



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

# **PREGÃO PRESENCIAL**

## **Nº 144/18**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 38583/18**

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE** torna público para conhecimento de todos os interessados que no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO** na forma **PRESENCIAL**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**, execução indireta pelo regime de “**empreitada por preço global**” que será regido pela Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, Lei Federal nº 123/06 e suas alterações, Decreto Municipal nº 2344-A e Leis Municipais nº 1215-A/02 – 1931-A/07, além das demais disposições legais aplicáveis, e pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos.

O credenciamento, a entrega dos envelopes “Proposta Comercial” e “Habilitação” e a sessão de disputa, serão realizados nas dependências da Prefeitura Municipal de São Vicente, no Departamento de Compras e Licitações, sito à Rua Frei Gaspar, 384 – sala 22 – Paço Municipal – Centro – São Vicente / SP.

### **CRENCIAMENTO E ENTREGA DOS ENVELOPES Nº 01e 02.**

O credenciamento será realizado no dia **07/06/2019** às **10h00min.**

### **INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:**

No dia **07/06/2019** imediatamente após o término do Credenciamento.

O Pregoeiro responsável pelo presente certame será o Sr. Jorge Hurtado Jr., nomeado através da Portaria nº 261-Gab.

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:** observando o prazo legal, o interessado poderá formular consultas através de fac-símile, conforme abaixo, informando o número da licitação ou diretamente nas dependências do Departamento de Compras e Licitações da Prefeitura Municipal de São Vicente, sito à Rua Frei Gaspar, 384 - sala 22 – Centro.

- Telefone: (13) 3579-1376
- E-mail: [jorge\\_compras@saovicente.sp.gov.br](mailto:jorge_compras@saovicente.sp.gov.br)

São **ANEXOS** deste Edital, fazendo parte integrante do mesmo, os seguintes documentos:

<p><b>ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO E TERMO DE REFERÊNCIA</b></p> <p><b>ANEXO II MODELO DE PROPOSTA</b></p> <p><b>ANEXO III – MODELO DE CARTA DE CREDENCIAMENTO</b></p> <p><b>ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO E INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS</b></p> <p><b>ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE</b></p>
--



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM AS DISPOSIÇÕES DO EDITAL**

**ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO**

**ANEXO VIII – ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

**ANEXO IX – MINUTA DE CONTRATO**

**ANEXO X – TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO**

**ANEXO XI – CADASTRO DA AUTORIDADE RESPONSÁVEL**

**ANEXO XII – CADASTRO DO RESPONSÁVEL PELA CONTRATADA**

## **1. DO OBJETO**

**1.1.** O objeto deste PREGÃO PRESENCIAL é a Contratação de empresa especializada para instalação de serviços de cabeamento, infra-estrutura, e equipamentos para rede interna de dados (Lan-local área network), incluindo documentação técnica (manuais), testes, treinamentos, garantia e suporte técnico preventivo ou corretivo durante o período de 12 meses, sito a Avenida Capitão Luís Antônio Pimenta, 811 - Parque Bitaru – São Vicente/SP. conforme especificações constantes no Anexo I do Edital (Termo de Referência) do Pregão Presencial 144/18.

## **2. DO PROCEDIMENTO**

**2.1.** O Pregão será realizado em sessão pública, presencial, com apoio técnico e operacional da Prefeitura Municipal de São Vicente.

**2.2.** Os trabalhos serão conduzidos por servidor da Prefeitura Municipal de São Vicente, denominado “Pregoeiro”, com o suporte de sua Equipe de Apoio.

**2.3.** A proponente deverá efetuar, até 2 (dois) dias antes da abertura do certame, “**Visita Técnica**” **obrigatória** aos locais de execução dos serviços licitados, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influenciar direta ou indiretamente na execução dos serviços. Agendamento para Visita Técnica através do número (13) 35692222, com Luciana ou Denis.

**2.3.1** A **Visita Técnica** servirá para levantamento de informações acerca da rede primária e secundária, sistema de aterramento, cabeamento da operadora, bem como, espaço físico destinado a sala do equipamento e climatização. Se por ventura, houver necessidade de adequação da infraestrutura no local de instalação para o funcionamento da Plataforma de Voz ofertada, a **Contratante** será responsável pela adequação necessária. Após a vistoria será fornecido um “ATESTADO DE VISTORIA” (Anexo VIII) que deverá fazer parte integrante do ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO, sob pena de inabilitação da licitante vencedora.

## **3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**3.1.** Poderão participar deste pregão as empresas interessadas do ramo de atividade pertinente ao objeto desta licitação que atenderem às exigências de habilitação constantes neste Edital.



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

3.1.1. Empresas que realizaram a **Visita Técnica** obrigatória,

3.2. Estarão impedidos de participar da presente licitação:

3.2.1. As interessadas que estejam suspensas de licitar e impedidas de contratar com o órgão licitante (Prefeitura de São Vicente), nos termos do Art. 87, inciso III da Lei Federal nº 8.666/93 e do art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02;

3.2.2. Os interessados que tenham sido declarados inidôneos pela Administração Municipal, Estadual ou Federal, o que abrange a administração direta e indireta, as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob seu controle e as fundações por ela instituída e mantida;

3.2.3. Os interessados que tem contra si abertura de processo de falência;

3.2.4. Empresas em forma de consórcios;

3.2.5. Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.

## 4. CREDENCIAMENTO

4.1. Por ocasião da fase de credenciamento dos licitantes deverá ser apresentado, **obrigatoriamente, 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, bem como:

a) Tratando-se de **Representante Legal** (sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado), instrumento ou ato constitutivo acima elencado, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, bem como identificar-se exibindo documento oficial que contenha foto (ex.: RG, CNH, etc.);

b) Tratando-se de **Procurador**, instrumento público de procuração **ou** instrumento particular do representante legal que o assina, do qual constem poderes específicos para formular ofertas e lances, negociar preço, interpor recursos e desistir de sua interposição, bem como praticar todos os demais atos pertinentes ao certame ou Carta de Credenciamento (conforme modelo **Anexo III**). No caso de instrumento particular ou carta de credenciamento, o procurador deverá apresentar instrumento constitutivo da empresa na forma estipulada no item 4.1., bem como identificar-se exibindo documento oficial que contenha foto (ex.: RG, CNH, etc.);

c) O licitante que não contar com **representante** presente na sessão ou, ainda que presente, não puder praticar atos em seu nome por conta da apresentação de documentação defeituosa, ficará impedido de participar da fase de lances verbais, de negociar preços, de declarar a intenção de interpor ou de renunciar ao direito de interpor recurso, ficando mantido, portanto, o preço apresentado na proposta escrita, que há de ser considerada para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço;

4.1.2. Quanto ao pleno atendimento aos requisitos de habilitação:



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**a) Declaração de Habilitação e Inexistência de Fatos Impeditivos de habilitação** à participação, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **Anexo IV** deste Edital, e apresentada **FORA dos Envelopes**.

**b) Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte** visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº. 123/06 e suas alterações, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **Anexo V** deste Edital, e apresentada **FORA dos Envelopes**.

**4.2.** Será admitido apenas **01 (um) representante** para cada licitante credenciado.

**4.3.** Encerrado o credenciamento dos interessados presentes e aberto o primeiro envelope proposta, não caberá o credenciamento de interessados retardatários.

## **5. DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES**

**5.1.** O recebimento do **ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA COMERCIAL**, de todos os lotes que a proponente tiver interesse, em envelope, indevassável, lacrado e rubricado no fecho, que deverá conter as seguintes informações em sua face externa:

**ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA COMERCIAL**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 144/18**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 38583/18**  
**ABERTURA: 07/06/19**  
**HORÁRIO: 10h00min.**  
**RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE E RESPECTIVO CNPJ.**

**5.2.** Após a entrega dos envelopes, não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente devidamente justificado e aceito pelo Pregoeiro.

**5.3.** O **ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA COMERCIAL** conterá a proposta comercial para o lote descrito no Anexo I, bem como observar o que segue:

**5.3.1.** Deverá ser redigida em língua portuguesa, salvo expressões técnicas de uso corrente, manuscrita, digitalizada ou impressa por meio eletrônico, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, devendo conter:

**a)** Identificação (razão social da empresa), endereço completo da empresa, número do C.N.P.J., assinatura da proponente e referência a esta licitação;

**b) Prazo de execução dos serviços: 90 (noventa) dias;**

**c) Prazo de pagamento:** O pagamento será efetuado através de depósito bancário, em até 15 (quinze) dias, após o término da medição mensal mediante apresentação obrigatória da **NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS**, devidamente atestada pelo setor requisitante, após a medição dos serviços realizados.

c.1 – No caso de devolução da documentação fiscal para correção, o prazo para pagamento fluirá a partir de sua reapresentação



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**d) Validade da proposta** não inferior a **60 (sessenta) dias** corridos, contados a partir da data de sua apresentação;

**e) Garantia de 12 (doze) meses, com assistência Técnica, ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial, contada a partir da data de recebimento definitivo do objeto do Contrato;**

**f) Garantia estendida** de todo cabeamento de 25 (vinte e cinco) anos fornecida pelo fabricante dos produtos de conectividade;

**g) Descritivo técnico** contendo maiores informações acerca dos equipamentos/sistemas ofertados, sendo que a não apresentação deste documento implicará na desclassificação da Licitante, de acordo com as características exigidas no Anexo I;

**h) Dados bancários** para depósito dos pagamentos em conta corrente (Banco, agência, nº da conta corrente, etc.);

**i) Proposta de preço** expressa em moeda corrente nacional (Real), com duas casas decimais e por extenso, conforme ANEXO II;

**j) Oferta firme e precisa**, sem alternativa de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado;

**j) Local da realização dos serviços:** Avenida Capitão Luís Antônio Pimenta, 811 - Parque Bitaru – São Vicente/SP.

**K) Declaração de Concordância e Ciência** (conforme **ANEXO VI**).

**5.3.2** - Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.

**5.4.** O recebimento do **ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO**, em invólucro, indevassável, lacrado e rubricado no fecho, que deverá conter as seguintes informações em sua face externa:

**ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 144/18**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 38583/18**  
**RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE E RESPECTIVO CNPJ.**

**5.4.1** - ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO, conterá a documentação relativa à habilitação, em conformidade com o previsto nos subitens a seguir:

**5.4.2.** Serão inabilitadas as proponentes que apresentarem documentação incompleta ou com borrões, rasuras e as propostas que não atenderem às exigências deste Edital.

**5.4.3.** A documentação relativa à **Habilitação** consiste em:



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**a) 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, sendo o ramo de atividade compatível com o objeto licitado;

**b) Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral**, junto ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica / Receita Federal;

**c) Certidão Negativa de Débitos ou Positiva com Efeito de Negativa Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa Da União** expedida pelo Ministério da Fazenda, englobando os créditos tributários relativos às contribuições sociais conforme Portaria PGFN / RFB nº 1751 de 02 de outubro de 2014;

**d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF**, expedido pela Caixa Econômica Federal, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

**e) Prova de regularidade de débitos com a(s) Fazenda(s) Estadual (Inscritos e não Inscritos na Dívida Ativa) e Municipal (Tributos Mobiliários)**, do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente na forma da lei e pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

**f) c). Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial e Extrajudicial**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual. Na hipótese de ser positiva a certidão de distribuição de recuperação judicial, deverá a licitante, sob pena de inabilitação, apresentar o plano de recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, nos termos da Súmula nº 50 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

**g) Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa perante a Justiça do Trabalho**, referente aos **Débitos Trabalhistas (CNDT)**, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (de acordo com a Lei 12.440/2011);

**h) Declaração de Situação Regular perante o Ministério do Trabalho** (conforme modelo Anexo VII);

**i) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data para apresentação da proposta;

**j) Comprovação de possuir Capital Social ou o valor do patrimônio líquido** correspondente a, **no mínimo 10% (dez por cento) do valor total da contratação do lote**, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais;

k) A comprovação da regularidade fiscal poderá se dar através da apresentação de **Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa**.

**5.4.3.1.** Os documentos relacionados no subitem “a” não precisarão constar do Envelope nº 02 – HABILITAÇÃO se tiverem sido apresentados para o credenciamento neste Pregão.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**5.4.3.2.** As certidões deverão ser apresentadas dentro do respectivo prazo de validade. Caso não conste prazo de validade no corpo da certidão, considerar-se-á o prazo de **180 (cento e oitenta) dias** da data de emissão.

**5.4.3.3.** Os documentos apresentados deverão ser, obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos para matriz e todas as filiais. Caso a empresa seja vencedora de algum lote, o contrato será celebrado com a sede que apresentou a documentação.

**5.4.3.4.** A documentação para habilitação poderá ser apresentada em original ou fotocópia autenticada.

a) A autenticação, quando feita pelo Pregoeiro ou por servidor integrante da Equipe de Apoio, será efetuada nas dependências do Departamento de Compras da Prefeitura Municipal de São Vicente (Rua Frei Gaspar, 384 - sala 22 – Centro – São Vicente/SP) até **antes** do início da fase de CREDENCIAMENTO do Pregão mediante a apresentação de fotocópias simples acompanhadas dos respectivos originais.

**5.4.3.5.** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender ao disposto no Artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações.

**5.4.3.6** Entende-se por “último exercício social já exigível” aquele para o qual já se esgotou o prazo de apresentação do Balanço a Receita Federal.

**5.4.6.3** - As empresas que utilizam a escrituração contábil digital deverão apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultado do último exercício social exigível, acompanhado dos Termos de Abertura e Encerramento (relatório gerado pelo SPED), Recibo de Entrega do Livro Digital na Receita Federal.

**5.4.6.4** - Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006 (Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte) **NÃO ESTÃO** dispensadas da apresentação do Balanço Patrimonial.

**5.4.6.5-** As comprovações de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas – ME e empresas de pequeno porte – EPP, por ocasião da participação neste certame, DEVERÃO apresentar toda a documentação exigida para fins de habilitação, mesmo que estas apresentem alguma restrição em obediência ao art. 43 da Lei Complementar nº 123/06:

a) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do momento que o(s) proponente(s) for(em) declarado(s) vencedor(es) do certame, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante solicitação(ões) expressa(s) do(s) proponente(s), a critério desta Prefeitura Municipal de São Vicente, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

b) A não regularização da documentação, no prazo previsto, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se à



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

convocação dos licitantes remanescentes na ordem de classificação para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório, nos termos do art. 4º, inciso XXIII, da Lei nº 10.520/02 ou revogar o certame.

## **5.5. – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**5.5.1.** Para a qualificação técnica das Licitantes, exigir-se-á a apresentação de atestados de desempenho anterior, obrigatoriamente pertinente e compatível com o objeto desta licitação, expedido por entidade pública ou privada, usuária do bem ou serviço, comprovando o fornecimento ou a execução.

**5.5.2.** Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstrem que a empresa prestou serviços/fornecimento correspondentes a 50% (Cinquenta por cento) do objeto da licitação.

**5.5.3.** A comprovação a que se refere o item 6.1.2 poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser o licitante;

**5.5.4 -** Somente serão considerados válidos atestados com timbre e razão social da entidade expedidora e com identificação do nome completo.

**5.5.5 -** O atestado deverá ser datado e assinado por pessoa física identificada pelo seu nome completo e cargo exercido na entidade, bem como dados para eventual contato, estando as informações sujeitas à conferência pelo pregoeiro.

## **6. DA ABERTURA DOS ENVELOPES**

**6.1.** Instalada a sessão pública do Pregão, proceder-se-á à abertura do ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA COMERCIAL, contendo as propostas de valor para o lote ofertado que serão rubricadas e assinadas pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio. Em seguida, será dada vista das propostas aos representantes das proponentes, que deverão rubricá-las, devolvendo ao Pregoeiro, que procederá à classificação provisória do lote.

**6.2.** Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências deste Edital e de seus Anexos, podendo ser admitidos, pelo Pregoeiro, erros de naturezas formais, desde que não comprometam o interesse público e da Administração.

**6.3.** As propostas serão classificadas provisoriamente, em ordem decrescente do item.

## **7. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

**7.1.** As propostas classificadas serão selecionadas para a **etapa de lances**, com observância dos seguintes critérios:

**7.1.1.** Seleção da proposta de menor preço e das demais com preços até **10%** (dez por cento) superiores àquela;

**7.1.2.** Não havendo pelo menos **03 (três)** propostas nas condições definidas no item anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de **03 (três)**. No caso de empate das propostas, serão admitidas todas estas, independentemente do número de licitantes;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**7.1.3.** O Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma verbal e sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e, os demais, em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de **sorteio** no caso de empate de preços;

**7.1.4.** O licitante sorteado em primeiro lugar escolherá a posição na ordenação de lances em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances.

**7.2.** Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço.

**7.3.** A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

**7.4.** Se houver **empate**, será assegurado o **exercício do direito de preferência** às microempresas e empresas de pequeno porte, nos seguintes termos:

**7.4.1.** Entende-se por **empate** aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até **5%** (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

**7.4.2.** A microempresa ou empresa de pequeno porte cuja proposta tiver melhor classificação poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que sua proposta será declarada a melhor oferta;

**a)** Para tanto, será convocada para exercer seu direito de preferência e apresentar nova proposta no prazo máximo de **05 (cinco) minutos** após o encerramento dos lances, a contar da convocação do Pregoeiro, sob pena de preclusão;

**b)** Se houver equivalência dos valores das propostas apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 7.4.1. será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer a preferência e apresentar nova proposta;

**c)** Entende-se por equivalência dos valores das propostas as que apresentarem igual valor, respeitada a ordem de classificação.

**7.4.3.** O exercício do direito de preferência somente será aplicado quando a melhor oferta da fase de lances não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

**7.4.4.** Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, retomar-se-ão, em sessão pública, os procedimentos relativos à licitação, nos termos do disposto no art. 4º, inciso XXIII, da Lei 10.520/02, sendo assegurado o exercício do direito de preferência na hipótese de haver participação de demais microempresas e empresas de pequeno porte cujas propostas se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 7.4.1;

**a)** Na hipótese da não contratação da microempresa e empresa de pequeno porte, e não configurada a hipótese prevista no item 7.4.4, será declarada a melhor oferta àquela proposta originalmente vencedora da fase de lances.



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**7.5.** Após a fase de lances serão **classificadas** na ordem crescente dos valores, as propostas não selecionadas por conta da regra disposta no item 7.1.1, e aquelas selecionadas para a etapa de lances, considerando-se para estas, o último preço ofertado.

**7.6.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades legais cabíveis.

**7.7.** O Pregoeiro poderá **negociar** com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

**7.8.** Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a **aceitabilidade do menor preço**, decidindo motivadamente a respeito.

**7.9.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, no momento oportuno, a critério do Pregoeiro, será verificado o atendimento do licitante às condições de habilitação estipuladas neste Edital.

## **8. DA HABILITAÇÃO**

**8.1.** Após o encerramento da fase de lances verbais de cada lote, com o julgamento das propostas comerciais na forma prescrita neste Edital, proceder-se-á a abertura do **ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO**, para análise dos documentos de habilitação da proponente primeira classificada.

**8.2.** Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação efetivamente entregues, poderão ser sanadas na sessão pública de processamento do Pregão, até a decisão sobre a habilitação, sendo vedada a apresentação de documentos novos.

**8.3.** A verificação será certificada pelo Pregoeiro, anexando aos autos documentos possíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

**8.4.** A Prefeitura Municipal de São Vicente não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos de informações, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, o licitante será inabilitado.

**8.5.** O Pregoeiro, na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências necessárias à análise das propostas, da documentação, e declarações apresentadas, devendo os licitantes atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

## **9. DA ADJUDICAÇÃO**

**9.1.** Constatado o atendimento pleno aos requisitos de habilitação previstos neste Edital, o licitante será **habilitado** e **declarado vencedor**, sendo-lhe adjudicado o objeto desta licitação.

**9.2.** Se a proponente de melhor oferta, não atender às exigências de habilitação, será examinada a documentação das proponentes das ofertas subsequentes, na ordem de



# Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

classificação, até o encontro de uma que atenda a todas as exigências do Edital, sendo a respectiva proponente declarada vencedora do item e a ela feita a adjudicação do objeto da licitação em conformidade com o subitem 9.1.

**9.3.** Da sessão será lavrada Ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo Pregoeiro e Equipe de apoio.

**9.4.** O licitante vencedor terá o prazo de **02 (dois) dias úteis**, a contar da data da sessão de disputa, para apresentação de sua proposta devidamente adequada aos valores definidos na etapa de lances.

## 10. DOS VALORES ESTIMADOS PARA A CONTRATAÇÃO

**10.1.** Os valores estimados para a contratação são:

R\$ 1.000.000,00 (Um milhão de reais)

**Lote Único:**

Item	Descrição	Un.	VI. Total (12 meses)
1	SERVICO TECNICO E CONTRATAÇÃO DE MAO-DE-OBRA EM INFORMATICA, LINKS E OUTROS Especificação: - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CABEAMENTO ESTRUTURADO PARA REDE DE DADOS E TELEFONIA - INSTALAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE PARA A SOLUÇÃO DE PABX-IP - FORNECIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA, TESTES, TREINAMENTOS E SUPORTE TÉCNICO - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS ( HARDWARE E SOFTWARE) PARA SOLUÇÃO DE PABX-IP TODOS OS EQUIPAMENTOS REFERENTE À AQUISIÇÃO (HARWARE E SOFTWARES ) E SUAS QUANTIDADES, ALÉM DE TODAS AS RESPONSABILIDADES PELO CONTRATANTE ESTÃO CONTIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA.	-.	R\$ 1.000.000,00

**10.1.1.** Valor total estimado da licitação é de R\$ 1.000.000,00 (Um milhão de reais).

## 11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E RECURSOS

**11.1.** Impugnações ao Edital do pregão deverão ser dirigidas ao Pregoeiro do presente certame, até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da licitação, sendo devidamente protocoladas no Departamento de Protocolo Geral do Município, sito à Rua Frei Gaspar, 384 – Andar Térreo, nos dias úteis, das 09:00 às 17:00 horas, ou através do e-mail: [jorge\\_compras@saovicente.sp.gov.br](mailto:jorge_compras@saovicente.sp.gov.br)

**11.1.1.** Caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**11.1.2.** Deferida a impugnação do ato convocatório, será designada nova data para realização do certame.

**11.2.** Ao final da sessão, as demais proponentes presentes que desejarem recorrer contra decisões do Pregoeiro poderão fazê-lo imediatamente, concedendo-se o prazo de 03(três) dias úteis para apresentação das razões do recurso.

**11.2.1.** A petição do recurso poderá ser feita na própria sessão.

**11.2.2.** A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação ao vencedor do certame.

**11.2.3.** Os recursos contra decisões do pregoeiro terão efeito suspensivo.

**11.2.4.** O recurso interposto pelo licitante, dentro do prazo legal, deverá ser dirigido à autoridade superior, devendo ser proferida a decisão no prazo de 05 dias úteis a partir do recebimento do recurso.

**11.2.5.** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**11.2.6.** As razões de recurso ficarão à disposição dos interessados durante os prazos referidos no item 11.2. na sala do Departamento de Compras.

**11.3.** Não serão conhecidas impugnações e/ou recursos apresentados fora do prazo legal, subscritos por representante não habilitado legalmente, ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

**11.4.** A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento mediante publicação.

## **12. DA HOMOLOGAÇÃO E DO CONTRATO**

**12.1.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente homologará os atos do procedimento licitatório.

**12.2.** Homologada a licitação pela autoridade competente, o adjudicatário será convocado para assinar o Contrato no prazo de **05 (cinco) dias úteis**.

**12.2.1.** O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

**12.3.** Como condição para a sua contratação o licitante vencedor deverá manter as mesmas condições de habilitação, prestar as informações solicitadas pela contratante, dentro dos prazos estipulados, bem como não transferir a outrem as obrigações decorrentes deste Contrato.

**12.4.** A obrigação decorrente do fornecimento de bens será firmada entre a Administração e o Fornecedor, por meio de Contrato, observando as condições estabelecidas neste Edital, seus anexos e na legislação vigente.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**12.5.** Quando o proponente vencedor convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação para celebrar o Contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

### **13. DA VIGÊNCIA**

**13.1.** O Contrato resultante da presente licitação entrará em vigor na data de sua assinatura, pelo prazo de **90 (noventa) dias**, podendo ser prorrogado com base no artigo 57, inciso II, da Lei Federal 8.666/93, mediante justificativa e assinatura do Termo Aditivo.

### **14. DO REAJUSTE**

**14.1.** Os preços dos serviços, objeto desta contratação, permanecerão fixos e irremovíveis durante toda a vigência do contrato.

### **15. DO PRAZO E LOCAL DE PAGAMENTO**

**15.1.** O pagamento será efetuado no prazo de **30 (trinta) dias**, mediante apresentação obrigatória da NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS, devidamente atestada pelo setor requisitante.

**15.1.1.** As licitantes sediadas no município de São Vicente ou aquelas cuja sede tenha implantado o sistema de NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS deverão apresentar este documento.

**15.1.2.** Em caso de isenção da obrigação de emissão da NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS, as licitantes cuja sede não tem implantado o sistema de NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS **deverão comprovar tal condição** quando da apresentação de cada documentação fiscal. Após o início da exigência por parte da sede da licitante, deverão atender ao exposto no item 15.1.1.

**15.2.** Deverá ser enviada ao e-mail **nfe@saovicente.sp.gov.br** a nota fiscal eletrônica e cópia da DANFE (documento auxiliar da nota fiscal eletrônica) em formato PDF.

**15.3.** Deverá apresentar **todos** os comprovantes do mês trabalhado, inclusive com a lista de empregados que efetivamente trabalhem no contrato, **para que ocorra o pagamento**

**15.4.** Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente devendo o fornecedor informar o número do banco, da agência e conta bancária, ou através de banco credenciado, a critério da Administração.

### **16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES**

**16.1.** A licitante que apresentar documentação falsa será inabilitada, sujeitando-se ainda à aplicação das seguintes penalidades:



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**16.1.1.** Suspensão temporária do direito de licitar com o Município de São Vicente, bem como o impedimento de com ele contratar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

**16.1.2.** Suspensão temporária do direito de licitar com o Município de São Vicente, bem como impedimento de com ele contratar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, e declaração de inidoneidade, na hipótese de prática de atos ilícitos ou falta grave, tais como apresentar documentação falsa ou cometer fraude.

**16.1.3.** Nos casos de declaração de inidoneidade, a licitante poderá, depois de decorrido o prazo de 05 (cinco) anos de sua declaração, requerer a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida se a licitante ou contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

**16.2.** A desistência da proposta, lance ou oferta, dentro do prazo de sua validade, a não apresentação dos Memoriais no prazo estabelecido ou a não regularização da documentação de regularidade fiscal no prazo previsto, ou a recusa em assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e condições estabelecidos, ensejarão a cobrança pelo Município, por via administrativa ou judicial, de multa de até 30% (trinta por cento) do valor total da proposta, lance ou oferta, além da aplicação da penalidade prevista no subitem 16.1.1.

**16.2.1.** O disposto no subitem 16.2 não se aplica aos adjudicatários remanescentes que, convocados, não aceitarem assinar o Contrato com o saldo do quantitativo e o período remanescente do Contrato anterior.

**16.3.** Em caso de não cumprimento, por parte da Contratada, das obrigações assumidas, ou de infringência dos preceitos legais pertinentes, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, nos termos dos artigos 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, as seguintes penalidades:

**16.3.1.** Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade para as quais tenha a Contratada concorrido diretamente.

**16.3.2.** Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso na retirada Autorização Fornecimento, até o quinto dia corrido do atraso, após o que, a critério da Administração, poderá ser promovida a rescisão unilateral do contrato, com aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

**16.3.3.** Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia de atraso injustificado em iniciar os serviços, ou realizar o fornecimento, após a retirada da Autorização de Serviço (AS), podendo resultar na rescisão unilateral do contrato pela Administração.

**16.3.4.** Multa de 5% (cinco por cento) do valor total da fatura mensal, sempre que, em verificação mensal, for observado atraso injustificado no fornecimento, ou for constatado descumprimento de quaisquer das outras obrigações assumidas pela Contratada, podendo resultar, em caso de reincidência, na rescisão unilateral do contrato pela Administração.

**16.3.5.** Em caso de rescisão unilateral do contrato pela Administração, decorrente do que prevêm os subitens 16.3.2 a 16.3.4, ou de qualquer descumprimento de outra cláusula contratual, será aplicada, garantida a defesa prévia, multa de até 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, de acordo com a gravidade da infração.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**16.4.** As multas serão, após regular processo administrativo, descontadas dos créditos da empresa contratada ou, se for o caso, cobrada administrativa ou judicialmente.

**16.5.** As multas poderão ser cumulativas, reiteradas e aplicadas em dobro, sempre que se repetir o motivo.

**16.6.** As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis.

**16.7.** As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, não eximindo a Contratada de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar a Prefeitura Municipal de São Vicente.

**16.8.** O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificados e comprovados. O caso fortuito, ou de força maior, verifica-se no fato necessário, cujo efeito não era possível evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

### **17. DA ENTREGA E RECEBIMENTO**

**17.1.** O objeto desta licitação será recebido consoante o disposto no artigo 73, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93, com as alterações introduzidas pela Lei Federal nº 8.883/94 e seguintes, e demais normas pertinentes, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

**17.2** A empresa Contratada deverá prestar os serviços objeto deste certame nas condições apresentadas em sua proposta, **com prazo máximo de instalação e prestação do serviço em 90 (noventa) dias**, após o primeiro dia útil subsequente ao recebimento Autorização de Serviço (AS), emitida pela Prefeitura Municipal de São Vicente, que poderá ser encaminhada por meio de fac-símile, e-mail ou retirada pelo contratado no prazo de até 48h após a ligação telefônica do órgão.

**17.3.** Constatadas irregularidades no objeto, a Prefeitura Municipal de São Vicente, sem prejuízo das penalidades cabíveis, poderá:

**17.3.1.** Rejeitá-lo no todo ou em parte se não corresponder às especificações do Anexo I, determinando sua substituição;

**17.3.2.** Determinar sua complementação se houver diferença com relação ao Termo de Referência – Anexo I.

**17.4.** As irregularidades deverão ser sanadas no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, contados do recebimento pela licitante vencedora da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

**17.5.** O recebimento definitivo não exime a licitante vencedora de sua responsabilidade, na forma da Lei, pela qualidade da prestação dos serviços.

### **18. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E RECURSOS FINANCEIROS**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**18.1** As despesas correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

- 02.05.01.12.361.0032.208/7.05.3.90.39.58(Fonte – Educação QESE)

## **19. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

**19.1.** A Licitante vencedora é obrigada a:

**19.1.1.** Assumir integral responsabilidade pelos encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais incidentes ou que venham a incidir sobre o objeto do presente Pregão, bem como atender as necessidades de alimentação, transporte estadia dos profissionais empregados.

**19.1.2.** A inadimplência da licitante com referência aos encargos estabelecidos neste item, não transferem à Prefeitura Municipal de São Vicente a responsabilidade por seu pagamento, tampouco impedirá a continuidade regular do objeto deste Pregão.

**19.1.3.** Responsabilizar-se por eventuais danos causados diretamente à Prefeitura Municipal de São Vicente, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.

**19.1.4.** A fiscalização e acompanhamento exercido pela Prefeitura Municipal de São Vicente não exclui a responsabilidade da licitante adjudicatária.

**19.1.5.** Executar o objeto licitado nas condições definidas pela Prefeitura Municipal de São Vicente.

**19.1.6.** Arcar com todas e quaisquer despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste Pregão.

**19.1.7.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, eventuais acréscimos ou supressões que se fizerem, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**19.1.8.** Em havendo subcontratação, é de inteira responsabilidade da Contratada a fiscalização da execução da subcontratante, bem como as eventuais correções que se fizerem necessárias.

**19.1.9.** Fica proibida a subcontratação das parcelas de maior relevância na Prestação dos Serviços - itens 70, 71, 72, 73 e 74 constantes do Anexo II.

**19.2.** A Prefeitura Municipal de São Vicente é obrigada a:

**19.2.1.** Efetuar os pagamentos conforme estabelecido no item décimo quinto.

**19.2.2.** Comunicar antecipadamente, por escrito, à licitante vencedora, qualquer eventual alteração quanto à execução do objeto licitado.

**19.2.3** - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, o qual será efetuada pelo servidor Denis Delgado Costa Piotto, no cargo de Diretor de Manutenção, especialmente designado como gestor do contrato.

## **20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**20.1.** As normas disciplinadoras deste Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

**20.2.** É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

**20.3.** A autoridade competente para determinar a aprovação do procedimento poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

**20.3.1.** A anulação do procedimento licitatório induz à do Contrato.

**20.3.2.** Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do licitante de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver, comprovadamente, suportado no cumprimento do Contrato.

**20.4.** A Administração reserva-se o direito de transferir o prazo para o recebimento e abertura das propostas descabendo, em tais casos, direito à indenização pelos licitantes.

**20.5.** A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e das cláusulas do Contrato estabelecidas.

**20.6.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes desta licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca de São Vicente.

São Vicente, 27 de maio de 2019.

Marta Aparecida da Cruz Sousa Florindo  
Chefe do Departamento de Compras e Licitações



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO I**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **1. DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada para fornecimento de PABX-IP com infraestrutura, cabeamento e equipamentos para rede interna de dados (Lan-local área network), incluindo documentação técnica (manuais), testes, treinamentos, garantia e suporte técnico preventivo ou corretivo durante o período de 12 meses.

#### **2. DESCRIÇÃO GERAL**

PABX-IP baseado em software embarcado em servidor físico equipado com telefones IP de mesa, URA (unidade de resposta audível) com ASR (Reconhecimento de Fala) e TTS (Text to speech) integrado; Gravador de voz; Software para gerenciamento do Contact Center nativo com CHAT multicanal e API WEB Services para integração, todos itens devem ser preferencialmente desenvolvidos pelo mesmo fabricante. Caso não sejam do mesmo fabricante, devem ser homologados pelo fabricante do PABX IP a fim de garantir a interoperabilidade dos sistemas. Nestes casos o fabricante do PABX IP deve apresentar carta ou declaração comprovando esta homologação.

Os Hardwares, Softwares e acessórios que compõem o sistema proposto devem ser novos (deverão ser entregues nas caixas lacradas pelo fabricante ou por meio de documento fiscal que comprove ser novos) e de última geração, estando em linha de comercialização pelo fabricante na data de abertura desta licitação, comprovados por meio da apresentação de catálogos.

Não serão aceitos sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como por exemplo Asterisk ou qualquer outra de código aberto. Não poderá ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto.

A LICITANTE deve apresentar em sua proposta marca e modelo de todos os itens ofertados.

A LICITANTE deve apresentar em sua proposta Atestados de Capacidade Técnica, expedido por órgão, entidade pública ou por empresa privada, comprovando que a LICITANTE forneceu e instalou, a contento, Central Telefônica dotada com as características e facilidades similares aos modelos ofertados nesta proposta, sendo que a não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE.

A LICITANTE deve apresentar descritivo técnico contendo maiores informações acerca dos equipamentos/sistemas ofertados, sendo que a não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

Os Equipamentos, Softwares, Acessórios inclusos devem apresentar as seguintes características:

- Hardwares e Softwares preferencialmente de Fabricação nacional;
- Appliances e gateways para conectar os serviços de Telecomunicações e demais itens fornecidos para SEDUC-SÃO VICENTE, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, baixadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL;
- All in one: Todos softwares embarcados em servidores parte integrante de um único sistema;
- Permitir a utilização de software do tipo sip phone (softphone) desenvolvido em WebRTC;
- Permitir a utilização de aparelhos telefônicos IP (que atendam a RFC3261) de diferentes fabricantes;
- Sistema Operacional Linux, preferencialmente Debian, deve fazer parte da solução;
- Firewall integrado;
- Softwares devem ser compatíveis com virtualização (Preferencialmente Vmware)

Todos os materiais fornecidos para a execução dos serviços de cabeamento, metálico e óptico, deverão ser novos, preferencialmente de um único fabricante, compondo uma solução de conectividade. Esta exigência tem como objetivo obter um melhor desempenho elétrico e óptico do canal instalado

Todo cabeamento deverá ter garantia estendida de 25 anos fornecida pelo fabricante dos produtos de conectividade

Toda a instalação do cabeamento deverá estar de acordo com as normas internacionais como segue:

- ANSI/TIA/EIA 568 B, Commercial Building Telecommunications Cabling Standard;
- ANSI/TIA/EIA 568 B.1, Commercial Building Telecommunications Cabling Standard;
- ANSI/TIA/EIA 568 B.2-1, Commercial Building Telecommunications Cabling Standard;
- ANSI/TIA/EIA 568 B.3, Optical Fiber Cabling Components Standard;
- ANSI/TIA/EIA 569 A, Commercial Building Standard for Telecommunications Pathways and Spaces;
- ANSI/TIA/EIA 606 A/B, Administration Standard for the Telecommunications Infrastructure of Commercial Buildings;
- As normas acima podem ser substituídas por seus correlatos nacionais, devidamente apresentadas e correlacionadas com as normas supracitadas (quando existir equivalente).



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

Também faz parte desse objeto a adequação e fornecimento de toda a infra estrutura nas dependências da CONTRATANTE.

Deverá ser realizada visita técnica para a realização de vistorias no local objetivando conhecer a estrutura local e realizar o dimensionamento dos materiais de acordo com as especificações contidas neste documento

O agendamento das vistorias deverá ser efetuado previamente através dos telefones: (13)xxxx-xxxx ou através do email xxxx-xxxx

Todos os aspectos necessários para a instalação do cabeamento estruturado, incluindo quantitativos de materiais de infraestrutura e cabeamento deverão ser observados durante a vistoria. Não será aceito o licitante vencedor alegar desconhecimento das condições existentes para a execução dos trabalhos

Será entregue pela CONTRATANTE um certificado de vistoria no ato da visita técnica. Este certificado deverá fazer parte da documentação de habilitação da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá fornecer bastidores/racks para acomodar toda a solução objeto deste termo de referência, além de fornecer no-break com duas horas de autonomia para a central telefônica e seus gateways.

### **3. JUSTIFICATIVAS**

A atual central telefônica da SEDUC SÃO VICENTE-SÃO VICENTE está defasada, não disponibiliza recursos tecnológicos que ofereçam suporte na redução de custos com telecomunicações, melhoria na qualidade e agilidade do atendimento por telefone por parte do Contact Center. Além disto, não permite a criação de canais para atendimento digital do munícipe tais como Chat (Telegram e Messenger) e E-Mail. É incompatível com a quantidade de ramais do novo endereço.

O Novo endereço da SEDUC-SÃO VICENTE-SÃO VICENTE exige a instalação de infra-estrutura e cabeamento de rede de dados para sua inauguração que suporte o desempenho exigido e as crescentes demandas dos sistemas utilizados, também deve permitir a implementação de novos recursos através da rede de dados tais como: voip (voz sobre ip) e sistemas para videoconferências.

Com base nos motivos expostos julgou-se vantajoso a realização desta licitação para contratação de uma empresa especializada que atenda às necessidades imediatas com as devidas garantias.

### **4. CAPACIDADES E SERVIÇOS DO PABX-IP**

Equipamentos (hardwares), softwares e acessórios a serem instalados na SEDUC-SÃO VICENTE:

	Qt	Descrição
FACILIDADES PABX-IP	3	Features integradas no sistema.



## Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

DASHBOARD DE ADM	3	Interface Web para administração e configuração do PABX-IP.
INTERFACE E1 R2D/ISDN	3	Appliance e/ou gateway com 90 canais digitais para integração STFC com possibilidade de expansão para 120 canais digitais.
INTERFACE SIP TRUNK	1	Appliance e/ou gateway baseado em hardware e/ou software com 30 canais digitais para integração SIP com possibilidade de expansão em 50%.
TELEFONES IP TIPO 1	240	2 linhas com led associado.
TELEFONES IP TIPO 2	10	4 linhas com led associado.
RAMAIS IP (VOIP)	250	Ramais IP (voip) para uso com aparelhos telefônicos IP (voip), sip-phones (softphone), agentes de call center, com possibilidade de expansão em 50%.
SISTEMA DE OUVIDORIA	1	Sistema utilizado para receber informações de cidadãos, atribuir estas informações a protocolos para que sejam analisadas pela prefeitura.
CONTACT CENTER	5	Usuários/Posições de atendimento responsáveis pelo atendimento das mídias voz (Receptivo e Discador ativo), chat e e-mail.
SOFTPHONE INTEGRADO AO CONTACT CENTER	5	Softphone proprietário desenvolvido em WebRTC. Cada licença deve vir acompanhada de um headset USB.
CHAT	5	Sistema nativo para gerenciamento dos atendimentos por texto tais como: E-mail, CHAT, MESSENGER E TELEGRAM. Deve ser licenciado 4 chats simultâneos por PA.
MONITORIA DA QUALIDADE	1	Sistema que permite monitorar o atendimento do Contact Center aos usuários.
DASHBOARD PARA SUPERVISÃO	1	Supervisão on line do contact center. Esta licença deve vir acompanhada de um headset USB.
SISTEMA DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM	1	Sistema de tarifação e análise de bilhetes para todos ramais do sistema.
SISTEMA DE GRAVAÇÃO	1	Gravação de todas mídias dos agentes do contact center.



## Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	1	Sistema de comunicação unificada deve ser licenciado para 50 usuários inicialmente. Estes usuários poderão trocar mensagens, realizar chamadas de voz e chamadas de vídeo. A plataforma deve estar dimensionada para expandir para todos os 250 ramais sem acréscimo de hardware.
CANAIS DE URA	8	Unidade de resposta audível com reconhecimento de DTMF, níveis e subníveis de atendimento inbound.
CANAIS DE ASR/TTS	8	Canais da URA com reconhecimento de fala simultâneos e text to speech ON PREMISES, ou seja, não serão aceitos sistemas baseados em Nuvem ou que estejam hospedados em Data Center externo ou que possuam quaisquer recursos externos às instalações da CONTRATADA).
CANAIS DE URA REVERSA	8	Unidade de resposta audível com discador preditivo integrado e reconhecimento de DTMF para campanhas outbound.
API WEBSERVICES	1	Métodos web para integração com URA e CRM.
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	1	Ferramenta responsável para avaliar os atendimentos prestados aos usuários no final do atendimento com relatório
SOLUÇÃO DE BACKUP (ISOS)	1	Biblioteca dos backup de dados e gravações efetuados para unidades locais via SFTP.
MÓDULO INTERFACE CELULAR IP	2	Cada interface celular IP deve permitir a utilização de pelo menos 4 chips GSM fornecidos pela CONTRATANTE.
MESA DA OPERADORA	1	Software para utilização da Telefonista.
MATERIAIS	1	Conjunto de materiais para instalação do PABX-IP.
MÃO DE OBRA	1	Instalação, programação, ativação, testes, suporte técnico e treinamento.
INSTALAÇÃO	1	Mão de obra para instalação completa de todos itens previstos na especificação técnica.

- Serviços inclusos durante o período de 12 meses.



## Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

	Qt	Descrição
SERVIÇO DE NOC / MONITORAMENTO	1	Serviço de monitoramento 24X7 com alertas via interface gráfica, disparo de e-mail, deve abranger monitoramento dos servidores e componentes tais como: processamento, memória, HD(armazenamento), sistema operacional e serviços de Telecom(troncos).
SERVIÇO DE SUPORTE HORÁRIO COMERCIAL COM PLANTÃO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS.	1	Abertura de tickets via sistema web, e-mail e telefone incluindo atendimento remoto e presencial através de equipe especializada e autorizada.

### 5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PABX-IP SEDUC-SÃO VICENTE:

**A licitante deverá disponibilizar as seguintes facilidades integradas ao PABX-IP:**

- Deve suportar classificação de pacotes (QOS).
- Interfaces de conexão SIP, E1(R2D/MFC-5C), ISDN.
- Protocolo SIP atendendo as principais RFCs.
- Controle de tempo de duração das chamadas entrantes e saíntes.
- Recurso pré-pago para todos ramais.
- Correio de voz com envio de áudio por email para todos os usuários.
- Até 09 salas de conferências com acesso por ramal ou DDR além de possuir interface baseada em browser para criação em configuração dessas salas com pelo menos:
  - Permitir ao administrador encaminhar aos participantes nome e senha para acesso a sala.
  - Definir período de validade de cada sala;
  - Criar agendamento para das salas.
- Cadastro de múltiplas músicas de espera.
- Chefe secretária.
- Grupos de captura para ramais.
- Siga-me externo.
- Categoria para ramais.
- Centro de custos.
- Plano de numeração flexível para até 8 dígitos..
- Painel de telefonista (Mesa da Operadora).
- Atendimento automático digital: Menu de atendimento com 08 canais de voz simultâneos para chamadas entrantes e 5 opções no menu de atendimento



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

com 1 nível.

- Agenda Web Centralizada para 10 mil registros.
- A comunicação VoIP deverá utilizar-se de protocolo TLS.

**A licitante deverá disponibilizar interface gráfica web e intuitiva que permite realizar as seguintes monitorações, configurações, cadastros e edição de usuários:**

- 03 licenças.
- Monitoramento:
  - Status de funcionamento do Pabx-IP (Online-Dow).
  - Status de funcionamento do Contact Center (Online-Dow).
  - Status de funcionamento dos Troncos do Pabx-IP (Online-Dow-failure).
  - Consumo dos canais em ligações (entrantes, saintes ou com falhas).
  - Quantidade de ramais ativos.
  - Quantidade de agentes ativos.
  - Informações do servidor (consumo de processamento, utilização de memória e % de ocupação de HD).
- Cadastros:
  - Usuários
  - Filas
  - Opções de agente
  - Opções de fila
  - Horário de atendimento
  - Anúncios
  - Call Back
  - Motivos de Pausas
  - Template de pesquisa de satisfação
  - Grupos de trabalho
  - Monitoria de qualidade
  - Campanhas para discador preditivo
  - Troncos

**A licitante deverá fornecer equipamentos do tipo appliance/gateways para ativação e funcionamento do serviço de voz E1 disponibilizado pelo SEDUC-SÃO VICENTE-SÃO VICENTE, este equipamento deve possuir as seguintes características:**

- 90 canais simultâneos;
- DSPs para executar o processamento de áudio e sinalizações;
- Detecção e geração de tons (DSP);
- Troca MFC (sinalização R2);
- Detecção e geração de dígitos DTMF;
- Detecção de tons de interceptação (caixa postal, chamada a cobrar, etc);
- Geração de tons programáveis (beep);
- Detecção de silêncio e presença de áudio antes e depois do atendimento;
- Detecção de sinal de fax e de caixa postal Detecção de frequências



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

programáveis (por exemplo: tom de portabilidade, caixas postais fora do padrão, etc);

- Supressão de DTMF;
- Controle de volume manual e automático;
- Cancelamento de eco;
- Compatível com as normas ITU-T G.165 e G.168 (2000 e 2002).
- Detecção de chamada a cobrar por reconhecimento de tons, sinalização ou duplo atendimento
- 2 portas 10/100/1000 para conexão com servidor (redundância de rede).
- Redundância de servidores quando solicitado (suporte a IP virtual).
- Instalador automatizado para atualização e implantação de novos sistemas.
- Sistema web para configuração, monitoração e diagnóstico.
- Integração nativa com SNMP.
- Analisador de sinalização.
- Monitoramento remoto em tempo real (via web).
- Interface web para controle, visualização e download de logs.
- Alimentação: Full Range (100~240Vac – 50/60 Hz).
- Certificado Anatel.

### **A licitante deverá fornecer um SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA contendo pelo menos as seguintes características:**

- O sistema de comunicação unificada deve prover interface para troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo entre usuários do sistema sem a necessidade de software externo, ou seja, todas as três mídias na mesma interface e dentro do ambiente interno da contratante, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como, o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas.
- O sistema de comunicação unificada deve ser preferencialmente do mesmo fabricante do PABX IP.
- A Licença para comunicação unificada deve ser atribuída individualmente ao usuário que utilizará o recurso. Devem ser consideradas 50 licenças para utilização deste sistema.
- O usuário deve poder acessar o sistema de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:
  - Softclient web browser;
  - Aplicativo para Smartphones Android e iOS.
- O usuário deve ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no Softclient web como no aplicativo para Smartphone:
  - Lista de contatos;
  - Acesso ao perfil dos contatos;
  - Troca de mensagens de texto;
  - Lista de conversas;
  - Discagem rápida via click-to-dial;
  - Criação de grupos;
  - Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;
  - Geração e recebimento de chamadas de voz;
  - Chamadas de vídeo;



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Entroncamento com rede pública de voz;
- Integração com Solução de Contact Center ofertada;
- Calendário de operação;
- Áudio conferência com controle no aplicativo;
- Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis ou indisponíveis.
- Monitoria (relatório de conversas);
  - Deve ser possível a usuários com permissão específica e nível organizacional, visualizar o conteúdo das conversas através de relatório específico.
  - Deve ser possível exportar o conteúdo da conversa.
- Áudio conferência:
  - Com uma chamada em curso, deve ser possível consultar um novo usuário do sistema de comunicação unificada através de uma lista de contatos, e incluir esse contato a uma conferência;
  - Deve ser permitido incluir participantes nesta conferência até que ela chegue ao número de sete participantes;
  - Apenas o usuário que acrescentar os participantes na conferência deve ter permissões de administrador. Deve ser possível: Cortar o microfone de um participante e excluir um participante.
  - Todos participantes devem visualizar os demais participantes da conferência.
  - Caso o administrador da conferência saia da conferência, as permissões de administrador devem ser atribuídas a outro usuário da conferência.
- Videoconferência:
  - Com uma vídeo chamada em curso, deve ser possível consultar um novo usuário do sistema de comunicação unificada através de uma lista de contatos, e incluir esse contato a uma videoconferência;
  - Deve ser possível incluir participantes nesta videoconferência até que ela chegue ao número de seis participantes;
  - O vídeo de todos participantes deve ser apresentado na tela do computador ou smartphone, dependendo de qual meio o usuário está utilizando.
  - Deve ser possível a realização de videoconferências entre usuários de Softclient web browser, entre usuários de aplicativo para Smartphones Android/iOS ou ainda com ambos usuários, podendo ter na mesma videoconferências usuários de Android, IOS e web Browser.
  - O usuário que acrescentar os participantes na videoconferência deve ter permissões de administrador. Deve ser possível: Excluir um participante e adicionar um novo participante.
  - Caso o administrador saia da videoconferência as permissões de administrador devem ser atribuídas a outro usuário da conferência.
- No caso do uso do aplicativo para Smartphone, o usuário deve ter a possibilidade de compartilhamento de sua localização geográfica;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**A licitante deverá fornecer equipamentos do tipo appliance/gateways ou software embarcado no próprio PABX IP para ativação e funcionamento do serviço de voz SIP TRUNK disponibilizado pelo SEDUC-SÃO VICENTE-SÃO VICENTE, este equipamento ou software deve possuir as seguintes características:**

- Até 30 canais VoIP, registro em até dez diferentes contas SIP para ser conectado à Rede Pública de Telefonia (PSTN) ou DSPs dedicados para tratamento das tarefas críticas de telefonia e cancelamento de eco, para prover áudio de alta qualidade;
- Interface Web Amigável;
- Geração de Logs para diagnóstico;
- Uma porta de rede 10/100/1000 Mbps externa e responsável pela integração do sistema e por todo gerenciamento do tráfego IP, incluindo o VoIP;
- Compatível com G.711 (A-law e  $\mu$ -law) e G.729A;
- Suporte a SNMP.

**A licitante deverá disponibilizar software emulador de aparelho telefônico (SoftPhone) para o contact center desenvolvido em Web-RTC com as seguintes funcionalidades:**

- Compatível com browser mozilla/Firefox e Google Chrome.
- Atalho para login/logout
- Funções: Pausa, transferir, consulta, conferência, discar, desligar.
- Histórico da quantidade de ligações efetuadas, recebidas e tempo médio de atendimento (TTA) após início do turno.
- Visualização do grupo de atendimento ao qual está vinculado.
- Visualização da quantidade de ligações telefônicas em fila.
- Visualização do tempo que a ligação mais antiga está aguardando para ser atendida.
- Chat para uso interno.
- Alertas de chats (Telegram e Messenger), voz e e-mails entrantes.

**A licitante deverá para todos ramais ofertados um aplicativo do tipo Emulador Digital de telefone conforme a seguinte descrição:**

- Serem instalados em microcomputadores com sistema operacional Windows fornecidos pela CONTRATANTE;
- Discagem abreviada para pelo menos 300 cadastros;
- Botões para discagem rápida:
  - Esses botões devem monitorar os ramais configurados de forma que seja possível verificar se o ramal encontra-se livre ou ocupado.
- Registro das chamadas entrantes e saintes;
- Exibir popup das chamadas recebidas com informações de A e Nome (se esse já estiver cadastrado na agenda);
- Permitir programar pelo menos as funções do ramal no próprio aplicativo:
  - Cadeado, não-perturbe, siga-me
- Permitir através da interface do aplicativo realizar as seguintes ações:



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Gerar chamadas, realizar conferências, realizar pênulos e realizar consultas sem a necessidade de digitar códigos no teclado do telefone.
- Permitir cadastrar um lembrete a ser exibido em um popup na tela do computador do usuário em data e horário programados.

### **A licitante deverá disponibilizar aparelho telefônico de mesa (Telefone IP Tipo 1) conforme a seguinte descrição:**

- Suporta as necessidades de chamadas mesmo em alto fluxo de ligações.
- Teclado de funções com: ajuste de volume, viva-voz, interrupção de som (mudo), entrada para fone de ouvido, caixa de mensagens, retenção (hold), rediscagem, conferência e transferência.
- Circuito de 2 linhas/contas SIP com luz indicadora de 2 cores, gerenciando linhas simultâneas e administrando a fila de chamadas.
- Interface 10/100.
- Possuir display gráfico LCD de 132x64 pixels de resolução com iluminação de fundo;
- 5 teclas de navegação.

### **A licitante deverá disponibilizar aparelho telefônico de mesa (Telefone IP Tipo 2) conforme a seguinte descrição:**

- Suporta as necessidades de chamadas mesmo em alto fluxo de ligações.
- Teclado de funções com: ajuste de volume, viva-voz, interrupção de som (mudo), fone de ouvido, caixa de mensagens, retenção (hold), rediscagem, conferência e transferência.
- Circuito de 4 linhas/conta SIP com luz indicadora de 2 cores, gerenciando linhas simultâneas e administrando a fila de chamadas.
- Interface 10/100/1000.
- Suportar expensor de teclas para pelo menos 32 teclas com BLF..
- Display gráfico LCD de, no mínimo, 240x160 pixels de resolução;
- 5 teclas de navegação.
- 08 teclas programáveis com LED e BLF. Essas teclas devem permitir que os ramais sejam cadastrados, monitorados se estão livres ou disponíveis além de possibilitar discagem rápida.

### **A licitante deverá disponibilizar ramais com as seguintes características:**

- Registro de telefones IP's e Webphones.
- Transferência de chamadas internas e externas por atalho.
- Captura de chamadas
- Siga-interno.
- Siga-externo.
- Não perturbe.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Estacionamento de chamadas.
- Vocalização da data e hora e certa.
- Transferência de chamadas para ramal móvel (celular).
- Categorização de ramais.
- Cadeado eletrônico.
- Centro de custos.
- Conta e senha.
- Discagem abreviada com até 04 dígitos.
- Chefe-secretária
- Rechamada temporizada.
- Identificação do número chamador (bina).
- Integração LDAP.

### **A licitante deverá disponibilizar um SISTEMA DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM com as seguintes características:**

- A licitante deve fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via Web, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes ser passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado.
- A Contratante será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB. A Contratada deve fornecer o servidor de banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação;
- O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve possuir as seguintes facilidades:
  - Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverá estar disponível mediante utilização de login e senha.
  - Realizar o gerenciamento e tarifação de todos os ramais do sistema.
  - Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;
- Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
  - Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
  - Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta;
  - Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
  - Listagem de Chamadas Saintes por Site Origem;
  - Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
  - Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;
- Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- Número do ramal que originou a chamada;
- Data de início da chamada;
- Hora de início da chamada;
- Duração da chamada;
- Custo da chamada.
- O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade;
- Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;
- O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:
  - Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente;
  - Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;
  - Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
  - Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
  - Agendamento da emissão automática de relatórios;
  - Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
  - Envio de relatórios via e-mail;
  - Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.
  - Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;
  - Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.
  - Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada.
- A Licitante deve disponibilizar para todos ramais junto a solução ofertada, um sistema destinado ao controle de gastos de ramais e contas, similar a um pré-pago, com o objetivo de reduzir custos administrativos e de pessoal, no que se refere à gestão de custos de telefonia.
- Através deste software (pré-pago) deve ser possível, pelo menos:
  - Realizar o controle de conta / ramal por valor;
  - Determinar comportamento ao encerramento da disponibilidade de crédito do ramal, pelo encerramento ou manutenção da chamada até seu término;
  - Informar através de mensagem o fim do crédito quando o ramal / conta tentar fazer uma ligação;
  - Atribuir créditos manualmente ou automaticamente (mensal), através de interface URA ou WEB, e também pelo próprio usuário;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Verificar o saldo e recarga de créditos para ramal ou conta através de interfaces WEB e URA;
- Deverá ser disponibilizada uma lista de acesso não controlado, visando inserir números que não consumam créditos do sistema, devendo esta lista ter disponibilidade para cadastrar, pelo menos, cinco mil números;
- Deverá também ser disponibilizada uma lista configurável pelo administrador do sistema onde conste os números telefônicos bloqueados, ou seja, os números de telefones aos quais não será permitido realizar ligações.
- Este software deve ser disponibilizado para controle de gastos em todos os ramais do sistema de comunicação de voz.

### **A licitante deverá disponibilizar software para gerenciamento e controle do contact center com as seguintes características:**

- 01 Contact Center nativo, do mesmo fabricante que atenda chamadas simultâneas de voz, chat, email, e posteriormente redes sociais.
- Possibilidade de várias filas para atendimento receptivo (inbound).
- Distribuição de chamadas:
  - Para agente disponível a mais tempo.
  - Sequencial
  - Por prioridade de agente.
  - Para agentes com menor número de atendimentos.
  - Para todos agentes.
  - Aleatória.
  - Por prioridade de fila.
- Possibilidade de limitar a quantidade máxima de chamadas em fila.
- Possibilidade de limitar o tempo máximo de espera em fila.
- Blacklist para chamadas telefônicas entrantes.
- Logout forçado, o agente fica indisponível após não atender uma chamada telefônica.
- Discador automático com campanhas e relatórios.
- Possibilidade de recebimento de chamadas telefônicas se não houver agentes logados.
- Callback para abandonos com retorno automático.
- Possibilidade da criação de motivos de pausa.
- Anúncio para agente, vocalização do serviço ao qual se destina a chamada telefônica para o agente.
- Anúncio para callback.
- Anúncio periódico para fila de espera.
- Anúncios interativos que podem ser selecionados pelo operador durante uma chamada telefônica.
- Tabulação para classificação de chamadas pelo operador.
- Tabulação subnível para classificação de chamadas pelo operador.
- Cadastro de URL para pop-up sem a necessidade de integração ou professional services.
- Possibilidade de configurar tempo mínimo de espera antes de acionar call



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- back.
- Possibilidade de configurar tempo máximo de espera antes de acionar call back.
- Possibilidade de configurar número mínimo de agentes para disparo de call back.
- Pausas supervisor, alteração do estado do agente conforme critérios do supervisor.
- Grupo de pausas obrigatórias NR17.
- Possibilidade de criar template de pesquisa de satisfação (URA) com perguntas, áudios e respostas.
- Criar grupos de trabalho com horários específicos contendo: nome, descrição do grupo, horário de atendimento, login automático para agente, tolerâncias e logout forçado.
- Criar monitoria de qualidade através e template, possibilidade de vínculo de gravações aleatórias, vínculo de gravações elegidas pelo supervisor, escolha dos agentes e relatório final com pontuação.
- Geração de protocolo para cada atendimento com ou sem Ura.
- Discador automático predito, preview e power dialing.
- Status geral do discador através de painel: n° de contatos, n° de chamadas, quantidade de reagendamento agente, chamadas atendidas, não atendidas, ocupadas, congestion, secretária eletrônica, número inválido, número inexistente.
- Campanhas para agente e/ou URA's.

### **A licitante deverá disponibilizar painel web para supervisão do contact center com as seguintes características:**

- Dados gerais em números:
  - Agentes indisponíveis no momento.
  - Agentes em ligações entrantes no momento.
  - Agentes conectados.
  - Agentes que pertencem ao grupo monitorado.
  - Agentes disponíveis no momento.
  - Agentes em ligações saintes efetuadas manualmente.
  - Agentes no estado de pausa.
  - Agentes desconectados.
- Visualização on line de níveis:
  - Serviço.
  - Atendimento.
  - Abandono.
- Botões de ações:
  - Escutar Chamada: Possibilita a monitoria silenciosa on line, ouvindo a conversa do agente sem que o mesmo perceba que está sendo monitorado.
  - Entrar na Chamada: Cria uma conferência a três, possibilitando a quem está Monitorando conversar com o agente e a outra ponta (origem ou destino) simultaneamente.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Informações do agente:
  - Nome do agente.
  - Número de destino ou origem em atendimento.
  - Tempo de status do agente.
  - Tempo total de conversa do agente desde início do turno.
  - Tempo médio de ligação do agente.
  - Posição de atendimento em que o agente está logado.
  - Total de chamadas efetuadas manualmente pelo agente e % de atendimentos.
  - Total de chamadas recebidas pelo agente e % de atendimentos e abandonos.
  - Tempo logado do agente desde início do turno.
  - Tempo total de pausa do agente.
- Informação detalhado de todos os eventos do agente do dia atual, anterior ou semana passada, discriminando tempos disponíveis, em pausa, em chamada efetuada ou recebida, e link para gravação.

### **A licitante deverá disponibilizar sistema de Monitoria da Qualidade para o Contact Center com as seguintes características:**

- Deverá ser fornecido um sistema de monitoria de qualidade para o contact center, conforme especificações abaixo:
  - Os operadores deverão ser monitorados em seus atendimentos em períodos definidos na geração da campanha de monitoramento. Os critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE. A monitoria consiste na aferição do atendimento (voz, chat e e-mail) dando nota através de formulário elaborado para aquele monitoramento, pelo supervisor, de acordo com os critérios definidos na campanha.
- Características:
  - Deve disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados;
  - A gravação deve estar disponível no próprio sistema de monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas;
  - Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico;
  - Cada avaliador ao digitar a sua senha deve ter acesso à tela inicial onde mostra a operação e a monitoração pelo qual é responsável;
  - O sistema de gestão deve armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um;
  - A geração de relatórios deve ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.
- A monitoria da qualidade deve permitir as seguintes facilidades adicionais:
  - Tela de cadastro da campanha para medir o desempenho do serviço, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção deve ser definida na criação da campanha pelo administrador;
  - No cadastro, poder determinar período de início e fim da campanha;
  - Permitir que no cadastro, o criador da campanha possa definir a amostragem de mídias (exemplo: 03 de cada 10 mídias atendidas pelo



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- contact center). Esta amostragem refere-se a qualquer das mídias atendidas (voz, chat ou e-mail);
- Permitir dois monitores utilizando simultaneamente o sistema;
- Permitir escolher os serviços que irão ser auditados por este módulo de qualidade;
- Permitir utilizar a classificação de chamadas feita pela PA como filtro para a escolha dos atendimentos de determinada campanha;
- Deve dispor de um módulo de avaliação, gerenciado pelo supervisor com os seguintes filtros:
  - Agentes;
  - Campanhas;
  - Serviço;
  - Avaliador;
  - Possuir período de início e fim da monitoria;
  - Possuir tela de supervisão que permita a qualificação das chamadas pelo operador do sistema de monitoria, classificando-as de acordo com o formulário elaborado e disponibilizado para o sistema de monitoria. As mídias devem aparecer na mesma tela, a fim de facilitar a monitoria da qualidade a ser feita de voz, chat ou e-mail. O sistema não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do agente que está monitorando a qualidade dos atendentes;
- O formulário deverá ser montado pelo supervisor que poderá escolher as seguintes respostas:
  - Notas Fixas: O avaliador poderá escolher uma nota de 1 a 5.
  - Texto: O avaliador poderá responder pré-definido pelo supervisor (questão aberta).

### **A licitante deverá disponibilizar sistema de gravações das chamadas telefônicas com as seguintes características:**

- Todas as chamadas realizadas pelo contact center devem ser gravadas.
- Gravação das chamadas entrantes e saíntes;
- Disponibilizar interface web pesquisa das gravações por data, hora, fila de call center, ramal, usuário, nº A;
- Disponibilizar interface web para geração de Iso de gravações em arquivo único para backup em servidor externo;
- Cabe à LICITANTE o fornecimento de servidor para armazenamento das gravações;
- As gravações devem permanecer online por 6 meses. Após esse período as gravações devem expurgar e a CONTRATANTE será responsável pelo backup das gravações.

### **A licitante deverá disponibilizar sistema de unidade de resposta audível (URA) para atender o portal de voz do SEDUC-SÃO VICENTE com as seguintes características:**



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Distribuição de chamadas para grupos de ramais;
- Distribuição de chamadas para ramais;
- Integração via webservice com sistemas legados;
- Permitir a criação de pesquisa de satisfação;
- Permitir reconhecimento de fala simultâneo;
- A CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a CONTRATANTE será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação;
- A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
  - Quantidade de ligações recebidas;
  - Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
  - Tempo médio de navegação.
- Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação.
- Possuir conversor de texto para voz e/ou upload de arquivos de áudio com gravações pré-definidas;
  - O TTS e o reconhecimento de voz devem ser ON PREMISES, ou seja, não serão aceitos sistemas baseados em Nuvem ou que estejam hospedados em Data Center externo ou que possuam quaisquer recursos externos às instalações da CONTRATADA;
- Deve ser possível criar menus também para URA de Chat. Esta URA de Chat deve ser totalmente integrada com o Contact Center fornecido.
  - A URA de Chat criada deve possuir encaminhamento para atendimento humano via chat, assim caso o atendimento não seja concluído com a URA de Chat, um operador do Contact Center pode concluir o atendimento através do chat do Contact Center.

**A licitante deverá disponibilizar o licenciamento CTI necessário para integração com sistema CRM legado onde a CONTRATANTE será responsável por realizar a integração. Com este licenciamento CTI deve ser possível realizar os seguintes métodos:**

- URL de envio de SMS.
- Poup de integração.
- URL para envio de gravação.
- agente-Agendamento
- agente-AlteraEstado
- agente-ColetaDados
- agente-ConsultaEstado
- agente-Desliga



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- agente-Disca
- agente-Login
- agente-Logoff
- agente-PausasDisponiveis
- agente-Transfere
- campanha-Add
- campanha-AddAgente
- campanha-AddPA
- campanha-AlvosRestantes
- campanha-Ativar
- campanha-Get-Agentes
- campanha-Lista
- campanha-Lista-PAs
- campanha-Pausar
- campanha—Remove-Agente
- click2call
- consulta-Agentes-Logados
- desativa-Alvos-DoMailing
- discador-Marca-Número-Cliente-Inválido
- fila-AlteraURL
- gera-RelatorioChamadas
- gera-RelatorioDiscador
- gera-RelatorioLoginLogoff
- gera-RelatorioPausas

**A licitante deverá disponibilizar sistema CHAT para o contact center com as seguintes características:**

- Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios disponível mediante utilização de login e senha;
- Atendimento em tempo real pelo site do Cliente ou por redes sociais (Telegram e Messenger), com interações imediatas e de fácil acesso;
- Telas de gerenciamento dos atendimentos;
- Criação de perfis de acesso atribuídos aos usuários;
- Cadastros de: filas de atendimento, mensagens rápidas de atendimento, palavras chaves para classificar e priorizar atendimento por assunto, formulário com informações relevantes para iniciar o atendimento;
- Priorização de atendimento entre agentes e filas, de acordo com as regras estabelecidas.
- Envio de anexos, tanto pelos agentes quanto pelos clientes;
- Avaliação de atendimento por parte do cliente;
- Transferência de atendimento para outro agente;
- Tabulação de atendimento classificando por tipo de atendimento realizado, conforme parametrização pré-determinada;
- Integrações com sistemas externos;
- Parametrização de:
  - Dias e horários de atendimento;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Quantidade de atendimento simultâneo por agente;
- Tipos de roteamento de acordo com a demanda;
- Transbordo baseados em horário de atendimentos;
- Tamanhos e tempos de fila;
- Tempo previsto para atendimento do chat;
- Motivos de pausas de agente e quantidade de agente em pausa simultânea.

### **A licitante deverá disponibilizar relatórios com as seguintes características:**

- Os relatórios devem ser disponibilizados em Português.
- Relatórios disponibilizados via web;
- Relatórios de totalizador de atendimentos por departamento;
- Relatórios por listagem de atendimentos realizados por agente;
- Relatórios de pesquisa satisfação dos atendimentos;
- Relatórios de tempo médio de duração do atendimento;
- Relatórios de atendimento por tabulação.

### **A licitante deverá disponibilizar sistema de gerenciamento de e-mails com as seguintes características:**

- Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios disponível mediante utilização de login e senha;
- Telas de gerenciamento dos atendimentos por agente;
- Filtros de classificação por filas de atendimento;
- Criação de perfis de acesso atribuídos aos usuários;
- Cadastros de: filas de atendimento, palavras chaves para classificar e priorizar atendimento por assunto;
- Cadastro de lista de e-mails bloqueados (Blacklist), e e-mails de propaganda ou indesejados (Spam);
- Priorização de atendimento entre agentes e filas, de acordo com as regras estabelecidas.
- Envio de anexos, tanto pelos agentes quanto pelos clientes;
- Transferência de atendimento para outro agente através de ação do supervisor;
- Devolução de e-mail para fila de atendimento;
- Envio de protocolo e histórico de atendimento para o cliente via e-mail;
- Gerenciamento de e-mails: atrasados, favoritos e/ou prioritários e de atendimento por agente
- Consulta de e-mails: classificados como Blacklist, Spam;
- Encaminhamento de e-mail para o supervisor, destacando problemas ou prioridades necessárias;
- Tabulação de atendimento classificando por tipo de atendimento realizado, conforme parametrização pré-determinada;
- Avaliação de atendimento por parte do cliente;
- Parametrização de:
  - Dias e horários de atendimento;
  - Quantidade e tipo de atendimento simultâneo para agentes que



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- possuam caixa de entrada;
- Tipos de roteamento de acordo com a demanda;
- Transbordo baseados em horário de atendimentos;
- Tamanhos e tempos de fila;
- Tempo previsto para atendimento do chat;
- Motivos de pausas de agente e quantidade de agente em pausa simultânea.
- Mensagens automáticas para confirmação de recebimento de e-mail ou de e-mail recebido fora do horário de atendimento;
- Tempo desejável de atendimento;
- Integrações com sistemas externos;

### **A licitante deverá disponibilizar relatórios com as seguintes características:**

- Agendamento da emissão automática de relatórios;
- Relatórios mensais por agente, departamento, centro de custo, etc;
- Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
- Envio de relatórios via e-mail.

### **A licitante deve disponibilizar Sistema Automático de Ouvidoria com no mínimo as seguintes características:**

- A solução ofertada deverá contemplar um sistema de ouvidoria, permitindo que usuários internos (ramais) ou externos possam registrar suas reclamações, elogios e outras informações de interesse da CONTRATANTE. O sistema deve permitir 4 (quatro) usuários simultâneos para uso da interface de gerenciamento do sistema de ouvidoria.
- Este sistema de ouvidoria deverá funcionar sem a necessidade de atendimento humano. Ao discar para a ouvidoria o usuário deverá ser atendido por uma URA (Unidade de Resposta Audível), que irá informar o número do protocolo de atendimento ao usuário e solicitar ao mesmo que fale sua demanda. Neste momento, a chamada deverá ser gravada. A solução de ouvidoria deve possuir capacidade de atendimento de até 10 (dez) chamadas simultâneas.
- A interface de operação do ouvidor deverá contemplar os registros realizados no sistema. Estes registros deverão conter as seguintes informações: número de protocolo, data e hora do registro, estado atual do registro (em análise, recusado, não degravado, etc.) e tipo da demanda (denúncia, crítica, elogio, etc).
- Através da interface, o operador do sistema deverá ouvir as gravações e realizar a degravação (registro em texto), ficando registradas no sistema estas ações.
- A interface de operação do ouvidor deverá possuir todos os recursos para gestão das demandas, permitindo o acompanhamento das ações até seu encerramento.
- Todos os registros das ações do ouvidor no sistema deverão ser armazenadas em banco de dados, que deve ser contemplado no sistema.
- A interface de operação do ouvidor deverá ser disponibilizada em ambiente Web, permitindo acesso através de qualquer microcomputador conectado à rede da Contratante, mediante acesso via login e senha.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- O sistema automático de ouvidoria deverá contemplar uma interface web para consulta dos usuários sobre o andamento de suas demandas junto à ouvidoria. Nesta interface, o usuário deverá digitar o número do protocolo de atendimento e o sistema retornará, no mínimo, o conteúdo do último evento associado a este protocolo e a data e hora deste evento. A CONTRATANTE disponibilizará um link em seu site para acesso a esta interface.
- Além da consulta via Web, os usuários do serviço automático de ouvidoria poderão realizar suas consultas ao sistema através de uma chamada telefônica para uma URA. Quando solicitado, o usuário irá digitar o número do protocolo de atendimento e a URA fará uma consulta ao sistema, retornando via TTS (Text-to-speech – Conversão Texto-Voz) o último evento associado a este protocolo e a data e hora deste evento. A URA com TTS deve fazer parte do sistema de ouvidoria ofertado

### **A licitante deverá disponibilizar Módulo de Interface Celular com no mínimo as seguintes características:**

- A licitante deverá disponibilizar uma solução de Interface celular IP preferencialmente do mesmo fabricante do PABX IP, com o objetivo de reduzir os custos com chamadas realizadas pelos ramais administrativos para telefones celulares.
- As chamadas realizadas para telefones celulares deverão trafegar em ambiente IP, devendo ser convertida a sinalização telefônica e os pacotes de voz (VoIP) ou SMS para a tecnologia GSM/UMTS através da Interface Celular IP ofertada, permitindo assim que o telefone celular para o qual se tenha discado receba a chamada em qualquer lugar onde tenha cobertura da operadora de telefonia celular GSM.
- Características:
  - Cada Módulo Interface Celular IP deve possuir, no mínimo, 1 (uma) Interface Ethernet, para conexão à rede de dados;
  - Deve possuir Módulos GSM Quadriband (850, 900, 1800 e 1900MHz) e UMTS Quadriband (850, 900, 1900 e 2100MHz);
  - A alimentação do Módulo deverá ser possível através de PoE (Power Over Ethernet) e através de fonte externa;
  - A configuração do Módulo Interface Celular IP deve ser realizada através de interface WEB;
  - Deve possuir sinalização SIP, operando minimamente com os codecs G.711, G.729 e G.723;
  - Deve possuir sinalização externa com leds, indicando, por exemplo, a presença de Chip GSM/UMTS (SIM CARD);
  - Deve permitir a identificação automática da Operadora de Telefonia Móvel do Chip GSM/UMTS (SIM CARD) utilizado;
  - Deve compartilhar Voz e SMS no mesmo módulo.
  - Deve permitir o envio de 10 SMS simultâneos, mesmo com uma chamada em andamento no mesmo módulo;
  - Deve possuir mecanismo de roteamento dinâmico de chamadas retornadas da rede celular para a rede VoIP, com base no número chamador original. As chamadas recebidas no celular que forem



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

retornadas ao número chamador, deverão ser recebidas pela interface e encaminhadas automaticamente para o último ramal que realizou chamada para este celular;

- Deve possuir interface web para configuração centralizada de todos os dispositivos Interface Celular IP.
- Deve ser possível configurar os dispositivos a partir de uma interface web no servidor de registro, sem necessidade de acessar individualmente o IP de cada dispositivo;
- O sistema deve prover facilidade de retorno para celular (Callback) que permite economia aos usuários de celulares na rede pública, disponibilizando número de acesso para a programação deste retorno (Callback).
- Devem ser fornecidos dois módulos interface celular IP totalizando oito interfaces para Chips GSM/UMTS (SIM CARD).

### **CONSOLES (MESA) DA OPERADORA**

- Deve ser fornecido um Console (mesa) da Operadora preferencialmente do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz e baseado em Ramal IP.
- O microcomputador PC/notebook utilizado pela telefonista será fornecido pela CONTRATANTE, cabendo a LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software do microcomputador PC/notebook, na documentação técnica do certame.
- O console de mesa da operadora deve vir acompanhado de Headset USB e softphone para uso da telefonista.
- Console (mesa) da Operadora deve possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual dos seguintes estados: terminal discando, bloqueado, terminal programando, terminal em conversação, terminal em repouso, terminal ocupado, terminal chamando, terminal inativo, chamada entrante, chamada sainte, chamada estacionada.
- Facilidades:
  - Possuir software agenda para, pelo menos, 2.000 (dois mil) números;
  - Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador;
  - Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atendê-la imediatamente;
  - Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas e externas;
  - Visualização e supervisão de todos os Ramais e Troncos Ativos e Inativos do sistema (ocupado, livre, bloqueado, tempo de retenção da chamada);
  - Visualização do ramal chamado;
  - Identificação dos números entrantes “chamadores” na fila da operadora;
  - Transferência das Chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Estacionamento de chamadas com, pelo menos, 8 (oito) posições para Telefonista;
- Ocupação seletiva dos grupos de linhas tronco;
- Visualização de alarmes da Central;
- Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista;
- Chamadas em Espera – o ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a operadora transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema deve emitir música padrão. Assim que o ramal desocupar, a chamada deve ser atendida;
- Retorno Automático à Mesa – o sistema deve permitir a Operadora ser conectada automaticamente ao assinante externo (ou assinante externo ser transferido para a fila da Operadora em música) quando o ramal não atender a chamada ou estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal;
- Intercalação pela Telefonista – deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deve ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da operadora entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores;
- Retorno de Ligação à Operadora (chamada em cadeia) - a critério da operadora, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal;
- Seleção dos Ramais – o Console (mesa) da Operadora deve ser provido de sistema para a seleção de ramais;
- Repetição do Último Número Discado – o Console (mesa) da Operadora deve estar preparado para efetuar chamada repetindo o último número discado;
- Serviço Noturno – as ligações entrantes para o ramal chave do PABX devem ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramais ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela operadora.
- Controle de Ligações Não Atendidas – as ligações não atendidas pela operadora, após tempo pré configurado, devem ser redirecionadas para um ramal predeterminado.

### **6. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO PABX-IP**

- Deverá ser assegurada pela empresa contratada a prestação de serviços de suporte e manutenção preventiva e corretiva, durante 12 meses, sem ônus adicional;
- Deverá ser efetuada a troca do equipamento caso necessário;
- Deverão ser fornecidos, às suas expensas, os materiais e mão de obra



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

necessários à perfeita execução dos serviços acordados, incluindo as despesas com peças, componentes, deslocamento e hospedagem de técnicos, fretes, tributos e seguros e quaisquer outras despesas que vierem ocorrer na execução de serviços de manutenção e suporte durante o período de 12 meses

- Deverá ser efetuada a manutenção de software e hardware, inclusive com reparo ou substituição de peças e placas eletrônicas;
- Deverá ser feita a programação e reprogramação dos ramais, sempre que solicitado no prazo máximo de 24 horas;
- Efetuará os serviços de manutenção aos sábados, domingos e feriados ou em dias úteis, fora do horário de expediente, após prévio agendamento com a contratada;
- Reprogramação do sistema – terá direito a solicitar configurações, visando à reprogramação de facilidades ou recursos decorrentes de novas necessidades de seus usuários. O prazo para atender às solicitações será de 24 (vinte e quatro) horas corridas;
- Manutenção preventiva- A empresa contratada deverá efetuar a manutenção preventiva do hardware e software a cada três meses, informando o estado do Sistema ações adotadas. Essa manutenção visa garantir a identificação de possíveis falhas no sistema e a adoção de providências adequadas. A manutenção preventiva inclui correções e atualização de software utilizado pelo Sistema;
- Manutenção corretiva – A empresa contratada deverá fornecer manutenção corretiva do Sistema de Contact Center-PABX-IP para eliminação de falhas de uso normal do Sistema, através de intervenção remota ou através de envio de técnicos. Essa manutenção se caracteriza pelo ajuste necessário, com ou sem substituição de peças, hardware ou software, para total eliminação de falhas ou defeitos visando recolocar o sistema em perfeitas condições de funcionamento;
- Prazo de atendimento normal – após a notificação da eventual anomalia do Sistema, o atendimento deverá ocorrer em até 4 (quatro) horas e a solução em até 08 (oito) horas;
- Prazo de atendimento emergencial – na ocorrência de situações emergenciais, cujas anomalias estejam comprometendo seriamente o funcionamento do Sistema, o atendimento deverá ocorrer em até 2 (duas) horas e a solução em até 04 (quatro) horas;
- Suporte técnico – A empresa contratada deverá manter um serviço de suporte para elucidar dúvidas a respeito de recursos e facilidades do sistema, incluindo operação de e emissão de relatórios do Sistema. O suporte técnico pode ser feito através de ligação telefônica, acesso remoto ou pela visita de um técnico da empresa contratada, caso seja necessário;
- A proponente deverá prever no escopo de serviços de Monitoramento / Gerenciamento pró- ativo 24x7 de todos os elementos ativos do ambiente de Telecom e Contact Center que compõem esta licitação com objetivo de antecipar eventuais problemas garantindo alta disponibilidade do sistema com as seguintes características:
- Acesso remoto via VPN;



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Alerta para ocupação de HD, Memória e Processador.

## **7. CABEAMENTO E INFRAESTRUTURA.**

### **CABEAMENTO HORIZONTAL**

- Sistema de Cabeamento Estruturado para tráfego de voz, dados, imagem segundo requisitos da norma ANSI/TIA – 568 – C.2 Categoria 6, para cabeamento primário e secundário entre os Painéis de distribuição (Patch Panel) ou conectores nas áreas de trabalho em sistema que requerem grande margem de segurança sobre as especificações normalizadas para garantia de suporte a aplicações futuras
- O projeto consiste na instalação de 307 enlaces horizontais que compreende o encaminhamento do cabo lógico de par trançado categoria 6, montagem de painéis de conexão (patch panels) nos racks de cabeamento e conexão de tomadas RJ45 (Keystone) em caixas de terminação apropriadas de acordo com normas NBR 14656, ANSI/TIA/EIA-568B.2
- Define-se como ponto lógico 01 tomada RJ 45 fêmea Categoria 6 não blindada, conectorizada a um cordão flexível (multifilar) conectorizado em fábrica de 4 pares Categoria 6 instalado próximo à estação de trabalho
- Instalação de Patch Panels com 24 portas Categoria 6 padrão 19"x 1U nos racks de cabeamento correspondente ao total de pontos descritos neste documento
- Instalação de 307 Patch Cords, cabos de par trançado flexível categoria 6 na cor cinza com 4 pares montados em fábrica, com no mínimo 2,0 metros de comprimento para ligação da estação de trabalho ao terminal de saída RJ45
- Instalação de 307 Patch Cords, cabos de par trançado flexível categoria 6 na cor azul com 4 pares montados em fábrica, com no mínimo 2,0 metros de comprimento para habilitação dos pontos de telecomunicações nos equipamentos nos racks
- No Data Center deverá ser previsto um rack tipo torre 44U para acomodar a instalação de painéis de conexão (patch panels), ativos de rede e equipamentos de operadoras para ativação dos pontos lógicos
- Deverá ser fornecido uma solução de rack fechado 44Ux1000 com organizadores internos para acomodar servidores
- Deverá ser previsto um espelhamento com 24 enlaces categoria 6, consolidados em painéis de conexão (patch panels) para interligar o rack de cabeamento e o rack de servidores, ambos instalados no Data Center
- Instalação de 12 Patch cords, cabos de par trançado flexível categoria 6 na cor verde com 4 pares montados em fábrica, com no mínimo 2,0 metros de comprimento para ativação dos enlaces de espelhamento
- Instalação de 12 Patch cords, cabos de par trançado flexível categoria 6 na cor vermelha com 4 pares montados em fábrica, com no mínimo 2,0 metros de comprimento para ativação dos enlaces de espelhamento
- No mezanino deverá ser instalado um rack intermediário de 16U para distribuição dos pontos lógicos no setor. O rack deverá ser disponibilizado com um kit com 2 ventiladores de teto e instalação de uma régua de 8 tomadas 2P+T para atender a demanda de equipamentos ativos e passivos



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

da rede

- Execução de backbone óptico a partir da sala do data center até o rack intermediário instalado no mezanino que abrigará um switch de borda. Deverá ser lançado um cabo óptico OM3 ou superior com 06 (seis) fibras para atender esta demanda. Suas extremidades deverão ser terminadas em conectores LC com polimento PC (physical contact) ou melhor. Os cabos terão origem no Distribuidor Interno Óptico (DIO) de fibras padrão 19" instalado na sala do data center com capacidade de 24 fibras
- Deverá ser instalado no rack do mezanino um DIO com capacidade de 12 fibras para acomodar o cabeamento óptico para interligação com o data center
- Todos os produtos empregados para conectividade do ponto lógico (Cabo, patch panels, tomadas RJ 45, patch cords, distribuidores e cordões ópticos) devem ser de um mesmo fabricante ou de uma marca comprovadamente homologada pelo mesmo, permitindo que o canal tenha uma performance adequada com os requisitos descritos nas normas ANSI/TIA/EIA 568-C e ISSO/IEC 11801 tendo como objetivo o fornecimento da garantia estendida de 25 anos pelo fabricante pelos materiais de conectividade utilizados
- A comprovação da homologação deve ser efetuada através de declaração do fabricante da solução de cabeamento estruturado e deverá ser anexada a documentação de habilitação
- A CONTRATADA deverá garantir a performance do canal instalado e garantir compatibilidade com os requisitos mínimos dos níveis de desempenho com categorias inferiores
- A CONTRATADA deverá disponibilizar a conexão do ponto lógico ou ponto de espelhamento do racks de cabeamento instalados no data center e mezanino a um ativo de rede através de Patch Cords
- A CONTRATADA deverá efetuar análise, especificação e dimensionamento adequado da infraestrutura necessária e suficiente para o encaminhamento do cabeamento estruturado com ocupação máxima de 40%
- Deverá ser utilizada infraestrutura com eletrocalhas tipo lisa chapa 22 ou superior com tampa que deverão ser instaladas sobre o forro de gesso para acomodar o cabeamento lógico que sairá do data center e será distribuído para as demais salas do complexo. A união das eletrocalhas deverá ser feita com conexão apropriada para tal bem como os demais acessórios
- Para os volumes secundários onde se encontram as terminações de saída (tomadas RJ 45) deverá ser utilizada infraestrutura com eletrodutos corrugados com bitola não inferior a 1". Os eletrodutos serão derivados da infraestrutura de eletrocalhas instaladas sobre o forro. Os eletrodutos deverão ser conectados na eletrocalha através de unidutes cônicos acoplados em sua extremidade que serão fixadas em saídas horizontais instaladas na infraestrutura de eletrocalha. Os eletrodutos corrugados devem ser embutidos dentro das paredes de gesso acartonado (Drywall)
- Toda a infraestrutura interna das salas deverá ser embutida nas paredes de gesso acartonado. Não será permitido a instalação de canaletas de sobrepor para abordagem nos terminais de saída
- Deve-se prever aberturas no forro e nas paredes de gesso acartonado para



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

instalação da infraestrutura de eletrocalhas e eletrodutos. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fechamento, emassamento e pintura das áreas afetadas após intervenções

- A CONTRATADA será responsável pela instalação de caixas 4x2/4x4 embutidas nas paredes de gesso acartonado para conexão dos terminais de saída RJ 45 fêmea. As tomadas deverão ser acopladas em espelhos apropriados
- Deverá ser previsto a instalação de alçapões em locais estratégicos nos corredores de circulação para futura manutenção do cabeamento acomodado sobre o forro.
- Os Cabos somente deverão ser lançados após todo o sistema de encaminhamento de cabos estar concluído
- A Carga de tração no lançamento do cabeamento não deverá ultrapassar o valor de 11,3 Kgf (113 N). Este valor será observado através do uso de um dinamômetro durante o lançamento dos cabos

### CABO UTP CATEGORIA 6 - CARACTERÍSTICAS

- Cabo de par trançado não blindado de 4 pares, com condutores de cobre nu recozido rígido 24AWG – 100 com isolamento em polietileno de alta densidade, totalmente compatível com os padrões para Categoria 6, que possibilita taxas de transmissão de até 1 Gbps (Gigabit Ethernet / 1000BaseT) e ATM a 155 Mbps, para aplicação em Cabeamento Horizontal. Deverá atender às normas técnicas brasileiras NBR 14565, americanas ANSI/TIA 568-C.2, européias IEC/ISO 11801, IEC 61156-5, EN50173 e EN52288 em todos os seus aspectos (características elétricas, mecânicas, etc)
- Dois condutores com encapsamento de polietileno são trançados entre si para formar um par. Ao conjunto de 4 pares, separados entre si por um membro plástico central, se aplica uma capa externa de PVC retardante a chama
- A capa de PVC deverá atender aos parâmetros de testes de flamabilidade, conforme a Norma europeia LSZH ou CM, contra propagação de fogo em caso de incêndio e deve permitir a operação em temperaturas entre -20 e 60oC. Deverá ter números na capa do cabo com a especificação das medidas. As mesmas devem estar indicadas a cada 1 metro
- Os cabos UTP devem observar as seguintes especificações mínimas:
- Cabo deverá ser acondicionado em caixas contendo lance nominal de 305 m;
- Possuir um separador interno central que mantenha os 4 pares de cabo separados em toda a extensão do cabo;
- Possibilitar operação full duplex sobre os quatro pares;
- Atender os requisitos da norma ISO/IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA 568-C.2 Cat. 6;
- Conductor de cobre sólido de diâmetro 23 AWG ou 24 AWG, com encapsamento de polietileno;
- Deverá ser apresentado através de catálogos testes das principais características elétricas em transmissões de altas velocidades (valores típicos) de atenuação (dB/100m), NEXT (dB), PSNEXT(dB), ACR(dB), PSACR(dB) e perda de Retorno (dB/100 m) para, no mínimo, frequências até 250MHz;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Deve apresentar atenuação máxima de 19,8 dB/100 m à 100 MHz e 32,8 dB/100m à 250MHz;
- Deve apresentar NEXT “Crosstalk” mínimo de 44,3 dB/100 m à 100MHz e 38,3 dB/100 m à 250 MHz;
- Deve apresentar PSNEXT “Power Sum Next” mínimo de 42,3 dB/100 m à 100 MHz e 36,3 dB/100 m à 250 MHz;
- Deve apresentar ACR “Attenuation Crosstalk Ratio” típico maior ou igual que 50,7 dB/100 m à 100 MHz e 32,6 dB/100 m à 250 MHz;
- Deve apresentar PS-ACR “Power Sum Attenuation Crosstalk Ratio” típico maior ou igual que 43,3 dB/100 m à 100MHz e 25,0 dB/100 m à 250 MHz;
- Deve apresentar ELFEXT ou ACR-F “Attenuation Crosstalk Ratio-F” típico maior ou igual que 27,8 dB/100 m à 100MHz e 18,8 dB/100 m à 250 MHz;
- Deve apresentar PS-ELFEXT ou PS-ACR-F “Power Sum Attenuation Crosstalk Ratio-F” típico maior ou igual que 24,8 dB/100 m à 100 MHz e 16,8 dB/100 m à 250 MHz;
- Deve apresentar perda por retorno “Return Loss” mínimo de 20,1 dB/100 m à 100 MHz e 17,3 dB/100 m à 250 MHz;
- Deve apresentar resistência linear operando em 20 °C (Celsius) de no máximo 95 Ohm/km;
- Deve apresentar velocidade nominal de propagação operando em 20 °C (Celsius) de, no mínimo, 65%;
- Deve ser próprio para aplicações Ethernet 1000BaseTX, 1000BaseT, 100BaseTX, ATM155 Mb/s, ATM 622 Mb/s, FDDI/CDDI 100 Mb/s, 100Base VG;
- O cabo utilizado deverá possuir certificação Anatel impressa na capa externa

### PATCH PANEL 24 PORTAS CAT. 6 – CARACTERÍSTICAS

- Os patch panels aplicados ao cabeamento horizontal deverão possuir 24 portas categoria 6, com “1U” de altura, 8P8C, tipo RJ45, os conectores podem ser trocados um a um, sem causar danos aos demais, terminação IDC com crimpagem sem a necessidade do uso de ferramentas de impacto e deve possibilitar que a execução das terminações do cabo possam ser efetuadas em padrão T568A ou T568B
- As terminações devem ocorrer pela parte frontal do painel, compatível com condutores de 26-22 AWG, a fixação dos contatos traseiros IDC no circuito impresso deve ser livre de soldas, o circuito impresso deve ser plenamente encapsulado, cada conector deve possuir tampa plástica para proteção dos contatos traseiros. Corpo do painel construído em chapa de aço galvanizada para montagem em racks padrão 19”, com “1U” de altura e deve possuir sistema de fixação rápida diretamente ao montante do Rack sem necessidade de porcas gaiolas e parafusos
- Deve possuir organizador de cabos traseiro com mecanismo de fixação individual dos cabos dispensando abraçadeiras e ou amarração dos cabos
- Os patch panels deverão seguir a seguinte especificação mínima:



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Ser apropriado para montagem em Racks e gabinetes padrão 19" ANSI/TIA 310D;
- Possuir construção "universal" aceitando conectorizações tipo T568A ou T568B;
- Cumprir com as especificações de categoria 6 ANSI/TIA 568C.2;
- Possuir Contatos IDC – angulados para um maior contato elétrico e com crimpagem dos cabos livre de ferramentas de impacto;
- Dispor de espaços próprios para colocação de etiquetas cambiáveis não autocolantes;
- Possuir integrado ao corpo guia traseira modular de cabos, com sistema de fixação por encaixe sem ferramentas, suficiente para suportar os 24 cabos para alívio de solicitações mecânicas, possibilitando que seja feita a manutenção individual dos cabos sem a necessidade de separá-la do patch panel, caso seja retirada, depois de feita a manutenção, a mesma possa retornar à posição original sem desfazer a organização dos demais cabos;
- Permitir preferencialmente o encaixe e remoção individual dos conectores pela parte frontal do painel;
- Lâmina metálica do patch panel: aço, com acabamento galvanizado eletrolítico;
- Os circuitos impressos devem estar confinados, ou seja, as tomadas devem conter proteção para os circuitos impressos, evitando danos aos mesmos durante e depois do manuseio e processo de conectorização;
- Os conectores devem ser preferencialmente testados e garantidos para operação simultânea com energia nos padrões IEEE 802.3af (PoE) e IEEE 802.3at (PoE+);
- Contatos Traseiros padrão IDC: bronze fósforo com revestimento de níquel em toda a longitude do contato. Devem suportar terminações de condutores sólidos entre 22 e 25 AWG e de condutores multifilares entre 23 e 26 AWG;
- Os conectores RJ45 do patch panel devem ser equipados com tampa plástica traseira para proteção dos contatos IDC, que facilitem o posicionamento adequado dos pares antes da montagem do conector, assegurando que o decapeamento do cabo seja inferior a 25 mm e o destrançamento dos pares seja inferior a 13mm conforme especificações normativas;
- Deve possibilitar a crimpagem facilitada dos condutores do cabo aos contatos IDC sem o uso de ferramentas de impacto padrão (punch down).

### **CONECTOR RJ 45 CATEGORIA 6 – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

- Os módulos de conexão para voz e dados deverão ser Categoria 6 modulares, 8P8C, do tipo RJ45, com padrão de encaixe universal Keystone, terminação IDC sem necessidade do uso de ferramentas de impacto, com possibilidade de conexão T568A/B, compatível com condutores de 26-22 AWG, a fixação dos contatos traseiros IDC no circuito impresso deve ser livre de soldas, o circuito impresso deve ser plenamente encapsulado, cada conector deve possuir tampa plástica para proteção dos contatos traseiros que possibilite gabaritar as distâncias de decapeamento e destrançamento adequados.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Para aplicação nas estações de trabalho os módulos deverão suportar taxas de transmissão de até 1 Gbps (Gigabit Ethernet / 1000BaseT, 1000BaseTX) e ATM a 155 Mbps. Deverão atender às normas técnicas americanas ANSI/EIA/TIA-568-B e européias IEC/ISO 11801, em todos os seus aspectos (características elétricas, mecânicas, etc.), possuindo as seguintes especificações mínimas:
- Cumprir com as especificações de componentes categoria 6 ANSI/TIA/EIA 568B.2-1;
- Os Componentes devem ser comprovados por laboratório independente de reconhecimento Internacional para a conformidade com a ANSI/TIA– 568-B.2-1 – category 6;
- Devem permitir a inserção em espelhos, caixas de superfície pela parte frontal; caixas de piso e mobiliário pela parte traseira;
- Contatos modulares dianteiros com revestimento de níquel em toda a longitude do contato. Revestimento adicional de ouro na área de contato; os conectores devem ser preferencialmente testados e garantidos para operação simultânea com energia nos padrões IEEE 802.3af (PoE) e IEEE 802.3at (PoE+);
- Devem suportar, no mínimo, 1.500 conexões e desconexões do patch Cord, testes efetuados em carga PoE+;
- Contatos Traseiros padrão IDC: bronze fósforo com revestimento de níquel em toda a longitude do contato. Devem suportar terminações de condutores sólidos entre 22 e 25 AWG e de condutores multifilares entre 23 e 26 AWG;
- A conexão dos contatos IDC com a placa de circuito impresso não pode ser feita com solda;
- Possibilitar a crimpagem dos condutores do cabo aos contatos IDC sem o uso de ferramentas de impacto padrão (Punch Down). Permitir a reinstalação do cabo em caso de erro e possibilite o fácil reaproveitamento;
- Ser compatível com ANSI/TIA 568 C.2 e ISO/IEC 11801.

### PATCH CORD CATEGORIA 6

- Os patch cords deverão ser Categoria 6, tipo RJ45/RJ45, 8P8C, com cabo UTP de 4 pares, multifilar, 100 24 AWG, T568A/B, com septo interno para a separação dos pares, bota de proteção de tamanho reduzido e proteção à lingueta de travamento, manufaturados e testados em fábrica.
- Os cabos (Patch Cords) destinados à interligação dos equipamentos de rede aos patch panels e das estações de trabalho aos pontos de rede, deverão ser do tipo não blindado, constituídos por oito condutores isolados individualmente, compondo quatro pares trançados de condutores de cobre (UTP), com capa de proteção externa, montados em fábrica, e atender inteiramente aos requisitos físicos e elétricos da norma ANSI/EIA/TIA 568-B, para categoria 6. Deverão possuir a seguinte especificação mínima:
- Componentes comprovados através de testes de canal executados por laboratório independente com reconhecimento internacional (ANSI/TIA–568-B.2 e ISO/IEC 11801 – category 6);



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Possuir elemento plástico interno ao conector RJ45 macho (plugue) para manter a integridade dos pares trançados do cabo até o ponto de terminação no Plugue RJ45 macho;
- Construído com cabos multifilares (flexíveis) categoria 6, 4 pares, sem blindagem (UTP), capa externa de PVC CM;
- Compatíveis com conectorizações de rede tipo T568A e T568B;
- As capas plásticas do plug RJ45 (boot) devem ajudar a evitar a curvatura excessiva dos cabos, ser transparentes ou na mesma cor do cabo, injetadas ou montadas de forma permanente, sendo com a mesma dimensão do plug (slim form);
- Contatos do plugue: cobre com recobrimento de ouro nas superfícies de contato;
- Classificados para 750 inserções;
- Compatível com ANSI/TIA 568 C.2 e ISO/IEC 11801

### CABO DE FIBRA ÓPTICA – CARACTERÍSTICAS

- Os cabos devem ser constituídos por fibras ópticas do tipo Multimodo de 50/125µm melhorada para suportar 10Gbps em enlaces de comprimento de até 500 m classe OM4, com revestimento “tight buffer” termoplástico de 0,9 mm de diâmetro, reunidas helicoidalmente com passo adequado, de forma a permitir elevados esforços de tração e pequenos raios de curvatura
- Sobre o conjunto de 06 fibras ópticas reunidas se aplica uma camada de fibras sintéticas de alto módulo de elasticidade, para absorver os esforços de tração aplicados sobre o cabo, e sobre esta camada um revestimento externo de preferencialmente de polímero especial não halogenado LSZH ou, no mínimo, COG retardante a chamas
- O revestimento externo deverá permitir que o cabo atenda aos parâmetros de comportamento frente à chama, classe COG, conforme a Norma ABNT NBR 14705, deve permitir a operação em temperaturas entre -20 e 65 °C, e possuir gravado na superfície externa a identificação do fabricante e do cabo, bem como números indicando o comprimento em espaços de 01 (um) metro, viabilizando a contagem exata do comprimento utilizado na instalação
- Os cabos de fibras ópticas devem observar as seguintes especificações mínimas:
- Deve conter 06 fibras ópticas do tipo multimodo de índice gradual, com diâmetro de núcleo igual a 50µm;
- As fibras ópticas devem possuir largura de banda otimizada para operação em 10Gbps em enlaces de até 500 m (OM4) conforme norma ISO/IEC 11801 ou TIA 568 C3;
- Fibras protegidas com revestimento “Tight Buffer” de 900µm, em polímero termoplástico;
- Deve ser totalmente dielétrico, com elemento de tração em fibras sintéticas;
- Deve ser protegido contra penetração de água, não contendo nenhum composto gelatinoso;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Revestimento externo COG na cor laranja ou azul, ou preto, preferencialmente com polímero especial não halogenado LSZH, impermeável, resistente à propagação de chamas e degradação por raios UV, com baixa emissão de fumaça e gases tóxicos durante sua queima;
- Coeficiente de atenuação máximo de 3,2 dB/km a 850 nm e 1,2 dB/km a 1300 nm;
- Largura de banda modal efetiva (EMB) a 850 nm de, no mínimo, 2000 MHz.km;
- Resistente a tração durante a instalação;
- Raio mínimo de curvatura de 20 vezes o diâmetro externo, durante a instalação;
- Construção própria para instalação “indoor/outdoor”, devendo atender integralmente a norma ABNT NBR 14772;

### DISTRIBUIDOR INTERNO ÓPTICO - CARACTERÍSTICAS

- Os Gabinetes de Fibras Ópticas deverão ser metálicos para montagem em rack padrão 19” com 01U de altura e acabamento frontal na cor preta, fechamento rápido por meio de travamento automático, guias internas para armazenamento de sobras de fibras ópticas e para fixação dos cabos, deve conter acessórios para a entrada dos cabos no gabinete do tipo passa cabos e prensa cabos, com capacidade para até 24 módulos acopladores SC distribuídos em blocos modulares ou kit de painéis de encaixe rápido SC duplos e tampas de proteção em ambos os lados dos acopladores, tampa cega para os espaços vazios
- Os DIO's deverão possuir, no mínimo, as seguintes características:
- Suportar blocos ou kits painéis de montagem rápida;
- Disponibilidade de adquirir múltiplas configurações com as trocas dos módulos ou kit de painéis;
- Possibilidade de encaixe SC, ST, LC;
- O gabinete deve ser fornecido com o corpo ou, no mínimo, a parte frontal na cor preta;
- Possibilidade de terminação de até 24 fibras SC ou 48 LC em 1U;
- Deve permitir a remoção do corpo sem a necessidade de desparafusar o corpo do DIO do Rack;
- Deve possuir entrada de cabos preferencialmente em ângulo de MINI DIO OU BLOCO DE TERMINAÇÃO ÓPTICA

### EXTENSÕES DE FIBRA ÓPTICA PIGTAILS - CARACTERÍSTICAS

- As extensões ópticas deverão ser com terminação de formato LC, com polimento PC ou SPC, multimodo de 50/125µm apta a suportar até 10 Gbps, simplex, de 1,0 metro de comprimento, com perda de inserção máxima de 0,5 dB e perda de retorno máxima de – 20 dB para 850/1300 nm, com tampa de proteção para os conectores, manufaturados e testados em fábrica indicando perdas de inserção.
- Os cordões ópticos deverão seguir a seguinte especificação mínima:
- Conectores: terminação formato LC;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Polimentos: PC (Physical Contact), SPC (Super Physical Contact) ou UPC (ultra Physical Contact);
- Comprimento: 1 metro;
- Tipos de fibra: 50/125µm enhanced (para aplicações de 10G – multimodo OM3 ou OM4);
- Simplex (uma via);
- Cabo deve possuir homologação Anatel;

### CORDÕES ÓPTICOS - CARACTERÍSTICAS

- Os cordões ópticos deverão ser com terminação LC/LC ou LC/SC ou SC/SC, conforme necessidade levantada na visita técnica, multimodo de 50/125µm apta a suportar até 10 Gbps, duplex, com perda de inserção máxima de 0,5 dB e perda de retorno máxima de -20 dB para 850/1300 nm, com tampa de proteção para os conectores, manufaturados e testados em fábrica indicando perdas de inserção
- Os cordões ópticos deverão seguir a seguinte especificação mínima:
- Conectores: LC ou SC ou ambos 25.2.2 Polimentos: PC (Physical Contact), SPC (Super Physical Contact) ou UPC (Ultra Physical Contact);
- Comprimentos: 1,2 e 3 metros;
- Tipos de fibra: 50/125µm enhanced (para aplicações de 10G – multimodo OM3 ou OM4);
- Cabo deve possuir homologação Anatel;

### RACK FECHADO 44U - CARACTERÍSTICAS

- Deverá ser fornecido um rack fechado com 44Ux1000mm com organizadores laterais internos para acomodar o cabeamento dos equipamentos nele instalado
- O rack deve seguir a seguinte especificação:
- Porta frontal perfurada em chapa de aço com fecho escamoteável com chave
- Guia vertical interno com furação para ancoragem e organização do cabeamento com acabamento em finger plástico
- Porta traseira perfurada em chapa de aço de 1,2mm , bipartida na vertical e com abertura sanfonada com fecho escamoteável com chave
- Estrutura com pintura eletrostática a pó na cor preta

### RACK ABERTO 44U – CARACTERÍSTICAS

- Deverá ser fornecido um rack aberto com 44U com organizadores verticais de alta densidade para acomodar o cabeamento horizontal e cabos de manobra
- O rack deve possuir a seguinte especificação:
- Estrutura de chapa de aço de 1,5mm monobloco
- Guias de cabo laterais em chapa de aço 1,5m e acabamento interno e externo em finger plástico com perfil central para amarração dos cabos. Os guias devem ter largura mínima de 20cm para cada organizador lateral
- Estrutura com pintura eletrostática a pó na cor preta



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

### RACK FECHADO 16U – CARACTERÍSTICAS

- Deverá ser fornecido um rack fechado de 16U para acomodar o cabeamento e ativos de rede no mezanino
- O rack deve possuir a seguinte especificação:
- Porta frontal em vidro de 5mm, temperado e serigrafado com chave
- Estrutura em chapa de aço 1,5mm
- Estrutura com pintura eletrostática a pó na cor preta

### DOCUMENTAÇÃO

- Ao término da ativação dos serviços deverá ser fornecida documentação da solução de infraestrutura de cabeamento em formato eletrônico com os seguintes itens:
- Lista dos equipamentos e materiais de rede empregados;
- Documentação da instalação física “as-built”;
- Planta baixa com identificação dos pontos instalados;
- Relatórios de testes e certificações de todos os pontos de dados instalados;
- Termo de Garantia do serviço, emitido pelo prestador de serviço;

### SWITCHES DE ACESSO - CARACTERÍSTICAS

- Será de responsabilidade da Licitante o fornecimento, instalação e a configuração de ativos de rede (Switches) com as seguintes características:
- Switch Ethernet com 48 portas 10/100/1000 RJ45 com auto negociação/Auto MDI/MDIX
- Todas as portas deverão fornecer energia para a conexão de dispositivos alimentados por PoE+ 802.3at/af ;
- Deve ser disponibilizado 04 slots SFP que permitam a inserção de adaptadores Gigabit Ethernet. Estes quatro slots adicionais não podem ser do tipo “COMBO” com as portas UTP e deverão suportar adaptadores para os padrões 1000Base-SX e 1000Base-LX/LH;
- As interfaces deverão ser Full-Duplex, auto sensing com conectores RJ45 fêmea e implementar mecanismos de autoconfiguração em todas as portas, do tipo MDI/MDI-X;
- Deve possuir adicionalmente no mínimo 4 (quatro) portas Gigabit Ethernet Padrão IEEE 802.3z, para inserção de transceivers do tipo SFP;
- Deve possuir fonte de alimentação interna ao equipamento, que opere com tensões de entrada entre 100 e 240VAC e frequência de 50/60Hz;
- Deve possuir capacidade de processamento de no mínimo 104 Gbps;
- Deve possuir taxa de encaminhamento de pacotes igual ou superior a 77.4Mpps;
- Sua tabela de MAC Address deve suportar no mínimo 16.000 MAC address;
- Deve possuir Buffer de pacotes de no mínimo 1.5MB;
- Deve suportar jumbo frame de no mínimo 9216 Bytes;
- Deve suportar temperatura de operação entre 0° e 40°;
- Deve suportar operação sob umidade entre 10% e 90% RH sem



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- condensamento;
- Deve possuir o design sem ventoinha; 2.9 Deve possuir consumo máximo de 32.8W;
- Deve implementar agregação de links de modo estático, bem como LACP (Link Aggregation Control Protocol) conforme IEEE 802.3ad;
- Deve suportar a criação de no mínimo 14 grupos de portas agregadas com no mínimo 8 portas por grupo;
- Deve implementar o protocolo Spanning tree e suas variações;
- IEEE 802.1d STP (Spanning tree protocol);
- IEEE 802.1w RSTP (Rapid Spanning Tree Protocol);
- IEEE 802.1s MSTP (Multiple Spanning Tree Protocol);
- Deve possuir mecanismo de detecção e proteção contra loops;
- Deve implementar Filtro de BPDU (Bridge Protocol Data Unit);
- Deve possuir recurso de proteção da porta root como root guard, root protect ou similar;
- Deve implementar controle de fluxo conforme IEEE 802.3X;
- Deve implementar espelhamento de porta possibilitando o monitoramento de uma porta ou de um grupo de portas. Também deve possibilitar a escolha da direção do tráfego a ser espelhado, sendo TX, RX ou ambos;
- Deve implementar no mínimo 4000 Vlans;
- Deve possibilitar a configuração do ID da Vlan entre 2 e 4094;
- Deve implementar Tagged Vlan conforme IEEE 802.1Q;
- Deve implementar MAC Vlan;
- Deve implementar Vlan de voz. O Switch deverá ser capaz de reconhecer um telefone IP automaticamente e atribuí-lo à uma VLAN de voz;
- Deve implementar IGMP Snooping v1, v2 e v3;
- Deve suportar IGMP Fast Leave, IGMP Snooping Querier e IGMP Authentication;
- Deve suportar encaminhamento Multicast estático;
- Deve suportar no mínimo 1000 grupos IGMP;
- Deve suportar MDL Snooping v1 e v2;
- Deve suportar MLD Snooping Querier e MLD Fast Leave;
- Deve suportar no mínimo 32 rotas estáticas para IPv4;
- Deve suportar no mínimo 32 rotas estáticas para IPv6;
- Deve implementar no mínimo 16 interfaces Vlans;
- Deve implementar interface Vlan para IPV4 e para IPV6;
- Deve implementar DHCP Relay;
- Deve implementar classificação e marcação de pacotes em CoS e DSCP conforme IEEE 802.1p;
- Deve implementar os seguintes algoritmos de gerenciamento de filas:
- Deve implementar controle de banda por porta;
- Deve possibilitar a implementação de no mínimo 8 filas de prioridade;
- Deve possibilitar a remarcação de QoS; 7 Segurança;
- Deve implementar no mínimo 300 entradas ACLs;
- Deve implementar ACL padrão baseada em IP de origem e destino;
- Deve implementar ACL estendida com base em IP de origem e destino, protocolo, Porta TCP/UDP, DSCP e TOS;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Deve implementar ACL baseada em MAC, como argumento MAC de origem, MAC de destino e ID de VLAN;
- Deve implementar ACL sobre IPv6;
- Deve implementar IP-MAC-PORT Binding;
- Deve implementar Dynamic ARP Inspection;
- Deve implementar proteção contra ataques DoS;
- Deve implementar port security com suporte à no mínimo 64 MACs por porta;
- Deve implementar Broadcast, Multicast e Unicast Storm Control;
- Deve implementar IEEE 802.1X com autenticação baseada em porta e MAC;
- Deve ter suporte à servidor RADIUS para autenticação;
- Deve implementar Guest Vlan; 7.14 Deve implementar DHCP Snooping;
- Deve suportar gerenciamento através de HTTPS com SSLv3/TLS 1.0;
- Deve suportar gerenciamento através de interface de comandos segura com SSH V1 e/ou v2; 7.17 Deve suportar isolamento de porta;
- Deve implementar gerenciamento via WEB com HTTP e HTTPS;
- Deve permitir o gerenciamento através de linha de comandos (CLI) para comunicação via Telnet e SSH;
- Deve suportar SNMP V1, V2c e V3;
- Deve implementar MIB II conforme RFC1213;
- Deve implementar RMON com no mínimo 4 grupos;
- Deve implementar NTP (Network Time Protocol) ou SNTP (Simple Network Time Protocol);
- Deve implementar FTP (File Transfer Protocol) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol);
- Deve Implementar LLDP e LLDP MED conforme IEEE 802.1ab;
- Deve implementar Syslog;
- Deve implementar DHCP Option 82;
- Deve suportar dual image;
- Deve possibilitar o monitoramento da CPU do Switch;
- Deve implementar Diagnóstico de cabos; 9 IPv6
- Deve implementar Pilha dupla (Dual IPv4/IPv6);
- Deve implementar MLD (Multicast Listener Discovery) Snooping;
- Deve implementar ACL sobre IPv6; 9.4 Deve implementar QoS sobre IPv6;
- Deve implementar rotas estáticas em IPv6 e interfaces VLAN sobre IPv6;
- Deve implementar IPv6 Neighbor Discover (ND);
- Deve implementar Path maximum transmission unit (MTU) Discovery;
- Deve suportar as seguintes aplicações sobre IPv6;
- Possuir homologação da ANATEL, de acordo com a resolução número 242 de 30/11/2000; 11.2 Possuir Certificação FCC e CE; 11.3 Deve possuir garantia do fabricante por período igual ou superior à 5 (cinco) anos;
- O tempo de troca em caso de falhas deve ser de no máximo 30 (trinta) dias corridos, na modalidade de RMA Troca balcão;
- Em caso de troca, o produto reposto deve ser novo e em perfeito estado, igual ou superior ao produto enviado;
- O produto entregue pela contratada deve ser novo e acomodado em caixa de papelão;
- O Proponente deve ser revenda autorizada pelo fabricante;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- O proponente deve emitir declaração do fabricante atestando ser revenda autorizada;
- Deve ser montável em rack padrão EIA 19" (dezenove polegadas) e possuir kits completos para instalação bem como ocupar o espaço de 1 (um) U em Rack;
- Deve acompanhar todos os adicionais necessários de qualquer espécie como Manuais, licenças de software, cabo de energia, aletas de montagem em rack e seus parafusos;

### NOBREAK

- Será de responsabilidade da Licitante o fornecimento, instalação e configuração de um nobreak de 5KVA a ser instalado sala do CPD. Deverá ser instalado um quadro elétrico com chave by-pass que deverá ser instalado na sala do CPD para conexão do nobreak e distribuição dos circuitos alimentadores dos racks
- A alimentação do quadro elétrico do CPD deverá vir do QGBT. Caberá à licitante o correto dimensionamento da bitola dos cabos a serem utilizados para alimentação do QTNB

### NOBREAK CARACTERÍSTICAS

- Potência: 5kVA/4,5W;
  - Tecnologia: Online - Dupla conversão
  - Forma de onda: Senoidal
  - Fator de potência de entrada: 0,99
  - Fator de potência de saída: 0,9
  - Rendimento CA / CA Dupla Conversão: > 91%
  - Nível de ruído (dBA): <60
  - Pintura: Eletrostática a pó
  - Slot de comunicação: 1 Slot para a entrada de monitoramento
  - Conexão de entrada e saída: Bornes
  - Conexão de bateria externa: Conector contra inversão de polaridade
  - Cold Start: Realiza a partida pelas baterias
  - Interface de comunicação: RS232/USB
  - By-pass: Manual e automático
  - Montagem: Rack 19" (Acompanhado de trilhos e suporte para montagem em rack)
  - Certificação de qualidade: ISO 9001
- ✓ Retificador
- Tensão nominal de entrada: 220V
  - Configuração: Monofásica/Bifásica
  - Variação admissível da Rede: -36% / +27%
  - Distorção Harmônica Total – THDi: < 5%
  - Frequência de entrada (Hz): 50/60 Hz
  - Tolerância de frequência: +- 8%
  - Conexão: Bornes



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Proteção contra Curto Circuito: Proteção eletrônica, Fusível e Disjuntor
- ✓ Inversor
  - Capacidade em kW: 4,5
  - Tecnologia: IGBT Alta Frequência
  - Tensão nominal (Vca): 220
  - Tempo de transferência: Zero – Online
  - Frequência (Hz): 50/60
  - Proteção contra curto circuito: Proteção eletrônica, fusível e disjuntor
  - Forma de onda: Senoidal Pura - PVM
  - Conexão: Bornes

### **AMBIENTE DE TESTES**

- Em até 10 (dez) dias úteis após o término da etapa de disputa de lances, a empresa vencedora poderá ser acionada pela CONTRATANTE para disponibilizar nas dependências da CONTRATANTE um ambiente de testes, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução e dos recursos exigidos na presente contratação;
- Esse ambiente de testes visa transmitir maior segurança à CONTRATANTE para a tomada de decisão após avaliação da proposta técnica da empresa vencedora da etapa de lances, culminando com a averiguação in loco do funcionamento da solução técnica e dos recursos exigidos na presente contratação.
- O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa vencedora da etapa de lances, deverá comprovar o funcionamento dos recursos exigidos na presente contratação. A definição dos recursos a serem testados e a rotina de testes serão definidos pela equipe da CONTRATANTE.
- Caso a empresa vencedora da etapa de lances seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento dos recursos exigidos nesta especificação, a mesma será desclassificada tecnicamente, sendo então dado prosseguimento ao certame em questão, convocando, na sequência, a empresa que terminou a disputa da etapa de lances em segundo lugar, e assim sucessivamente.

### **TREINAMENTO**

- A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:
  - Programa de Usuários
    - Operação de terminais IP (softphone / telefone IP / ATA);
    - Funções básicas dos ramais de usuário;
    - Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;
    - Simulações práticas.
    - Obs.: Trinta minutos por treinando, até dez participantes.



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Programa para a Telefonista do sistema
  - Apresentação do Sistema;
  - Telas de Operação;
  - Atendimento, encaminhamento e geração de chamadas;
  - Agenda, serviço noturno e estacionamento;
  - Simulações práticas.
  - Obs.: Duas horas para uma turma de até duas telefonistas.
- Administrador do Pabx
  - Conceitos;
  - Softswitch;
  - Configurações básicas de ramal;
  - Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações;
  - Criação e exclusão de ramais.
  - Obs.: Quatro horas para uma turma de até dois administradores.
- Administrador do software tarifador
  - Bilhetagem e tarifação;
  - Cadastros;
  - Relatórios.
  - Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.
- Administração do sistema de comunicação unificada
  - Cadastro de pessoas;
  - Acesso ao sistema;
  - Trabalhando com mensagens e chamadas.
  - Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.
- Atendentes
  - Conceitos iniciais;
  - Interface de operação;
  - Principais facilidades.
  - Obs.: Duas turmas de atendentes, sendo duas horas para cada turma de até quinze atendentes.
- Supervisão do sistema
  - Conceitos iniciais;
  - Supervisão on-line do sistema;
  - Relatórios;
  - Principais facilidades.
  - Obs.: Quatro horas para uma turma de até quatro supervisores.
- Administração do sistema
  - Conceitos iniciais;
  - Configuração de grupos e atendentes;
  - Supervisão on-line do sistema;
  - Relatórios;
  - Principais facilidades.
  - Obs.: Oito horas para uma turma de até dois administradores.
- URA (Unidade de Resposta Audível)
  - Especificação e construção de fluxos de URA;
  - Gravação e upload de mensagens;
  - Testes e debug dos fluxos de URA.



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- Obs.: Dezesesseis horas para uma turma de até quatro técnicos de TI.
- LOCAL E INFRA-ESTRUTURA
  - Cada treinamento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação à CONTRATANTE, sob pena de comprometer a parte prática do curso.
  - O treinamento ocorrerá em local próximo ao equipamento instalado. A definição do local ficará a critério da CONTRATANTE, observando-se as necessidades básicas de infra-estrutura para treinamento, ou seja: Uma sala contendo projetor multimídia + quadro branco e/ou flip-chart; Cadeiras com braço ou carteiras; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para uso do instrutor; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para cada grupo de dois treinandos. Para a parte prática, deverão ser disponibilizados, pelo menos, dois ramais por dupla de treinandos.
- TREINAMENTO VIA ENSINO A DISTÂNCIA
  - Além dos treinamentos supracitados, a CONTRATADA deverá ainda disponibilizar à CONTRATANTE a possibilidade da realização de cursos técnicos a distância baseados na internet, através do seu próprio site, em ambiente WEB, com acesso via browser (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc;
  - Todo e qualquer treinamento deste ambiente WEB não limita em tempo de uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento;
  - A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de tutoria on-line, através de chat e em horários específicos, para os alunos matriculados nos cursos;
  - Entre os treinamentos, deverão ser disponibilizados, no mínimo:
    - Operação do console da telefonista;
    - Operação das funções do ramal do usuário;
    - Administrador das facilidades do PABX;
    - Operação do software tarifador;
    - Sistema de comunicação unificada;
    - Visão geral da solução de atendimento;
    - Operação do aplicativo de atendentes;
    - Operação das ferramentas de supervisão;
    - Configuração do sistema de atendimento;
    - Operação dos recursos de gravação;
    - Gerenciamento da ferramenta de backup.
- **INSTALAÇÃO E TESTES**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

- O prazo de entrega, instalação e testes da Plataforma de Voz deverá ocorrer em até 90 (noventa) dias corridos, após o recebimento da Nota de Empenho;
  - A instalação do equipamento deve observar as exigências da concessionária, conforme normas vigentes aplicáveis;
  - A Plataforma de Voz deverá ser instalada no endereço e local especificado no preâmbulo do edital, conforme projeto de instalação fornecido pela LICITANTE vencedora;
  - É OBRIGATÓRIA a realização de vistoria técnica pela LICITANTE vencedora nas atuais instalações físicas da CONTRATANTE para levantamento de informações acerca da rede primária e secundária, sistema de aterramento, cabeamento da operadora, bem como, espaço físico destinado a sala do equipamento e climatização. Se porventura, houver necessidade da adequação da infraestrutura no local de instalação para o funcionamento da Plataforma de Voz ofertada, a CONTRATANTE será responsável pela adequação necessária. Após a vistoria será fornecido um ATESTADO DE VISTORIA;
  - O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrá por conta da CONTRATADA;
  - Caso a LICITANTE não seja a fabricante da Plataforma de Voz ofertada, deverá apresentar carta solidária do fabricante se responsabilizando pela garantia e operacionalidade do equipamento ofertado para aquele projeto específico, indicando na carta a identificação deste processo licitatório. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE.
  - A instalação do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE VOZ deve ocorrer em horário comercial e a ativação no final de semana.
- **GARANTIA**
- Oferecer garantia de 12 (doze) meses com assistência técnica, ocorrendo de segunda à sexta-feira, em horário comercial, contada a partir da data de recebimento definitivo do objeto do contrato.
  - Caso o problema não seja solucionado a CONTRATADA deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas. Equipamento esse semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído;
  - Deverá ser prevista a garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos por um período mínimo de 05 (cinco) anos;
  - Exclui-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente.



# Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

## ANEXO II

### PROPOSTA (Modelo)

<b>TABELA DE QUANTITATIVO E CUSTOS</b>								
Item	Item Aquisição	Equipamento ou Software	Qtde	Descrição	Unidade	Subcontratação	Valor Unitário	Valor Total
1	CABO LAN CAT 6 AZUL 305M LCS2	Equipamento	17995	Cabo de par trançado não blindado de 4 pares, com condutores de cobre nú recozido rígido 24AWG – 100 com isolamento em polietileno de alta densidade, totalmente compatível com os padrões para Categoria 6, que possibilite taxas de transmissão de até 1 Gbps (Gigabit Ethernet / 1000BaseT) e ATM a 155 Mbps, para aplicação em Cabeamento Horizontal. Deverá atender às normas técnicas brasileiras NBR 14565, americanas ANSI/TIA 568-C.2, europeias IEC/ISO 11801, IEC 61156-5, EN50173 e EN52288 em todos os seus aspectos. O cabo utilizado deverá possuir certificação Anatel impressa na capa externa	METROS	SIM		
2	PATCH CORD CAT 6 1,5M AZUL	Equipamento	330	Os patch cords deverão ser Categoria 6, tipo RJ45/RJ45, 8P8C, com cabo UTP de 4 pares, multifilar, 100 24 AWG, T568A/B, com septo interno para a separação dos pares, bota de proteção de tamanho reduzido e proteção à lingueta de travamento, manufaturados e testados em fábrica	PEÇA	SIM		
3	PATCH CORD CAT 6 2,0M AZUL	Equipamento	285	Os patch cords deverão ser Categoria 6, tipo RJ45/RJ45, 8P8C, com cabo UTP de 4 pares, multifilar, 100 24 AWG, T568A/B, com septo interno para a separação dos pares, bota de proteção de tamanho reduzido e proteção à lingueta de travamento, manufaturados e testados em fábrica	PEÇA	SIM		



# Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

4	PATCH PANEL 24 PORTAS	Equipamento	15	Os patch panels aplicados ao cabeamento horizontal deverão possuir 24 portas categoria 6, com "1U" de altura, 8P8C, tipo RJ45, os conectores podem ser trocados um a um, sem causar danos aos demais, terminação IDC com crimpagem sem a necessidade do uso de ferramentas de impacto e deve possibilitar que a execução das terminações do cabo possam ser efetuadas em padrão T568A ou T568B	PEÇA	SIM		
5	GUIA DE CABO	Equipamento	10		PEÇA	SIM		
6	PAINEL FECHAMENTO 1 U PRETO	Equipamento	18		PEÇA	SIM		
7	REGUA 10 TOMADAS 19"	Equipamento	7		PEÇA	SIM		
8	BANDEJA FIXA	Equipamento	4		PEÇA	SIM		
9	FITA ROTULADORA OT/BC 12MM	Equipamento	4		PEÇA	SIM		
10	PLACA IDENTIFICADORA FIBRA OPTICA RELEVO	Equipamento	5		PEÇA	SIM		
11	Velcro Fiat Dupla Face 3MX20MM	Equipamento	30		PEÇA	SIM		
12	PROTETOR DE EMENDA 60X 1,5M	Equipamento	12		PEÇA	SIM		
13	KIT PARAFUSO + PORTA GAIOLA	Equipamento	250		PEÇA	SIM		
14	DIO 19" 24/48 FO VAZIO	Equipamento	2		PEÇA	SIM		
15	PIG TAIL SIMPLES 50/125 - 1,5M	Equipamento	12		PEÇA	SIM		
16	ETIQUETA BRADY 1500 -427	Equipamento	6		PEÇA	SIM		
17	TOMADA RJ45 KEYSTONE FEMEA CAT6	Equipamento	310	Os módulos de conexão para voz e dados deverão ser Categoria 6 modulares, 8P8C, do tipo RJ45, com padrão de encaixe universal Keystone, terminação IDC sem necessidade do uso de ferramentas de impacto, com possibilidade de conexão T568A/B, compatível com condutores de 26-22 AWG, a fixação dos contatos traseiros IDC no circuito impresso deve ser livre de soldas, o circuito impresso deve ser plenamente encapsulado, cada conector deve possuir tampa plástica para proteção dos contatos traseiros que possibilite gabaritar as distâncias de decapamento e destrançamento adequados	PEÇA	SIM		
18	ELETROCALHA LISA 300x50x3000	Equipamento	47		PEÇA	SIM		
19	TAMPA ELETROCALHA LISA 300x50x3001	Equipamento	47		PEÇA	SIM		



# Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

20	JUNTA INTERNA RETA	Equipamento	250		PEÇA	SIM		
21	CURVA HORIZONTAL 200X50 90 CH 22	Equipamento	3		PEÇA	SIM		
22	TE HORIZONTAL LISO 300X50 90 CH 22	Equipamento	5		PEÇA	SIM		
23	REDUÇÃO CONCÊNTRICA 300 P/150	Equipamento	5		PEÇA	SIM		
24	ELETROCALHA LISA 150x50x3000	Equipamento	52		PEÇA	SIM		
25	TAMPA ELETROCALHA LISA 150x50x300	Equipamento	52		PEÇA	SIM		
26	PARAFUSO CABEÇA LENTILHA 1/4" 3/4"	Equipamento	1000		PEÇA	SIM		
27	ARRUELA 1/4"	Equipamento	1000		PEÇA	SIM		
28	PORCA 1/4"	Equipamento	1000		PEÇA	SIM		
29	ELETRODUTO CORRUGADO AM 1"	Equipamento	1600 METROS		PEÇA	SIM		
30	UNIDUTE CONICO 1"	Equipamento	170		PEÇA	SIM		
31	BUCHA ALUMINIO 1"	Equipamento	170		PEÇA	SIM		
32	SAIDA HORIZONTAL P ELETROCALHA 50	Equipamento	170		PEÇA	SIM		
33	CAIXA 4X2 DRYWALL -TIGRE	Equipamento	170		PEÇA	SIM		
34	ELETRODUTO GALVANIZADO 2"	Equipamento	5		PEÇA	SIM		
35	CABO AUTOFLEX 16MM 750 PT	Equipamento	140		METROS	SIM		
36	CABO AUTOFLEX 16MM 750 AZ	Equipamento	70		METROS	SIM		
37	CABO AUTOFLEX 10MM 750 VD	Equipamento	70		METROS	SIM		
38	RACK FECHADO 44U	Equipamento	1	Deverá ser fornecido um rack fechado com 44U com organizadores verticais de alta densidade para acomodar o cabeamento horizontal e cabos de manobra,	PEÇA	SIM		
39	RACK ABERTO 44U	Equipamento	1	Deverá ser fornecido um rack aberto com 44U com organizadores verticais de alta densidade para acomodar o cabeamento horizontal e cabos de manobra,	PEÇA	SIM		
40	RACK FECHADO 16U	Equipamento	1	Deverá ser fornecido um rack aberto com 16U com organizadores verticais de alta densidade para acomodar o cabeamento horizontal e cabos de manobra,	PEÇA	SIM		
41	SWITCH	Equipamento	2	Será de responsabilidade da Licitante o fornecimento, instalação e a configuração de ativos de rede (Switches) com as seguintes características: Switch Ethernet com 48 portas 10/100/1000 RJ45 com autonegociação/Auto MDI/MDIX; Todas as portas deverão fornecer energia para a conexão de dispositivos alimentados	PEÇA	SIM		



*Prefeitura Municipal de São Vicente*  
*Cidade Monumento da História da Pátria*  
*Cellula Mater da Nacionalidade*

				por PoE+ 802.3at/af ;				
42	NOBREAK	Equipamento	1	Será de responsabilidade da Licitante o fornecimento, instalação e configuração de um nobreak de 5KVA a ser instalado sala do CPD. Deverá ser instalado um quadro elétrico com chave by-pass que deverá ser instalado na sala do CPD para conexão do nobreak e distribuição dos circuitos alimentadores dos racks	PEÇA	SIM		
43	CABO OPTICO 6 FO 50/125	Equipamento	120		METROS	SIM		
44	CORDÕES ÓPTICOS	Equipamento	4	Os cordões ópticos deverão ser com terminação LC/LC ou LC/SC ou SC/SC, conforme necessidade levantada na visita técnica, multimodo de 50/125µm apta a suportar até 10Gbps, duplex, com perda de inserção máxima de 0,5dB e perda de retorno máxima de -20dB para 850/1300 nm, com tampa de proteção para os conectores, manufaturados e testados em fábrica indicando perdas de inserção	PEÇA	SIM		
45	DISTRIBUIDOR INTERNO ÓPTICO	Equipamento	2	Os Gabinetes de Fibras Ópticas deverão ser metálicos para montagem em rack padrão 19" com 01U de altura e acabamento frontal na cor preta, fechamento rápido por meio de travamento automático, guias internas para armazenamento de sobras de fibras ópticas e para fixação dos cabos, deve conter acessórios para a entrada dos cabos no gabinete do tipo passa cabos e prensa cabos, com capacidade para até 24 módulos acopladores SC distribuídos em blocos modulares ou kit de painéis	PEÇA	SIM		



*Prefeitura Municipal de São Vicente*  
*Cidade Monumento da História da Pátria*  
*Cellula Mater da Nacionalidade*

46	EXTENSÕES DE FIBRA ÓPTICA PIG TAILS	Equipamento		As extensões ópticas deverão ser com terminação de formato LC, com polimento PC ou SPC, multimodo de 50/125µm apta a suportar até 10Gbps, simplex, de 1,0 metro de comprimento, com perda de inserção máxima de 0,5dB e perda de retorno máxima de - 20dB para 850/1300 nm, com tampa de proteção para os conectores, manufaturados e testados em fábrica indicando perdas de inserção	PEÇA	SIM		
47	FACILIDADES PABX-IP	Software	3	Features integradas no sistema.	PEÇA	SIM		
48	DASHBOARD DE ADM	Software	3	Interface Web para administração e configuração do PABX-IP.	PEÇA	SIM		
49	INTERFACE E1 R2D/ISDN	Equipamento	3	Appliance e/ou gateway com 90 canais digitais para integração STFC com possibilidade de expansão para 180 canais digitais.	PEÇA	SIM		
50	INTERFACE SIP TRUNK	Equipamento	1	Appliance e/ou gateway baseado em hardware e/ou software com 30 canais digitais para integração SIP com possibilidade de expansão em 50%.	PEÇA	SIM		
51	SOFTPHONE	Equipamento	40	Softphone proprietário desenvolvido em WebRTC	PEÇA	SIM		
52	TELEFONES IP	Equipamento	310	2 linhas; Display LCD gráfico de 128x64 pixels. Suporte para fone de ouvido	PEÇA	SIM		
53	RAMAIS IP (VOIP)	Software	350	Ramais IP (voip) para uso com aparelhos telefônicos IP (voip), sip-phones (softphone), agentes de call center, com possibilidade de expansão em 50%.	PEÇA	SIM		
54	CONTACT CENTER	Software	30	Sistema para gerenciamento das chamadas telefônicas através de filas de atendimento, relatórios e dashboard web.	PEÇA	SIM		
55	CANAIS DE GRAVAÇÃO	Software	300	Gravação de voz dos ramais administrativos e dos agentes do call center.	PEÇA	SIM		
56	DASHBOARD PARA SUPERVISÃO	Software	3	Supervisão on line do contact center.	PEÇA	SIM		
57	MÓDULO DE CRIPTOGRAFIA DAS GRAVAÇÕES	Software	30	Criptografar as gravações do setor de CONTACT CENTER com uso de arquivo de Chave Secreta	PEÇA	SIM		
58	CANAIS DE URA	Equipamento	90	Unidade de resposta audível com reconhecimento de DTMF, níveis e subníveis de atendimento inbound.	PEÇA	SIM		
59	API WEBSERVICES	Software	1	Métodos web para integração com URA e CRM.	PEÇA	SIM		



# Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

60	CANAIS DE URA REVERSA	Software	30	Unidade de resposta audível com discador preditivo integrado e reconhecimento de DTMF para campanhas outbound.	PEÇA	SIM		
61	CANAIS DE ASR/TTS	Software	4	Canais da URA com reconhecimento de fala simultâneos e text to speech	PEÇA	SIM		
62	CHAT	Software	10	Sistema nativo para gerenciamento dos atendimentos por texto tais como: E-mail, SMS, CHAT, WHATSAPP, MESSENGER E TELEGRAM	PEÇA	SIM		
63	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Software	1	Ferramenta responsável para avaliar os atendimentos prestados aos usuários no final do atendimento com relatório	PEÇA	SIM		
64	SOLUÇÃO DE BACKUP (ISOS)	Software	1	Biblioteca dos backup de dados e gravações efetuados para unidades locais via SFTP.	PEÇA	SIM		
65	MATERIAIS	Equipamento	1	Conjunto de materiais para instalação do PABX-IP.	PEÇA	SIM		
66	SERVIDOR PABX-IP	Equipamento	1	Servidor com S.O, Banco de Dados, mínimo de 12 núcleos(CPU) - 4.0 ghz ou superior, 32 GB de RAM DDR 4, frequência mínima de 2333 MHZ, armazenamento: 01 TB SATA, 120 GB SSD para S.O e 240 SSD para BD.	PEÇA	SIM		
67	SERVIDOR CHAT	Equipamento	1	Servidor com S.O, Banco de Dados, mínimo de 12 núcleos(CPU) - 4.0 ghz ou superior, 32 GB de RAM DDR 4, frequência mínima de 2333 MHZ, armazenamento: 01 TB SATA, 120 GB SSD para S.O e 240 SSD para BD.	PEÇA	SIM		
<b>Item Serviço</b>			<b>Qt</b>	<b>Descrição</b>		<b>Subcontratação</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
68	MÃO DE OBRA - INSTALAÇÃO DE CABEAMENTO		1	serviço de instalação do cabeamento estruturado da infraestrutura de rede e telefonia		SIM		
69	MÃO DE OBRA - INSTALAÇÃO E PROGRAMAÇÃO		1	Instalação, programação, ativação, testes, suporte técnico, treinamento para até 10 pessoas.		SIM		
70	CONSULTORIA CONTROL DESK		1	Até 04 horas mensais para ajustes de campanhas inbound, outbound, dimensionamento de agentes e linhas telefônicas do contact center.		NÃO		



# Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

71	SERVIÇO DE NOC / MONITORAMENTO		1	Serviço de monitoramento 24X7 com alertas via interface gráfica, disparo de e-mail, deve abranger monitoramento dos servidores e componentes tais como: processamento, memória, HD(armazenamento), sistema operacional e serviços de Telecom(troncos).		NÃO		
72	SERVIÇO DE SUPORTE HORÁRIO COMERCIAL COM PLANTÃO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS.		1	Abertura de tickets via sistema web, e-mail e telefone incluindo atendimento remoto e presencial através de equipe especializada e autorizada.		NÃO		
73	DOCUMENTAÇÃO CABEAMENTO		1	Ao término da ativação dos serviços deverá ser fornecida documentação da solução de infraestrutura de cabeamento em formato eletrônico com os seguintes itens: Lista dos equipamentos e materiais de rede empregados; Documentação da instalação física "as-built"; Planta baixa com identificação dos pontos instalados; Relatórios de testes e certificações de todos os pontos de dados instalados; Termo de Garantia do serviço, emitido pelo prestador de serviço		NÃO		
74	DOCUMENTAÇÃO SOLUÇÃO PABX-IP		1			NÃO		



# Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

Descrição	VI. Total (12 meses Instalação e Serviços)
SERVICO TECNICO E CONTRATAÇÃO DE MAO-DE-OBRA EM INFORMATICA, LINKS E OUTROS Especificação: - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CABEAMENTO ESTRUTURADO PARA REDE DE DADOS E TELEFONIA - INSTALAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE PARA A SOLUÇÃO DE PABX-IP - FORNECIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA, TESTES, TREINAMENTOS E SUPORTE TÉCNICO - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS ( HARDWARE E SOFTWARE) PARA SOLUÇÃO DE PABX-IP TODOS OS EQUIPAMENTOS REFERENTE À AQUISIÇÃO (HARWARE E SOFTWARES ) E SUAS QUANTIDADES, ALÉM DE TODAS AS RESPONSABILIDADES PELO CONTRATANTE ESTÃO CONTIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA.	

**Razão Social:** \_\_\_\_\_

**Endereço:** \_\_\_\_\_

**CNPJ:** \_\_\_\_\_

**Telefone / Fax :** \_\_\_\_\_

**E-mail:** \_\_\_\_\_

**Validade da Proposta: (mínimo 60) \_\_\_\_\_ dias**

**Prazo de Instalação: (máximo de 90 dias)**

**Prazo de Pagamento:** O pagamento será efetuado através de depósito bancário, em até 15 (quinze) dias, após o término da **medição mensal** mediante apresentação obrigatória da NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS, devidamente atestada pelo setor requisitante, após a medição dos serviços realizados.

11.2 – No caso de devolução da documentação fiscal para correção, o prazo para pagamento fluirá a partir de sua reapresentação mediante apresentação da documentação fiscal, devidamente atestada pela Administração.

**Dados Bancários: Banco \_\_\_\_\_ Agência \_\_\_\_\_ C/C \_\_\_\_\_**

**Local e data:** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Assinatura e carimbo da Proponente**

**OBS: O Licitante deve informar, no momento da Proposta, os itens que pretende subcontratar, ressalvados aqueles em que não é permitido.**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO III**

### **Modelo**

## **CARTA DE CREDENCIAMENTO**

À  
Prefeitura Municipal de São Vicente  
Rua Frei Gaspar, 384.

Pregão Presencial Nº 144/18

Prezados Senhores.

Em cumprimento às exigências do Edital do Pregão Presencial nº 144/18, credenciamos junto a Prefeitura Municipal de São Vicente, o(a) Sr(a). \_\_\_\_\_ portador da cédula de identidade R.G. nº \_\_\_\_\_, Órgão Expedidor \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob nº \_\_\_\_\_, domiciliado a \_\_\_\_\_, ao qual outorgamos poderes específicos para formulação de lances verbais e para prática de todos os demais atos inerentes ao certame em referência.

Sendo só o que apresentamos para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal

Cargo:

C.P.F.

**OBS: o presente documento deverá ser apresentado FORA DOS ENVELOPES, no ato do CREDENCIAMENTO em se tratando de procurador.**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO IV**

**(Modelo)**

### **DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO E INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

Eu \_\_\_\_\_ (nome completo), RG nº. \_\_\_\_\_, representante legal da \_\_\_\_\_ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº. \_\_\_\_\_, **DECLARO**, sob as penas da lei, que a empresa **cumpridamente as exigências e os requisitos de habilitação** previstos no instrumento convocatório do Pregão Presencial nº 144/18, realizado pela Prefeitura Municipal de São Vicente, **inexistindo qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame.**

São Vicente, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Proponente – CNPJ

\_\_\_\_\_  
Nome por extenso do Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal

**OBS: a presente declaração deverá ser assinada por representante legal do licitante e apresentada FORA DOS ENVELOPES no ato do CREDENCIAMENTO.**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO V**

**(Modelo)**

### **DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**DECLARO**, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa \_\_\_\_\_ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº. \_\_\_\_\_ é **microempresa ou empresa de pequeno porte**, nos termos do enquadramento previsto na **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações**, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do Pregão Presencial nº 144/18, realizado pela Prefeitura Municipal de São Vicente.

São Vicente, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal

Nome:.....

RG nº. ....

**OBS: a presente declaração deverá ser assinada por representante legal do licitante e apresentada FORA DOS ENVELOPES no ato do CREDENCIAMENTO.**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO VI**

**(Modelo)**

### **DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM AS DISPOSIÇÕES DO EDITAL**

**O Licitante** (indicar a razão social da empresa licitante, número de inscrição no CNPJ do estabelecimento da empresa que efetivamente irá prestar o objeto da licitação, endereço completo, telefone, fac-símile e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato), em atendimento às disposições do Edital do Pregão Presencial n°. 144/18,  
**DECLARA:**

- 1) Que os preços propostos são completos, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, bem como impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, prestação de assistência técnica, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os objetos licitados, constantes da proposta;
- 2) Que o prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, a contar da abertura deste Pregão;
- 3) Que tem ciência dos prazos de execução estabelecidos no Edital.

.

.....  
(data)

.....  
(representante legal)

**OBS: a presente declaração deverá ser assinada por representante legal do licitante e apresentada no “ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA COMERCIAL”.**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO VII**

**(Modelo)**

### **DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO**

Referente: Pregão Presencial Nº 144/18

#### DECLARAÇÃO

\_\_\_\_\_(Licitante)\_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93, acrescido pela Lei nº 9.854/99, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos na condição de aprendiz ( )

Local e data:

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo da Proponente

**OBS: Em caso afirmativo deverá ser assinalada a ressalva.**

**O presente documento deverá ser assinado por representante legal do licitante e apresentada no “ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO”.**



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO VIII**

**(Modelo)**

### **ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

Ref.: Edital PREGÃO PRESENCIAL Nº 144/18

Declaramos que o Sr. \_\_\_\_\_, devidamente portador da Cédula de Identidade R. G. nº \_\_\_\_\_ da empresa proponente \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob nº \_\_\_\_\_ devidamente credenciado, visitou os locais da prestação dos serviços objeto do Pregão em epígrafe.

(Local), \*\* de \*\*\*\*\* de 2019

---

(carimbo. Nome, assinatura do responsável da Prefeitura)

---

(carimbo, nome, assinatura do representante da proponente)



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO IX** **(Minuta)**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Nº \*\*/\*\***

#### **PREGÃO PRESENCIAL Nº 144/18** **PROCESSO ADM. Nº 38583/18**

Pelo Presente instrumento, de um lado a Prefeitura Municipal de São Vicente – Estância Balneária, inscrita no CNPJ sob o nº 46.177.523/0001-09, sediada à rua Frei Gaspar nº 384 nesta cidade, representada neste ato pelo(a) Sr(a). \*\*\*\*\* , no cargo de \*\*\*\*\* , doravante denominado simplesmente como "Contratante" e, de outro lado a empresa \*\*\*\*\* , pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº \*\*\*\*\* , com sede na \*\*\*\*\* nº \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\*/SP, neste ato representada pelo Sr(a). \*\*\*\*\* , inscrito no CPF/MF sob o nº \*\*\*\*\* , doravante denominada "Contratada", tem entre si justo e acordado o seguinte:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a Contratação de empresa especializada para instalação de serviços de cabeamento, infra-estrutura, e equipamentos para rede interna de dados (Lan-local área network), incluindo documentação técnica (manuais), testes, treinamentos, garantia e suporte técnico preventivo ou corretivo durante o período de 12 meses, sito a Avenida Capitão Luís Antônio Pimenta, 811 - Parque Bitaru – São Vicente/SP. conforme especificações constantes no Anexo I do Edital (Termo de Referência) do Pregão Presencial 144/18.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR CONTRATADO**

2.1. Ficam definidos os valores abaixo contratados:



*Prefeitura Municipal de São Vicente*  
*Cidade Monumento da História da Pátria*  
*Cellula Mater da Nacionalidade*

**TABELA DE QUANTITATIVO E CUSTOS**

Item Aquisição	Equipamento ou Software	Qtd	Unidade	Subcontratação	Valor Unitário	Valor Total
CABO LAN CAT 6 AZUL 305M LCS2	Equipamento	17995	METROS	SIM		
PATCH CORD CAT 6 1,5M AZUL	Equipamento	330	PEÇA	SIM		
PATCH CORD CAT 6 2,0M AZUL	Equipamento	285	PEÇA	SIM		
PATCH PANEL 24 PORTAS	Equipamento	15	PEÇA	SIM		
GUIA DE CABO	Equipamento	10	PEÇA	SIM		
PAINEL FECHAMENTO 1 U PRETO	Equipamento	18	PEÇA	SIM		
REGUA 10 TOMADAS 19"	Equipamento	7	PEÇA	SIM		
BANDEJA FIXA	Equipamento	4	PEÇA	SIM		
FITA ROTULADORA OT/BC 12MM	Equipamento	4	PEÇA	SIM		
PLACA IDENTIFICADORA FIBRA ÓPTICA RELEVO	Equipamento	5	PEÇA	SIM		
Velcro Fiat Dupla Face 3MX20MM	Equipamento	30	PEÇA	SIM		
PROTECTOR DE EMENDA 60X 1,5M	Equipamento	12	PEÇA	SIM		
KIT PARAFUSO + PORTA GAIOLA	Equipamento	250	PEÇA	SIM		
DIO 19" 24/48 FO VAZIO	Equipamento	2	PEÇA	SIM		
PIG TAIL SIMPLS 50/125 -1,5M	Equipamento	12	PEÇA	SIM		
ETIQUETA BRADY 1500 -427	Equipamento	6	PEÇA	SIM		
TOMADA RJ45 KEYSTONE FEMEA CAT6	Equipamento	310	PEÇA	SIM		
ELETROCALHA LISA 300x50x3000	Equipamento	47	PEÇA	SIM		
TAMPA ELETROCALHA LISA 300x50x3001	Equipamento	47	PEÇA	SIM		
JUNTA INTERNA RETA	Equipamento	250	PEÇA	SIM		
CURVA HORIZONTAL 200X50 90 CH 22	Equipamento	3	PEÇA	SIM		
TE HORIZONTAL LISO 300X50 90 CH 22	Equipamento	5	PEÇA	SIM		
REDUÇÃO CONCÊNTRICA 300 P/150	Equipamento	5	PEÇA	SIM		
ELETROCALHA LISA 150x50x3000	Equipamento	52	PEÇA	SIM		
TAMPA ELETROCALHA LISA 150x50x300	Equipamento	52	PEÇA	SIM		
PARAFUSO CABEÇA LENTILHA 1/4" 3/4"	Equipamento	1000	PEÇA	SIM		
ARRUELA 1/4"	Equipamento	1000	PEÇA	SIM		
PORCA 1/4"	Equipamento	1000	PEÇA	SIM		
ELETRODUTO CORRUGADO AM 1"	Equipamento	1600	METROS	SIM		
UNIDUTE CÔNICO 1"	Equipamento	170	PEÇA	SIM		
BUCHA ALUMÍNIO 1"	Equipamento	170	PEÇA	SIM		
SAIDA HORIZONTAL P ELETROCALHA 50	Equipamento	170	PEÇA	SIM		
CAIXA 4X2 DRYWALL -TIGRE	Equipamento	170	PEÇA	SIM		
ELETRODUTO GALVANIZADO 2"	Equipamento	5	PEÇA	SIM		
CABO AUTOFLEX 16MM 750 PT	Equipamento	140	METROS	SIM		
CABO AUTOFLEX 16MM 750 AZ	Equipamento	70	METROS	SIM		
CABO AUTOFLEX 10MM 750 VD	Equipamento	70	METROS	SIM		
RACK FECHADO 44U	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
RACK ABERTO 44U	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
RACK FECHADO 16U	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
SWITCH	Equipamento	2	PEÇA	SIM		
NOBREAK	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
CABO ÓPTICO 6 FO 50/125	Equipamento	120	METROS	SIM		
CORDÕES ÓPTICOS	Equipamento	4	PEÇA	SIM		
DISTRIBUIDOR INTERNO ÓPTICO	Equipamento	2	PEÇA	SIM		
EXTENSÕES DE FIBRA ÓPTICA PIG TAILS	Equipamento		PEÇA	SIM		
FACILIDADES PABX-IP	Software	3	PEÇA	SIM		
DASHBOARD DE ADM	Software	3	PEÇA	SIM		
INTERFACE E1 R2D/ISDN	Equipamento	3	PEÇA	SIM		
INTERFACE SIP TRUNK	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
SOFTPHONE	Equipamento	40	PEÇA	SIM		
TELEFONES IP	Equipamento	310	PEÇA	SIM		
RAMAIS IP (VOIP)	Software	350	PEÇA	SIM		
CONTACT CENTER	Software	30	PEÇA	SIM		
CANAIS DE GRAVAÇÃO	Software	300	PEÇA	SIM		
DASHBOARD PARA SUPERVISÃO	Software	3	PEÇA	SIM		
MÓDULO DE CRIPTOGRAFIA DAS GRAVAÇÕES	Software	30	PEÇA	SIM		
CANAIS DE URA	Equipamento	90	PEÇA	SIM		
API WEBSERVICES	Software	1	PEÇA	SIM		
CANAIS DE URA REVERSA	Software	30	PEÇA	SIM		
CANAIS DE ASR/TTS	Software	4	PEÇA	SIM		
CHAT	Software	10	PEÇA	SIM		
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Software	1	PEÇA	SIM		
SOLUÇÃO DE BACKUP (ISOS)	Software	1	PEÇA	SIM		
MATERIAIS	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
SERVIDOR PABX-IP	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
SERVIDOR CHAT	Equipamento	1	PEÇA	SIM		
Item Serviço		Qt		Subcontratação	Valor Unitário	Valor Total
MÃO DE OBRA - INSTALAÇÃO DE CABEAMENTO		1		SIM		
MÃO DE OBRA - INSTALAÇÃO E PROGRAMAÇÃO		1		SIM		
CONSULTORIA CONTROL DESK		1		NÃO		
SERVIÇO DE NOC / MONITORAMENTO		1		NÃO		
SERVIÇO DE SUPORTE HORÁRIO COMERCIAL COM PLANTÃO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL, FINAIS DE SEMANA E PERÍODOS		1		NÃO		
DOCUMENTAÇÃO CABEAMENTO		1		NÃO		
DOCUMENTAÇÃO SOLUÇÃO PABX-IP		1		NÃO		

2.2. O valor total do presente Contrato importa em R\$ \*\*\*\*\* (\*\*\*\*\*).



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

3.1. Os recursos financeiros correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias:

- 02.05.01.12.361.0032.208/7.05.3.90.39.58(Fonte – Educação QESE)

### **CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Durante o prazo de vigência deste Contrato a Contratada estará obrigada a prestar à Contratante, na forma pretendida referida na Cláusula primeira, os serviços objeto do presente.

4.2. Para a execução do objeto, a Contratada deverá observar as diretrizes básicas recomendadas pelas especificações dos serviços definidos no Anexo I do Edital, que fica fazendo parte integrante deste Contrato.

4.3. A empresa Contratada deverá prestar os serviços objeto deste certame nas condições apresentadas em sua proposta, com início previsto após o primeiro dia útil subsequente ao recebimento Autorização de Serviço (AS), emitida pela Prefeitura Municipal de São Vicente, que poderá ser encaminhada por meio de fac-símile, e-mail ou retirada pelo contratado no prazo de até 48h após a ligação telefônica do órgão.

4.4. Constatadas irregularidades no objeto, a Contratante, sem prejuízo das penalidades cabíveis, poderá:

4.4.1. Rejeitá-lo no todo ou em parte se não corresponder às especificações do Anexo I do Edital, determinando sua substituição;

4.4.2. Determinar sua complementação se houver diferença de quantidades.

4.5. As irregularidades deverão ser sanadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados do recebimento pela licitante vencedora da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

4.6. O recebimento definitivo não exime a Contratada de sua responsabilidade, na forma da Lei, pela qualidade da prestação dos serviços.

### **CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

5.1. O presente Contrato terá seu prazo de vigência por 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado com base no artigo 57, inciso II, da Lei Federal 8.666/93, mediante justificativa e assinatura de Termo Aditivo.

5.1.1. Garantia de 12 (doze) meses, com assistência Técnica, ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial, contada a partir da data de recebimento definitivo do objeto do Contrato;

### **CLÁUSULA SEXTA – DOS PAGAMENTOS**



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

6.1. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário na conta da Contratada nº \*\*\*\*\*, Banco \*\*\*\*, Agência \*\*\*\*\*.

6.2. 11.1 - O pagamento será efetuado através de depósito bancário, em até 15 (quinze) dias, após o término da medição mensal mediante apresentação obrigatória da NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS, devidamente atestada pelo setor requisitante, após a medição dos serviços realizados.

11.2 – No caso de devolução da documentação fiscal para correção, o prazo para pagamento fluirá a partir de sua reapresentação.

O pagamento será efetuado no prazo de **30 (trinta) dias**, mediante apresentação obrigatória da NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS, devidamente atestada pelo setor requisitante, após a medição dos serviços realizados a cada 10(dez) dias.

a) As licitantes sediadas no município de São Vicente ou aquelas cuja sede tenha implantado o sistema de *NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS* deverão apresentar este documento.

b) Em caso de isenção da obrigação de emissão da *NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS*, as licitantes cuja sede não tem implantado o sistema de *NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS* deverão comprovar tal condição quando da apresentação de cada documentação fiscal. Após o início da exigência por parte da sede da licitante, deverão atender ao exposto na alínea “a”.

6.3. A Contratada deverá apresentar todos os comprovantes do mês trabalhado, inclusive com a lista de empregados que efetivamente trabalhem no contrato, para que ocorra o pagamento.

a) A empresa que optar pela subcontratação deverá entregar, para fins de pagamento do prestado pela Subcontratada, cópia do contrato que comprove tal contratação, bem como cópia dos seguintes documentos da terceirizada:

**I) 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, sendo o ramo de atividade compatível com o objeto licitado;

**II) Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral**, junto ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica / Receita Federal;

**III) Certidão Negativa de Débitos ou Positiva com Efeito de Negativa Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa Da União** expedida pelo Ministério da Fazenda, englobando os créditos tributários relativos às contribuições sociais conforme Portaria PGFN / RFB nº 1751 de 02 de outubro de 2014;

**IV) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF**, expedido pela Caixa Econômica Federal, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**V) Certidão Negativa de Débitos ou Positiva com Efeito de Negativa junto à Fazenda Municipal**, expedida pela Secretaria da Fazenda do Município da sede da licitante referente aos Tributos Mobiliários;

**VI) Certidão Negativa de Débitos ou Positiva com Efeito de Negativa junto à Fazenda Estadual**, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado da sede da licitante;

**VII) Certidão Negativa de Falência** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

**VIII) Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa perante a Justiça do Trabalho**, referente aos **Débitos Trabalhistas (CNDT)**, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (de acordo com a Lei 12.440/2011);

**IX) Declaração de Situação Regular perante o Ministério do Trabalho** (conforme modelo **Anexo VII do Edital do Pregão 144/18**).

6.4. Deverá ser enviada aos e-mails [nfe@saovicente.sp.gov.br](mailto:nfe@saovicente.sp.gov.br) a fiscal eletrônica e cópia da DANFE (Documento auxiliar da nota fiscal eletrônica) em formato PDF.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA LEGISLAÇÃO**

7.1. Este Contrato é regulamentado pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, Decreto Municipal nº 2344-A e Leis Municipais nº 1215-A/02 – 1931-A/07.

### **CLÁUSULA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

8.1. Fica vedada a subcontratação dos itens especificamente citados no Anexo II do Edital do Pregão 144/18, bem como faturamento por parte de terceiros.

8.2. A Contratada responde exclusivamente pelos resultados da subcontratação, bem como de quaisquer encargos e responsabilidades que a subcontratação possa ensejar.

### **CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES**

9.1. A desistência da proposta, lance ou oferta, dentro do prazo de sua validade, a não apresentação dos Memoriais no prazo estabelecido, ou a não regularização da documentação de regularidade fiscal no prazo previsto, ou a recusa em assinar o contrato ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e condições estabelecidos, ensejarão a cobrança pela Contratante, por via administrativa ou judicial, de multa de até 30% (trinta por cento) do valor total da proposta, lance ou oferta, além da aplicação pena de suspensão temporária do direito de licitar com a Contratante, bem como o impedimento de com ele contratar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

9.2. O disposto na cláusula nona não se aplica aos adjudicatários remanescentes que, convocados, não aceitarem assinar o Contrato com o saldo do quantitativo e o período remanescente do Contrato anterior.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

9.3. Em caso de não cumprimento, por parte da Contratada, das obrigações assumidas, ou de infringência dos preceitos legais pertinentes, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, nos termos dos artigos 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, as seguintes penalidades:

**a)** Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade para as quais tenha a Contratada concorrido diretamente.

**b)** Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso na retirada da Ordem de Início dos Serviços e/ou Fornecimento, até o quinto dia corrido do atraso, após o que, a critério da Contratante, poderá ser promovida a rescisão unilateral do contrato, com aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

**c)** Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia de atraso injustificado em iniciar os serviços, ou realizar o fornecimento, após a retirada da Autorização de Serviço (AS) e/ou de Fornecimento (AF), podendo resultar na rescisão unilateral do contrato pela Contratante.

**d)** Multa de 5% (cinco por cento) do valor total da fatura mensal, sempre que, em verificação mensal, for observado atraso injustificado no desenvolvimento do serviço e/ou fornecimento, ou for constatado descumprimento de quaisquer das outras obrigações assumidas pela Contratada, podendo resultar, em caso de reincidência, na rescisão unilateral do contrato pela Contratante.

**e)** Suspensão temporária do direito de licitar com a Contratante, bem como impedimento de com ele contratar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, e declaração de inidoneidade, na hipótese de prática de atos ilícitos ou falta grave, tais como apresentar documentação inverossímil ou cometer fraude, independentemente da aplicação de outras penalidades previstas nesta cláusula.

**f)** Em caso de rescisão unilateral do contrato pela Contratante, decorrente do que prevêem os subitens 'b' e 'd' do parágrafo segundo, da cláusula nona, ou de qualquer descumprimento de outra cláusula contratual, será aplicada, garantida a defesa prévia, multa de até 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, de acordo com a gravidade da infração.

**g)** Nos casos de declaração de inidoneidade, a licitante poderá, após decorrido o prazo de 05 (cinco) anos de sua declaração, requerer a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida se a licitante ou contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos resultantes.

9.4. As multas serão, após regular processo administrativo, descontadas dos créditos da empresa contratada ou, se for o caso, cobrada administrativa ou judicialmente.

9.5. As multas poderão ser cumulativas, reiteradas e aplicadas em dobro, sempre que se repetir o motivo.

9.6. As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis.

9.7. As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, não eximindo a Contratada de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar à Contratante.



## *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

9.8. O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificados e comprovados. O caso fortuito, ou de força maior, verifica-se no fato necessário, cujo efeito não era possível evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO**

10.1. A Contratante poderá rescindir unilateralmente o presente Contrato nas hipóteses previstas nos artigos 77, 78, incisos I a XII, e 79 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores, sem que caiba à Contratada direito a qualquer indenização, sem prejuízo das penalidades pertinentes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

11.1. A Contratada é obrigada a:

11.1.1. Assumir integral responsabilidade pelos encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais incidentes ou que venham a incidir sobre o objeto do presente Contrato, bem como todas advindas de eventual subcontratação.

11.1.2. A inadimplência da contratada, com referência aos encargos estabelecidos nesta cláusula, não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, tampouco impedirá a continuidade regular do objeto deste Contrato.

11.1.3. Responsabilizar-se por eventuais danos causados diretamente à Contratante, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.

11.1.4. A fiscalização e acompanhamento exercidos pela Contratante não excluem a responsabilidade da contratada.

11.1.5. Fornecer todos os materiais e equipamentos em perfeitas condições de uso.

11.1.6. Arcar com todas e quaisquer despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste Contrato.

11.1.7. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, eventuais acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

11.1.8. A contratada será representada pelo(a) Sr(a). \*\*\*\*\* , portador do RG nº \*\*\*\*\* e CPF nº \*\*\*\*\* , durante a execução do Contrato, na qualidade de seu preposto, especialmente designado para esse fim e aceito pela Contratante.

11.1.9. Só é permitida a subcontratação dos itens fixados em Edital, não sendo permitida subcontratação da Parcela de Maior Relevância, conforme Anexo II do Pregão.



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

11.1.10. Em havendo subcontratação, é de inteira responsabilidade da Contratada a fiscalização da execução da subcontratante, bem como as eventuais correções que se fizerem necessárias.

11.2. A Contratante é obrigada a:

11.2.1. Efetuar os pagamentos conforme estabelecido na cláusula sexta.

11.2.2. Comunicar antecipadamente, por escrito, à contratada, qualquer eventual alteração quanto à execução do objeto contratado.

11.2.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, o qual será efetuada pelo(a) Sr.(a) \*\*\*\*\* , no cargo de \*\*\*\*\* , especialmente designado(a) como gestor(a) do contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO REAJUSTE**

12.1. Os preços permanecerão fixos e irrealizáveis pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura deste instrumento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO**

13.1. Fica eleito o Foro da Comarca de São Vicente com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão extrajudicial oriunda deste Contrato ou execução do ajuste, não resolvidos na esfera administrativa.

E por estarem de acordo, subscrevem o presente Contrato em 03 (três) vias, na presença de duas testemunhas abaixo nomeadas, para o fim de produzir todos os efeitos legais.

São Vicente, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

XXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXX  
Contratante

XXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXX  
Contratada

Testemunhas:

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO X**

### **TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO** **CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS**

CONTRATANTE: \_\_\_\_\_

CONTRATADA: \_\_\_\_\_

CONTRATO N° (DE ORIGEM): \_\_\_\_\_

OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de Link de Internet dedicado, conforme especificações constantes no Anexo I do Edital

ADVOGADO(S): (\*) \_\_\_\_\_

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual n° 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

**LOCAL e DATA:** \_\_\_\_\_

#### **CONTRATANTE**

Nome e cargo: \_\_\_\_\_

E-mail institucional: \_\_\_\_\_

E-mail pessoal: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

#### **CONTRATADA**

Nome e cargo: \_\_\_\_\_

E-mail institucional \_\_\_\_\_

E-mail pessoal: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

(\*) *Facultativo. Indicar quando já constituído*



# *Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

## **ANEXO XI**

### **CADASTRO DA AUTORIDADE RESPONSÁVEL**

Contrato de Prestação de Serviço n° \*\*/\*\*

**CONTRATANTE:**

**CONTRATADA:**

**OBJETO:** Contratação de empresa para fornecimento de Link de Internet dedicado, conforme especificações constantes no Anexo I do Edital

Nome:

Cargo:

R.G. n°

C.P.F. n°

Data de nascimento:

Endereço Residencial:

Telefone Residencial/Celular:

E-mail pessoal:

E-mail institucional:

São Vicente,

**NOME**  
**SECRETÁRIO DA EDUCAÇÃO**



*Prefeitura Municipal de São Vicente*

*Cidade Monumento da História da Pátria*

*Cellula Mater da Nacionalidade*

**ANEXO XII**

**CADASTRO DO RESPONSÁVEL PELA CONTRATADA**

Contrato de Prestação de Serviço n° \*\*/\*\*

**CONTRATANTE:**

**CONTRATADA:**

**OBJETO:** Contratação de empresa para fornecimento de Link de Internet dedicado, conforme especificações constantes no Anexo I do Edital

Nome:

Cargo:

R.G. n°

C.P.F. n°

Data de nascimento:

Endereço Residencial:

Telefone Residencial/Celular:

E-mail pessoal:

E-mail institucional:

São Vicente,

**NOME**  
**CARGO - NOME DA EMPRESA**