2.2 – Prova de regularidade com INSS (seguridade social), e tributos federais e dívida ativa da união (certidão conjunto);

11.2.3 – Prova de regularidade com FGTS (fundo de garantia por tempo de serviço);

11.2.4 – Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal;

11.2.5 – Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;

11.2.6 – Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT).

**Nota:** são válidas para comprovação de regularidade as certidões positivas com efeito de negativas expedidas pelos respectivos órgãos.

**11.3 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO - FINANCEIRA:**

### 11.3.1 - Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial, Concordata expedida pelo FORO de domicílio da proponente, dentro do prazo de validade previsto na mesma, referente à data de abertura desta dispensa, admitindo-se certidões digitais.

**11.4 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

11.4.1 – **Anexo I**.

11.4.2 – Certidões ou atestados, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do [§ 3º do art. 88 da Lei 14.333/21;](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm#art88%C2%A73)

**12 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

12.1 - A despesa decorrente desta aquisição está estimada em R$ 37.519,58 (trinta e sete mil quinhentos e dezenove reais e cinquenta e oito centavos). Valor estimado para o período de 36 meses de prestação de serviço e com a instalação inclusa ecorrerá pelas seguintes DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

**Dotação:** 3.3.90.39.00.00.00.00 - **Ficha:** 15 - **Fonte de Recurso:** 1.500.000.0000.000

**13 - SUSTENTABILIDADE EM ATENDIMENTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

13.1 - Observar os princípios de sustentabilidade contidos na legislação, precipuamente no art. 5º da Lei n.º 14.133/21 e demais legislações específicas, com destaque:

13.2 - Utilização de materiais que sejam reciclados, reutilizáveis ou biodegradáveis, e que reduzam a necessidade de manutenção, conforme determina o Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA);

13.3 - Emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local (eficiência econômica, sustentabilidade social.

13.4 - Redução de resíduos, reaproveitamento e destinação adequada dos materiais recicláveis;

13.5 - Utilização de equipamentos com baixo consumo energético, de água e baixa emissão de ruído;

13.6 - Utilização de produtos atóxicos ou, quando não disponíveis no mercado, de menor toxicidade;

13.7 - Observação das normas do INMETRO e da ISO 14.000;

13.8 - Utilizar materiais novos, comprovadamente de qualidade satisfazendo rigorosamente as especificações constantes deste Termo, as normas da ABNT e dos fabricantes, e as normas internacionais consagradas, na falta de regulamentação pela ABNT.

**14 - SUBCONTRATAÇÃO:**

14.1 - É expressamente proibida a subcontratação do objeto da presente licitação.

**15 – INFRAÇÕES E SANÇÕES:**

15.1 – O contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

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

c – dar causa à inexecução total do contrato;

d – deixar de entregar a documentação exigida para contratação;

e – não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

g – ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

h – apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a contratação ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

i – fraudar ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

k – praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

l – praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12846.htm#art5)

Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

a – advertência;

b – multa;

c – impedimento de licitar e contratar;

d – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**16 – CONDIÇÕES GERAIS**

16.1 - A Contratada deverá ter pleno conhecimento das exigências de qualidade dos serviços a serem prestados, estabelecidos neste Termo de Referência, observados os padrões e normas preconizados pelos órgãos competentes de controle de qualidade e afins;

16.2 - Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerada;

16.3 - Cumprir e fazer cumprir, todas as diretrizes, normas, regulamentos impostas por este Termo de Referência;

16.4 - O CNPJ indicado nos documentos da proposta de preço e da habilitação deverá ser da mesma empresa que efetivamente vai fornecer os objetos da presente contratação;

16.5 - Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Termo de Referência.

16.6 - Documentos apresentados com a validade expirada, não sendo a falta sanável, acarretarão a inabilitação do proponente. Exceto as prerrogativas do Art. 43 da LC 123/06.

16.7 - Se a documentação de habilitação não estiver completa ou contrariar qualquer dispositivo deste Termo de Referência, o contratante considerará o proponente inabilitado.

16.8 - A prestação dos serviços não gera vínculo emprega cio entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

Carmo do Cajuru, 04 de setembro de 2024.

**Sérgio Alves Quirino**

Presidente

**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARMO DO CAJURU**

**PROCESSO LICITATÓRIO N° 14/2024**

**DISPENSA DE VALOR Nº 12/2024**

**OBJETO:** **c**ontratação de serviços de telefonia fixa para serem utilizadas na sede da Câmara Municipal de Carmo do Cajuru.

**Razão Social do Licitante:**

**CNPJ/CPF :**

**Endereço :**

***E-mail* :**

**Telefone / Fax :**

**Representante :**

**Nome:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO DETALHADA DOS ITENS** | **UN** | **QTD** | **VALOR UNIT. MENSAL** | **VALOR TOTAL MENSAL** |
| **1** | Serviço de Servidor de telefonia em nuvem, incluindo hardware, software e serviços necessários e ligações telefônicas fixo e móvel nacional ilimitado. | Un | 1 |  |  |
| **2** | Troncos SIP para chamadas telefônicas externas simultâneas bidirecionais | Un | 10 |  |  |
| **3** | Ramais IP para usuários da administração | Un | 9 |  |  |
| **4** | Softphones IP do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem | Un | 2 |  |  |
| **5** | Sistema de Correio de Voz para todos os usuários de ramais | Un | 1 |  |  |
| **6** | Sistema de Gravação de Chamadas para todos os usuários de ramais IP, softphones e smartphones | Un | 1 |  |  |
| **7** | Sistema de atendimento para recepção | Un | 1 |  |  |
| **8** | Aparelho telefônico IP tipo 1 | Un | 6 |  |  |
| **9** | Sistema de bilhetagem e Tarifação de chamadas telefônicas | Un | 1 |  |  |
| **10** | Sistema de URA (Unidade de Resposta Audível) | Un | 1 |  |  |
| **11** | Sistema de Monitoramento de Rede (NOC) para toda a solução | Un | 1 |  |  |
| **12** | Serviço de garantia, suporte aos usuários e manutenção da solução | Un | 1 |  |  |
| VALOR TOTAL (MENSAL) | R$  |
| **13** | Serviço de instalação remota e presencial, programação, configuração, testes para toda a solução e treinamentos de usuários e administradores. | Un | 1 |  |  |
| VALOR TOTAL ESTIMADO (36 MESES – com valor da instalação incluso) | R$  |

* Validade de 60 (sessenta) dias, contadas a partir da presente data.
* Prazo de Entrega: *Conforme termo de referência*.
* Condições de Pagamento: *Conforme termo de referência*.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_de 2024

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
**Nome e assinatura do representante legal (carimbo da empresa)**

**ANEXO I - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

1. HABILITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE
	1. CERTIFICADOS TÉCNICOS: O FORNECEDOR deverá apresentar, com seus documentos de qualificação técnica, no mínimo 3 (três) certificados de aprovação em prova de curso técnico, sendo 2 (dois) de nível técnico de campo e 1 (um) de especialista de suporte, oferecida pelo fabricante / desenvolvedor da solução em nuvem proposta, para os técnicos que serão envolvidos nos serviços de instalação e manutenção, inclusive presencial. Os certificados deverão ser assinados pelo fabricante / desenvolvedor e tem o objetivo de provar que a empresa tem os profissionais necessários a prestar os serviços exigidos no termo de referência, para o modelo de solução em nuvem oferecida, sob pena de desclassificação de sua proposta.
	2. COMPROVAÇÃO PONTO A PONTO: O FORNECEDOR deve apresentar, juntamente com sua proposta comercial, planilha de comprovação de atendimento técnico PONTO A PONTO, com o objetivo de comprovar, que cada uma das soluções e serviços oferecidos atende os itens do edital, em formato item a item, declarando se atende ou não atende a exigência do item e/ou se está ciente das suas obrigações, apresentando marca e modelo de cada item, informando o nome do documento e sua página que comprova o atendimento de cada um dos itens e subitens do edital, possibilitando a equipe de apoio técnico, possa, rapidamente, comprovar o atendimento de sua proposta e solução oferecida às especificações técnicas mínimas, exigidas no edital. Os documentos comprobatórios deverão oficiais dos fabricantes/desenvolvedores, ser anexados à proposta comercial, no idioma português, deverão ser numerados e marcados para facilitar sua localização. Exemplo: “folders”, “datasheets”, “flyers”, catálogos e manuais.
	3. CERTIFICADO DE HOMOLOGAÇÃO ANATEL: o fornecedor deve apresentar com a documentação de habilitação, os certificados de homologação expedidos pela Anatel, em vigo, de todos os equipamentos passíveis da referida homologação, como exemplo: servidores e gateway de telefonia, aparelhos, switches e qualquer equipamento que for instalado na CONTRATANTE e de acordo com a planilha de itens apresentada em sua proposta comercial.
	4. RESPONSABILIDADE TÉCNICA CREA: por se tratar de prestação de serviços com instalação de equipamentos e rede de telecomunicações, com prestação de serviços técnicos de instalação física e lógica e manutenção contínua, superior a 6 meses, a empresa LICITANTE deverá comprovar ter registro no CREA, provando possuir ART, Acervo técnico e Responsável Técnico registrado no referido Conselho Regional.
	5. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA: a PROPONENTE deverá apresentar, com os documentos de qualificação técnica, atestados de capacidade técnica, que comprovem que ela já forneceu e instalou sistemas compatíveis, com no mínimo, sistema de telefonia em nuvem, aparelhos IP, sistema de call Center e desenvolveu integração entre sistemas de telefonia e de negócios, para comprovar que a empresa tem a experiência necessária à prestação dos serviços que pretende contratar. O fornecedor deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
	6. ATO DE AUTORIZAÇÃO EXPEDIDO PELA ANATEL: considerando o disposto no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de novembro de 1998 da AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL, a PROPONENTE deverá apresentar com seus documentos de Habilitação, cópia do ATO de outorga expedido pela ANATEL, que a autorizada a explorar Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo e de Interesse Restrito. Deve ainda apresentar declaração que está ciente de suas obrigações e que detém e manterá sua autorização durante a vigência o contrato, informando também os números dos Serviços Concedidos pela Anatel, de Serviço de Comunicação Multimídia e de Serviço Telefônico Fixo Comutado, provando estar legalmente autorizada à prestação dos serviços de telefonia STFC e de telefonia em nuvem.
	7. PRESENÇA LOCAL: para garantir que a empresa CONTRATADA terá condições técnicas de prestar o atendimento técnico presencial e a substituição de peças ou aparelhos dentro do prazo de atendimento máximo exigido e necessário, a CONTRATADA deve comprovar, em até 90 dias após a assinatura do contrato, ter presença local na região num raio de até 150 quilômetros da cidade sede da LICITANTE, para prestar serviços de garantia, suporte, manutenção e substituição de peças/aparelhos defeituosos, dentro do limite de tempo estabelecido no edital.
	8. COMPROVAÇÃO DO FABRICANTE: A licitante deverá ser representante autorizado pelos fabricantes do SISTEMA DE TELEFONIA E DOS APARELHOS TELEFÔNICOS ofertados. Deverá possuir em seu quadro de colaboradores, técnicos qualificados nas soluções propostas, devendo comprovar que é uma empresa capacitada para instalar e manter os sistemas oferecidos, para tanto, deve ser canal de vendas e serviços autorizado pelo fabricante, devendo fazer prova dessa condição mediante a apresentação de documentação oficial/ofício do fabricante de que é autorizado a fornecer, instalar e manter os equipamentos e softwares oferecidos neste edital, como condição para a assinatura do contrato.
	9. DECLARAÇÃO DA LICITANTE: O proponente deve incluir declaração atestando ser canal autorizado pelo fabricante, que possui equipe técnica capacitada, ferramental e material de reposição dentro do SLA exigido no termo de referência, como condição para a assinatura do contrato;
2. PROPOSTA COMERCIAL
	1. PROPOSTA COMERCIAL: a PROPONENTE deve apresentar em sua proposta comercial, planilha detalhada, descrevendo todos os itens fornecidos, incluindo equipamentos, aparelhos, softwares, serviços que serão fornecidos, bem como sistemas utilizados na prestação de serviços, com suas respectivas marcas e modelos, de forma que possibilite a conferência de atendimento técnico pela equipe de licitações e equipe de apoio técnico.
3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
	1. EQUIPAMENTOS NOVOS: Todos os equipamentos e softwares deverão ser novos, de última linha e versão de hardware e software disponível no Brasil, sem qualquer uso anterior e deverão ter sido desenvolvidos para uso como sistemas de telefonia. Os gateways, aparelhos e servidores fornecidos deverão ser homologados pela Anatel, conforme resolução nº 715/2019 , podendo o FISCAL DO CONTRATO conferir o estado dos mesmos durante e após a entrega. Poderá ainda exigir a nota fiscal de compra dos equipamentos pelo fornecedor e a comprovação de que estão em linha de fabricação, venda e suporte técnico, caso haja dúvidas sobre a condição dos equipamentos entregues.
	2. FUNCIONAMENTO ININTERRUPTO: A solução proposta deverá ser capaz de garantir o funcionamento contínuo e ininterrupto dos serviços de telefonia e comunicação unificada solicitados pelo ÓRGÃO LICITANTE. Todas as facilidades telefônicas deverão continuar disponíveis na unidade SEDE, mesmo em caso de interrupção do serviço de internet, incluindo Ligações Internas, Gravador de Chamadas, Monitoramento e relatórios e interfaces de agente s e supervisor da Central de Atendimento, Tarifador de Ligações, Aparelhos IP e Softphones, essenciais à manutenção dos serviços públicos da CONTRATANTE.
	3. REDUNDÂNCIA DE ROTA: o sistema oferecido deve possui canais e telefonia suficientes parar suportar todas as chamadas simultâneas. Deve ser possível realizar transbordo entre rotas de canais VoIP, permitindo efetuar ligações por outra rota / operadora caso a principal esteja indisponível. Em situações de redundância local, toda a convergência de sinal e o roteamento das chamadas deve ser processado pelo gateway interno do sistema de redundância local, liberando assim o processamento para o uso exclusivo do sistema operacional e da aplicação que será instalada.
	4. SEGURANÇA E PRIVACIDADE DAS CHAMADAS: a comunicação deverá utilizar-se do protocolo de segurança como TLS (Transport Layer Security), com o objetivo de tornar confidenciais as comunicações dos servidores. Neste cenário tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir recurso de criptografia para sinalização e para a mídia de voz. Não será permitido o uso de sistemas multiempresas, no qual se compartilha recursos de um mesmo servidor ou instancia para vários clientes.
	5. CAPACIDADE DE AMPLIAÇÃO: deve ser possível a ampliação do sistema, em pelo menos de 50% (cinquenta por cento) da quantidade inicialmente CONTRATADA até o final do contrato, para atendimento das necessidades de ampliação do ÓRGÃO LICITANTE.
	6. PERSONALIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO: o sistema de telefonia e central de atendimento devem ser fornecidos licenciados para a integração destes softwares com outros softwares e sistemas do ÓRGÃO LICITANTE, como softwares de videoconferência e colaboração de equipe, ERPs e CRMs, essenciais ao desenvolvimento dos trabalhos, com o objetivo de automatizar processos repetitivos, prestar um serviço personalizado e agilizar o atendimento aos SOLICITANTES. Com este objetivo, devem estar incluídos nos custos do fornecedor, tanto as licenças de software, quanto a prestação de serviços por programadores para o desenvolvimento de APIs para a integração entre sistemas e a continuidade de melhorias nas aplicações para atender as necessidades do ÓRGÃO LICITANTE durante a vigência do contrato.
	7. LICENÇAS ORIGINAIS: a CONTRATADA deve manter o sistema atualizado em sua última versão disponível no Brasil, com licenças originais do fabricante durante a vigência do contrato, podendo o FISCAL DO CONTRATO exigir a sua comprovação a qualquer tempo.
	8. SISTEMA DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO: por se tratar de um sistema que deverá atender usuários dispersos em vários endereços em grande área geográfica, deve ser incluído um sistema de gerenciamento e monitoração centralizado, cujos módulos possibilitem monitorar e configurar o sistema de telefonia em nuvem, os gateways, os aparelhos IP e headsets, sendo capaz de monitorar os aparelhos, receber alarmes de fazer configurações remotas e atualizar firmware em massa, tendo em vista que os aparelhos estarão instalados em diferentes localidades. Deve ser possível ainda, configurar as teclas dos aparelhos remotamente.
	9. RECUROS MÍNIMOS ESSENCIAIS: os seguintes recursos e facilidades telefônicas são considerados mínimos e essenciais e devem estar disponíveis e funcionais até o final da instalação do sistema, podendo ser utilizados por qualquer ramal do sistema, independentemente de sua licença de software associada: música em espera, correio de voz, gravação de chamadas telefônicas, conferência a três pessoas, transferência interna e externa, captura de chamadas, desvio interno e externo, chamada em espera, não perturbe, cadeado eletrônico, utilização de senha, redirecionamento automático de chamadas, rediscagem do último número discado, chamada em espera para ramal ocupado, retorno automático de chamadas (ramal ocupado ou não atende), estacionamento de chamadas, re-chamada automática para ramal, sala de conferência telefônica até 20 participantes e guias vocais de uso das facilidades telefônicas devem ser integrados ao sistema e disponíveis para todos os usuários, independentemente do tipo de licença associada ao ramal;
	10. COMPATIBILIDADE: a solução de telefonia ofertada deve ser compatível com softphone SIP, inclusive gratuitos, com aparelhos SIP, headsets e gateways de outros fabricantes, desde que homologados pela Anatel, possibilitando ao ÓRGÃO reutilizar equipamentos e softwares de sua propriedade, bem como provenientes de doações ou transferências.
4. Central de Atendimento
	1. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS ESSENCIAIS: deve ser incluído sistema que suporte a utilização como Central de Atendimento ao Solicitante, com todo o licenciamento, hardware e serviços necessário para deixar o sistema totalmente operacional. Deve incluir aplicação em interface 100% Web para, no mínimo, 5 TELEATENDENTES E 1 SUPERVISOR. O sistema deverá fornecer telas com botões de login, pausa (9 tipos), logout, formulários de qualificação das chamadas e script de atendimento para os tele atendentes e tela web de monitoramento, supervisão, e relatórios estatísticos em tempo real e offline para os supervisores. Deve incluir sistema de URA (Unidade de Resposta Audível) Multinível Inteligente, com identificação do solicitante pelo nome com TTS (Text to Speach) e validação de CPF, integração com Banco de Dados, Pesquisa de Satisfação de Atendimento e criação e vocalização automática de Protocolo de Atendimento. Deve incluir Discador Automático de chamadas que poderá ser utilizado em campanhas de conscientização. Deve possuir sistema de Call back que possibilite retornar, automaticamente, a chamada para SOLICIANTES que abandonarem o atendimento na fila de espera em momentos de saturação. Deve ser incluído serviço de do sistema de telefonia e Central de Atendimento via API com o sistema de gestão e relacionamento com o solicitante do ÓRGÃO LICITANTE.
	2. IDENTIFICAÇÃO DO SOLICIANTE: o Sistema Atendimento Automatizado de Atendimento deve permitir a identificação do solicitante pela digitação de seu número de CPF. A depender do tipo de serviço ou número selecionado pelo solicitante, será solicitado que digite o número de seu CPF para identificação e transferência. Durante o atendimento do tele atendente, deverá aparecer em sua tela de computador, uma interface web amigável, acessível em navegador web, com as informações de identificação da chamada e do solicitante, incluindo, no mínimo: nome, categoria, número telefônico, CPF e a informação se o CPF é válido ou não válido;
	3. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS: a solução deve possuir e ser instalada com relatórios gerenciais offline e em tempo real em tabelas e gráficos, que apresentem, no mínimo, as seguintes informações: quantitativo de chamadas atendidas e abandonadas durante o dia e por períodos pré-selecionados, duração das chamadas, os serviços acessados na URA, Qualidade de Serviço, TMA (Tempo Médio de Atendimento), TME (Tempo Médio de Espera), Chamadores Únicos (solicitantes que podem ter chamado mais de uma vez durante o dia, como um único contato). Deve ser possível a integração da solução com ferramentas de análise de dados, como Power BI e Google Sheets, sem custos adicionais, para análise e comparação de dados. Devem estar incluídos, sem custos adicionais, o serviço e as licenças de software necessárias para a personalização e a criação de novos relatórios e dashboards, com o objetivo de poder extrair as informações gerencias estatísticas necessárias à tomadas de decisão pelo ÓRGAO.
	4. GRAVAÇÃO DE ÁUDIOS: o sistema deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz e, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar todas as alterações e atualizações solicitadas na árvore fraseológica da URA, bem como gravação e áudios sem custos, observado o prazo de 48 horas, podendo ser alterado conforme reunião entre as partes.
	5. CALL BACK: o sistema deve ser fornecido e instalado com uma solução e Callback para ligações externas, que permita ao ÓRGÃO retornar automaticamente ou e forma agendada, uma ligação telefônica a um SOLICITANTE, que abandonou a ligação em fila de espera da Central de Atendimento, por meio de uma lista e chamadas abandonadas;
	6. GRAVADOR DE CHAMADAS: deve incluir e ser integrado um sistema de gravação de ligações telefônicas, configuráveis por usuários, grupos ou fila com acesso por gestor web, que poderá ser utilizado para diversos serviços da licitadora, como serviço de atendimento ve ser integrado ao software de telefonia e gravar todos os ramais, independentemente do tipo de terminal utilizado pelo usuário;
5. Aparelhos
	1. Aparelhos SIP Tipo 1
		1. Devem ser fornecidos telefones IP tipo 1 para usuários do ÓRGÃO com as seguintes características, ou superiores:
			1. Os aparelhos telefônicos devem suportar atender e fazer chamadas de voz com qualidade de áudio em HD para monofone e alto-falante;
			2. Devem suportar a filtragem inteligente de ruído em alta-voz e viva- voz full-duplex com AEC;
			3. Devem suportar os principais codecs de áudio disponíveis no mercado, possibilitando comunicação fluida e sem cortes, incluindo, no mínimo Opus, G.722, G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC;
			4. Devem suportar DTMF para entrada, Saída conforme padrão da RFC 2833 e SIP INFO, VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
			5. Devem suportar os seguintes recursos telefônicos: pelo menos 1 conta VoIP, as facilidades de Retenção de Chamada, mudo, Não Perturbe (DND), Discagem rápida através de um toque, hotline, Desvio de chamada, Chamada em espera, Transferência de chamada, Escuta em grupo, mini mensagens para outros usuários com telefones com display, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, Conferências locais de cinco vias, Chamada IP direta sem SIP proxy, seleção, importação e exclusão do toque de chamada, ajuste manual ou automático de data e hora e plano de discagem;
			6. Sua agenda telefônica deve ter a capacidade de armazenar, no mínimo 1.000 entradas, Lista negra, e de integrar a agenda telefônica com agenda externa via protocolos XML/LDAP.
			7. Como mecanismos de discagem, deve suportar discagem inteligente, Pesquisa, importação e exportação da agenda, Histórico de chamada: discadas/recebidas/não, atendidas/encaminhadas;
			8. Deve suportar os seguintes recursos do PABX Virtual: chamada anônima, rejeição de chamada anônima, Hot-desking, chamada de emergência, estacionamento de chamadas, captura de chamadas, chefe- secretária / Executivo/assistente.
			9. Deve suportar gravação de chamadas centralizada, alerta de correio de voz e gravação de chamadas;
			10. Deve possuir display LCD gráfico de 132×64-pixel com LED para indicação de chamada e mensagem em espera, com interface intuitiva com ícones e teclas programáveis, Interface de usuário Multilíngue, Identificador de chamadas nome e número;
			11. Deve possuir no mínimo 6 teclas de facilidades, incluindo: transferir, mensagem, headset, redial, mute, viva voz.
			12. Deve possuir no mínimo 5 teclas de navegação, Teclas de controle de volume;
			13. Ter 2 x portas Ethernet RJ45 10/100 M, 1xRJ9 porta para monofone (4P4C), 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C);
			14. Deve suportar Montagem em parede e acompanhar adaptador externo universal AC 100~240V;
			15. Suportar configuração via navegador web browser e auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP e HTTPS para implantação em massa e auto provisionamento com PnP;
			16. Suportar bloqueio do telefone para proteção de privacidade pessoal, possibilidade de resete de fábrica, reinicialização, exportação do pacote de rastreamento, log do sistema;
			17. O licitante deve incluir junto com o aparelho todos os componentes necessários à sua instalação, incluindo, no mínimo, 1 patch cord de rede de 1,5 m CAT5E para sua instalação e fonte de energia elétrica com eliminador de pilhas;
			18. O aparelho deve suportar o monitoramento através de software de gestão com o no mínimo os recursos: provisionamento e ações corretivas como capturas de log e programação de alarmes;
			19. Os aparelhos devem ser instalados no local, os usuários devem ser treinados e deve ser prestados serviços de atualização, suporte técnico e manutenção durante todo o contrato;
			20. Deve possuir certificado de homologação da ANATEL, dentro da validade disponível no site da ANATEL, que deverá ser entregue até a assinatura do contrato.
	2. APARELHO IP TIPO 2
		1. Devem ser fornecidos telefones IP para usuários da sede administrativa do ÓRGÃO, com as seguintes características ou superiores:
			1. Os aparelhos devem ter ótimo desempenho de áudio HD, função de conferência telefônica local de 5 vias, devem suportar fone de ouvido sem fio e integração comprovada com a plataforma de gerenciamento de dispositivos e telefonia;
			2. Deve possuir recursos de voz HD para o aparelho e alto-falante, com filtragem Inteligente de Ruído, viva-voz full-duplex com AEC, VAD, GNV, AEC, PLC, AJB e AGC.
			3. Deve suportar discagem rápida com um toque, linha direta, encaminhamento de chamada, chamada em espera, transferência de chamada, escuta em grupo, SMS, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada e atendimento automático.
			4. Deve possuir recursos de lista negra, agenda telefónica remota XML/LDAP, discagem inteligente, pesquisa, importação exportação da lista telefónica, histórico de chamadas discadas, recebidas, perdidas e encaminhadas, (BLF), (BLA), chamada anônima, rejeição de chamada anônima, hot-desking, correio de voz, recurso de assentos flexíveis para trabalho hibrido, estacionamento de chamadas, captura de chamadas, chefe-secretaria, suporte à gravação de chamadas centralizada, correio de voz visual e gravação de chamadas.
			5. Deve suportar chamada IP direta sem proxy SIP, seleção, importação e exclusão do toque, definir data e hora manualmente ou automaticamente, plano de discagem, navegador XML, URL/URI e capturas de tela integradas.
			6. Os aparelhos deverão possuir duas interfaces Gigabit Ethernet, suporte a PoE – Power over Ethernet (IEEE 802.3af), com consumo de PoE máximo: 5W para poderem ser alimentados pela rede de dados;
			7. Suportar quatro contas VoIP e conferências de cinco vias com áudio HD, visando poder ativar mais de um ramal IP no mesmo aparelho, sempre que se fizer necessário, para atender as demandas do usuário;
			8. O aparelho deve possuir tela LCD gráfica de no mínimo 2,4", Display colorido com resolução mínima de 320 x 240-pixels com luz de fundo e suporte ajustável para vários ângulos, visando melhorar a ergonomia do usuário.
			9. Deve possuir LED para indicação de chamada e mensagem em espera, LEDs iluminados de duas cores para informações de status da linha, papel de parede, interface de usuário multilíngue, identificador de chamadas com nome e número, e protetor de tela.
			10. Deve possuir 4 teclas de linha, 5 teclas de recursos (mensagem, fone de ouvido, rediscagem, mudo, viva-voz mãos livres), 6 teclas de navegação, teclas de controle de volume.
			11. Além das portas de rede, deve possuir 1 porta de monofone RJ9 (4P4C) e 1 porta de fone de ouvido RJ9 (4P4C).
			12. O telefone deve suportar o protocolo SIPv1 (RFC 2543) e SIPv2, (RFC 3261);
			13. Suportar as seguintes facilidades telefônicas: Função de “Hold”, Função de “Mute”, Função de “Não Perturbe”, Viva voz Full duplex;
			14. Suportar o envio de dígitos por DTMF pela rede: suportar o envio de dígitos por DTMF out-band (RFC 2833);
			15. Visando ampliar a produtividade dos usuários, o aparelho deve suportar agenda telefônica com suporte a 1000 registros e no mínimo de 4 teclas sensíveis ao contexto, para fácil e ágil localização das facilidades telefônicas e lista de contatos;
			16. Suportar protocolo de transporte UDP e Protocolo TCP, Protocolo IP padrões IPv4 e Ipv6;
			17. Suportar ruído de conforto: deverá apresentar um gerador de ruído de conforto (CNG –Comfort Noise Generator);
			18. Para fácil administração, deve possuir interface WEB amigável de provisionamento e gerência, acessível mediante Suporte a FTP/TFTP/HTTP/HTTPS com autenticação por senha e configurável para exibição no idioma português;
			19. Visando à total segurança da informação, deve suportar Criptografia SRTP, recursos de NAT Traversal, segurança TLS – Transport Layer Security, digest authentication, IP estático e dinâmico DHCP, LLDP;
			20. Suportar adaptador de fone de ouvido sem fio EHS;
			21. Suportar os Codecs de banda larga e estreita G.722, Opus, G.711 (A/μ), G.729AB, G.726, iLBC e G.723.1 e Opus;
			22. Visando atender aos requisitos de redundância, deve suportar redundância de servidor de chamada.
			23. Deve suportar modo proxy e modo de link SIP ponto a ponto, atribuição de IP estático/DHCP, servidor web HTTP/HTTPS, sincronização de hora e data usando SNTP, UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263).
			24. Visando suportar os padrões de qualidade e segurança estabelecidos, deve suportar QoS marcação 802.1p/Q (VLAN), Camada 3 ToS e DSCP, gerenciador de certificados HTTPS, criptografia AES para arquivo de configuração, autenticação, openVPN e IEEE802.1X.
			25. Garantir a segurança contra furtos, em diretorias com grande acesso de visitantes, deve possuir proteção baseada em “Security slot”;
			26. Possuir certificado de homologação da ANATEL, dentro da validade disponível no site da ANATEL, que deverá ser entregue junto a proposta comercial;
			27. Deve ser fornecido com todos os seus acessórios e em sua caixa original. Deve incluir o aparelho telefônico, monofone com cabo de monofone, cabo Ethernet (cabo UTP CAT5E de 1,5m), suporte para ficar em pé, guia rápido, cabo elétrico, tomada e fonte de energia local adaptador externo AC entrada AC 100~240V e saída DC, bem como garantia integral;
			28. Permitir monitoramento através de software de gestão com no mínimo os recursos: provisionamento e ações corretivas como capturas de log e programação de alarmes.
	3. Headsets:
		1. Os headsets devem ser do tipo QD com conexão USB e P2, permitindo utilizá-los tanto no computador via conexão USB-A quanto no smartphone via conexão P2. Para garantir total compatibilidade entre sistemas, deverão ser homologados pelo fabricante do servidor de telefonia em nuvem e deverão ser do mesmo fabricante dos aparelhos telefônicos.
		2. Devem ser fornecidos e instalados headset do mesmo fabricante dos aparelhos telefônicos, garantindo o provisionamento e compatibilidade entre os sistemas e mesma experiência de usuário, que atenda, no mínimo, as características a seguir enumeradas.
		3. Devem ser fornecidos fones de cabeça profissionais com eliminação do ruído de fundo e tecnologia de áudio de banda larga e voz HD;
		4. Haste revestida de material atérmico;
		5. Fabricado em material antiestático e antialérgico;
		6. Comprimento do cabo do fone de ouvido de, no mínimo, 0,9m;
		7. Comprimento do cabo de, no mínimo, 1,2m;
		8. Conjunto Haste/Microfone, Rígido e Ajustável (click-stop);
		9. Material não oxidável;
		10. Tiara tamanho Regulável;
		11. Microfone com UNC - ultra noise canceling (extremo cancelamento de ruídos);
		12. Maior faixa de frequências de áudio para utilização em tecnologia IP;
		13. Microfone: 100 Hz - 8 kHz;
		14. Sensibilidade do microfone -44 dB;
		15. Sensibilidade do auto falante 93dB;
		16. Faixa de frequência do auto falante 20Hz - 20 kHz;
		17. Impedância do alto falante 32 Ω;
		18. Nível de resposta banda larga;
		19. Áudio de banda larga para entrada e saída das ligações;
		20. Monoauricular;
		21. Protetor Auricular com Almofada Removível e Antialérgica;
		22. Giro do microfone em 330 graus ou superior com limitador no próprio eixo;
		23. Cor Neutra;
		24. Deve incluir a instalação, treinamento e garantia no local de instalação, com suporte técnico e garantia durante todo o contrato;
		25. Para efeito de compatibilidade e interoperabilidade de plataformas, os fones de ouvido "headsets" devem ser do mesmo fabricante dos aparelhos telefônicos, garantindo a total compatibilidade dos itens e o perfeito funcionamento de áudio da solução com todas as licenças de software e serviços incluídos no preço total da solução.
6. Prestação de Serviços:
	1. A empresa CONTRATADA deverá criar login e senha para o ÓRGÃO LICITANTE ter acesso ao site do fabricante do sistema de telefonia, para acesso à fóruns técnicos, à documentação técnica dos sistemas contratados, a vídeos de treinamentos dos sistemas e aparelhos e para fazer download de firmwares e atualizações de software.
	2. OPERAÇÃO ASSISTIDA: A CONTRATADA deverá manter, no mínimo, um técnico no local na sede do LICITANTE para prestar serviços de Operação Assistida Presencial, durante 5 dias úteis, 6h (seis horas) por dia, em horário a ser definido pela CONTRATANTE. Para que o profissional seja aceito, a CONTRATADA deverá apresentar certificado de conclusão e aprovação em curso de técnico de campo, oferecido pela FABRICANTE / DESENVOLVEDORA da solução.
	3. ATENDIMENTO PRESENCIAL: a empresa CONTRATADA deverá prestar todos os atendimentos técnicos remotos e/ou presenciais, sem limites e carências e sem ônus adicional para a CONTRATANTE, durante todo o contrato, incluindo visitas técnicas preventivas mensais presenciais. Caso o suporte técnico remoto não seja suficiente para resolver o problema ou tirar as dúvidas dos usuários, deve ser enviado técnico ao local dentro do prazo de SLA, de acordo com a criticidade do atendimento.
	4. SLA: O prazo máximo de atendimento técnico deverá ser de 2 horas úteis para atendimentos urgentes, 8 horas úteis para atendimentos normais e 24 horas para atendimentos de configuração;
	5. TREINAMENTO: o treinamento técnico deverá ser de, no mínimo, 40 horas/aula, por instrutor oficialmente certificado pelo fabricante dos equipamentos, com material didático individual e impresso, na SEDE do ÓRGÃO LICITANTE, com todos os custos de viagens, deslocamentos e alimentação do instrutor à cargo da CONTRATADA.
	6. REGISTRO DE CHAMADOS: deve ser possível abrir um ticket de atendimento técnico por e-mail, telefone e WhatsApp, devendo ser fornecido um número do ticket ao solicitante. A CONTRATADA deverá criar e informar a página do site com login e senha para o FISCAL DO CONTRATO, registrar o incidente ou solicitação, acompanhar a designação do técnico e o tempo de atendimento previsto, bem como rejeitar a conclusão e fechamento do chamado caso não concorde com a resolução dele.
	7. NÚMERO ÚNICO PARA ABERTURA DE CHAMADOS: por se tratar de um serviço de telefonia estadual, a CONTRATADA deve informar o número 0800 de serviço de atendimento telefônico nacional com tarifação reversa, oferecido sem custos, para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos.
	8. SUPORTE CONSULTIVO: a CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte consultivo ao ÓRGÃO para solucionar problemas ou dificuldades técnicas com ativos e passivos de infraestrutura de rede da CONTRATANTE, necessários ao pleno funcionamento do sistema de telefonia contratado, incluindo cabeamento estruturado, switches, roteadores, firewall e rede wireless. A substituição de equipamentos e fornecimento desses materiais será responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo a CONTRATADA prestar toda a assessoria ao atendimento aos pré-requisitos mínimos e o suporte consultivo para a correção de problemas relacionados à qualidade das ligações, inclusive prestando serviços presenciais de cabeamento estruturado para correção de problemas em ramais nas localidades SEDE, devendo, em todas as localidades, fazer a triagem da solicitações dos usuários, a fim de identificar se os problemas reportados se tratam de atendimento de infraestrutura ou do sistema contratado, previamente a abertura dos chamados técnicos.
	9. GARANTIA: a garantia deve ser integral, durante todo o contrato de prestação de serviços, incluindo a suporte aos usuários e presencialmente, a gestão proativa e a manutenção e substituição de aparelhos defeituosos, sem ônus ao contratante. Deve incluir o envio e a instalação dos aparelhos e o treinamento de usuários em cada localidade, bem como o recolhimento e a substituição em caso de defeito, de forma ilimitada, sem qualquer limite de atendimentos, carências ou condições não previstas nesse edital.
	10. TREINAMENTO: deverá ser prestado serviços de treinamento de todos os usuários em até 10 dias úteis após a instalação no local, com o material de apoio para aprendizado de operação, devendo fornecer todo o material didático necessário para os treinamentos.
	11. SUBCONTRATAÇÃO: a Contratada poderá subcontratar parte do objeto mediante autorização expressa do ÓRGÃO. Em todos os casos, a relação jurídica e contratual será sempre entre o ÓRGÃO e a Contratada não havendo qualquer relação trabalhista, contratual, principal ou acessória com a subcontratada.
7. PROVA DE CONCEITO
	1. A LICITANTE, mais bem classificada na etapa de lances, será convocada para apresentação de amostras e procedimento de testes e prova de conceito, de cada um dos equipamentos oferecidos em sua proposta comercial, nos termos do roteiro para prova de conceito sugerido pela resolução 21/2014 do TCU. Devendo apresentar presencialmente e ao vivo, os testes relacionados abaixo, podendo o ÓRGÃO exigir testes complementares, desde que de itens, funcionalidades e facilidades previstas nas exigências do termo de referência.
	2. DOCUMENTAÇÃO:
		1. AUTORIZAÇÃO ANATEL: deverá apresentar a comprovação de registro e autorização STFC expedida pela Anatel;
		2. REGISTRO NO CREA: Deverá apresentar o registro da empresa no CREA em dia com suas obrigações;
	3. AMOSTRAS:
		1. Aparelho telefônico tipo 1 e tipo 2, headset e servidores de redundância local. E gateways eventualmente necessários.
	4. TESTES DE PROVA DE CONCEITO:
		1. GERENCIAMENTO: a LICITANTE deverá demonstrar o sistema de gerenciamento remoto e centralizado, sua capacidade de atualização de firmware, monitoramento, configuração, alarmes e inventário de terminais SIP;
		2. CONTROLE DE CHAMADOS: deverá apresentar sistema de abertura de acompanhamento de chamados, com capacidade de o CONTRATANTE, abrir, acompanhar o chamado e rejeitar sua conclusão;
		3. CENTRAL DE ATENDIMENTO: deverá apresentar, em testes presenciais ao vivo, as principais funcionalidades do software da central de atendimento (Agentes, Supervisores, Formulários, Identificação com CPF, Pesquisa de Satisfação de Atendimento, Call Back, Relatório Off Line e Relatório em Tempo Real e Relatório de Número Único,
		4. CRIPTOGRAFIA: devem ser feitos testes que demonstrem a criptografia das chamadas telefônicas;
		5. REDUNDÂNCIA LOCAL: apresentar o equipamento necessário e o funcionamento da solução e redundância local, devendo demonstrar a possibilidade de fazer e receber chamadas internas por aparelhos e softphones, a gravação de chamadas, o funcionamento das interfaces de Agente e Supervisor da Central de Atendimento.
8. DECLARAÇÕES
	1. A LICITANTE deve apresentar as seguintes declarações assinadas por seu representante legal, juntamente com sua proposta comercial:
		1. Declarar por quais meios de contato a CONTRATANTE poderá fazer a abertura de chamados técnicos, que sempre deverão ser atendidos e registrados por uma pessoa em até 60 minutos, dentro e fora do horário comercial, sendo, no mínimo, e- mail, site, telefone;
		2. Declarar que tem condições de prestar os serviços de atendimento técnico remotamente e presencialmente, dentro do tempo máximo previsto e que tem condições técnicas de fazer, no mínimo, uma visita preventiva mensal presencial;
		3. Declarar que o sistema estará preparado para operar de forma ininterrupta, durante 24 horas por dia em todos os dias da semana, inclusive, finais de semanas e feriados, durante a vigência do contrato, com monitoramento na modalidade 8x5 e atendimento on-site;
		4. Declarar que disponibilizará suporte técnico avançado, compatível com as exigências do SLA, do edital e termo de referência, para o atendimento de solicitações de serviços da da CONTRATANTE, independentemente do seu nível de complexidade
		5. Informar o endereço do centro de manutenção e reparo, tem condições de atendimento técnico, com peças de reposição para o atendimento às exigências deste Edital, informando o endereço dentro da área limítrofe de atendimento emergencial de 2 horas, presencial.
		6. Declarar que disponibilizará a reposição imediata de partes/peças dos equipamentos, quando identificados, que possam paralisar, total ou parcialmente, o funcionamento destes, no caso de falha, sem ônus e sem limitação quantitativa.
9. ITENS A CONFERIR NA PROPOSTA:
	1. Devem ser entregues junto com a proposta comercial:
		1. Ato de autorização da Anatel para STFC e SCM.
		2. Atestado de capacidade técnica de telefonia em nuvem, de aparelhos IP, de serviços STFC e de desenvolvimento de software.
		3. Datasheet/manuais/folders dos seguintes equipamentos:
		4. Gateway GSM;
		5. Headset;
		6. Equipamento de redundância local
		7. Aparelho IP tipo 1
		8. Aparelho IP tipo 2
10. Proposta comercial.
	1. Certificado de homologação Anatel para todos os equipamentos que forem instalados nos endereços da CONTRATANTE.
	2. Declaração de capacidade técnica e de que possui profissionais capacitados;
	3. Declaração os endereços, e-mail, telefones para forma de contato de abertura de chamados.
	4. Certificados de homologação Anatel dos seguintes equipamentos:
		1. servidores;
		2. gateway de telefonia;
		3. aparelhos.