



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente Termo de Referência visa definir o conjunto de elementos e condições que irão nortear o processo licitatório para contratação de empresa especializada visando o fornecimento de **software de comunicação integrado IPBX** baseado em plataforma Open soucer, com capacidade mínima de 500 (quinhentos) ramais IPs, 120(cento e vinte) tronco SIP, para até 5 Operadoras SIP, serviços de URA (unidade de resposta audível com 20 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação (sem licença de uso), WEBRTC (Softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais ips, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada (com 15 campanhas), filas de atendimento (15 filas), posição de atendimento (30 PAS), modulo de agendamento e confirmação de consultas, relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração do servidor de IPBX, com fornecimento de 100.000 minutos de ligações mensais, e com 200 números DDR que deve ser interligado ao atual sistema da prefeitura, uma central Leucotron Ision 4000, centralizado na sede da Prefeitura Municipal de Linhares para ligações oriundas das diversas secretarias municipais separadas geograficamente, interligadas pela rede de Fibra óptica de dados, e pelo cabeamento estruturado de voz, com locação dos equipamentos de operação. Inclui ao processo uma **plataforma de atendimento de multicanalidade** integrado ao sistema IPBX para no mínimo 120 operadores. O canal de gerenciamento de multicanalidade devera possibilitar com conceitos de Helpdesk, tickets de atendimento, robô humanizado para tratamento de dúvidas dos usuários, API de integração (banco de dados, CRM, ERP), modulo de agendamento, e confirmação de consultas, pesquisa de satisfação por cada consulta, incluindo instalação, configuração, treinamento aos usuários, integração ao banco de dados, consultoria técnica para novas aplicação, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software, hardware, e infraestrutura física das unidades.

A instalação do Software de IPBX e da plataforma de gerenciamento do canal de multicanalidade deverá ser executado nas dependências da Prefeitura Municipal de Linhares, conforme condições, quantidades exigidas e estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos com critério de concorrência por julgamento **técnico e preço**, conforme especificações, descrições e quantitativos estabelecidos neste termo de referência e será regido pelos termos da Lei Federal 14.133/2021 e suas alterações, conforme disciplina o Art. 6º XXXVIII, e Art. 36, §1º, III¹ da mesma Lei, e pelas demais condições estabelecidas neste termo de referência.

Anexo I - Formulário cotação de preço;

Anexo II - Especificações Técnicas;

Anexo III - Requisitos mínimos para o treinamento;

Anexo IV - Requisitos mínimos de suporte técnico;

Anexo V - Características do serviço de voz sobre ip via internet para as chamadas;

Anexo VI - Declaração de visita técnica.

Anexo VII - Julgamento das propostas:

ANEXO VII - Memória de Cálculo e previsão de resultado

2. PREÂMBULO

Instalação e Testes: Ficará por conta da CONTRATADA a instalação do software com licenças de todos os aplicativos necessário, bem como o fornecimento e a integração com a operadora utilizada pela Prefeitura Municipal de Linhares. Deverá ser instalado de modo que o software de IPBX, e sistema de mensagens estejam com sua capacidade inicial disponível para uso imediato. O serviço deverá ser realizado por técnicos próprios da empresa vencedora da licitação. Os testes finais deverão ser realizados na presença de representantes do contrato para aceite dos serviços executados. O licitante deverá fornecer treinamento para utilização do sistema para até 08 participantes do núcleo de tecnologia da



informação, a ser ministrados nas dependências da Prefeitura Municipal de Linhares, em conformidade com as especificações técnicas constantes no **Anexo III - Requisitos mínimos para o treinamento**. O licitante deverá fornecer serviços de Suporte técnico, em conformidade com as especificações técnicas constantes no **Anexo IV - Requisitos mínimos de suporte técnico**. O licitante deverá fornecer equipamentos para as unidades em todos os setores da Prefeitura Municipal de Linhares, visando à substituição do atual sistema de telefonia nas unidades, com vistas a sua modernização, integração, otimização de gestão aliada ao aumento da segurança e disponibilidades de acesso, mantendo no prédio principal o sistema integrado a atual central de PABX Leucotron. O licitante deverá fornecer Plano de minutagem corporativa baseada na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP), conforme **Anexo V**. Para instalação e configuração do sistema integrado de comunicação, o licitante deverá fornecer todo hardware e software em formato de locação, bem como, apresentar solução própria para assegurar a redundância dos dados, seja ela em nuvem ou outro meio de armazenamento digital que a licitante julgar adequado, para que em casos de interrupção do serviço de telefonia, possam ser restabelecidos, respeitando o prazo de horas conforme descrito no **Anexo IV**.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

Considerando que o atual serviço de telefonia da Prefeitura Municipal de Linhares, é formado por linhas analógicas que apresentam constantes problemas de inoperância por rompimento de cabeamento externo, furtos no cabeamento externo, vandalismo, intempéries, falta de manutenção preventiva e corretiva na rede por parte da atual operadora de telefonia fixa comutada e por descontinuidade do serviço. Sendo imprescindível o serviço de telefonia para o bom desempenho das atividades funcionais da Prefeitura Municipal de Linhares entre os munícipes e seus colaboradores, se faz necessário a contratação do serviço de um sistema de comunicação unificado, tendo o objetivo em restaurar, ampliar os canais de comunicação de entrada e saída e substituir a tecnologia atual do sistema de telefonia.

Considerando a prestação do serviço é essencial para o gerenciamento e atendimento através do canal de telefonia fixa e a criação de um novos canais de atendimento via WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram, website aos contribuintes da Prefeitura Municipal de Linhares, desta forma o serviço deve ser executado de forma contínua em ambas as plataformas Telefonia IP e plataforma de atendimento de multicanalidade via WEB, tendo em vista que a falta dele pode ocasionar a paralisação ou retardo do atendimento aos contribuintes, prejudicando todo o trabalho da Prefeitura Municipal de Linhares, não sendo possível dar continuidade às atividades que necessitam do contato de telefonia ou mídias sociais.

Considerando a continuidade dos serviços é um dos atributos principais para minimizar a interrupção da prestação de serviços de uso do sistema de comunicação. Portanto, faz-se necessário contar com uma solução de comunicação integrada a central de tecnologia da informação (TI) da Prefeitura Municipal de



Linhares, o que reduz eventuais situações que importem em descontinuidade e interrupção aos serviços oferecidos aos munícipes.

Considerando a contratação de empresa para fornecimento de solução para telefonia IP e plataforma de atendimento de multicanalidade substituirá a solução atual do ente, visando pela confiabilidade, expansividade, gerenciamento/controle de usuários e chamadas de atendimento, além de suporte técnico adequado às necessidades da Prefeitura Municipal de Linhares, pois o atual vem apresentando inconstâncias de funcionamento, ocasionando interrupções no atendimento aos munícipes.

Considerando a contratação de uma empresa especializada na prestação dos serviços preventivos e corretivos é considerada uma necessidade urgente pois a prefeitura não possui em seu quadro efetivo, técnicos habilitados para exercer esta função.

Considerando oferecer uma infraestrutura de apoio qualificada e de acordo com as necessidades de cada órgão da Prefeitura Municipal de Linhares;

Considerando a fortalecer políticas de governança, transparência e profissionalização da gestão do sistema integrado de atendimento;

Considerando a aumentar a eficiência do processo de comunicação de cada órgão;

Considerando a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de atendimento para as unidades que se encontram separadas geograficamente da sede administrativa da Prefeitura Municipal de Linhares tendo como base o quadro de distribuição (1);

Considerando a redução de custo com o gasto com as ligações de saída;

Considerando a customização de uma única central de comunicação unificada entre os órgãos da Prefeitura Municipal de Linhares.

Considerando a criação um único centro de custo, com gerenciamento convergente;

Considerando a criação de um único plano de numeração para as unidades;

Considerando a criação de um canal de ouvidoria para o munícipe;

Considerando a atender as necessidades diárias da população na busca de informações das diversas Secretarias, possibilitando atendimento automatizado mantendo a qualidade no atendimento e o registro das informações por meio de protocolos;

Considerando priorizar o atendimento com gestão inteligente das filas de atendimento, direcionando os melhores horários para recuperação automática dos atendimentos ao munícipe;

Considerando a permitir configurar gravações automáticas para informar a população do município sobre algum procedimento.

Considerando ofertar solução unificada de comunicação de voz, sem custo entre diferentes plataformas da CONTRATADA, de forma segura, garantindo evoluções tecnológicas e menor custo de suporte e manutenção.



4. DA VISITA TÉCNICA

4.1 A visita técnica presencial deverá ser previamente agendada junto as dependências da secretaria municipal e/ou a Prefeitura Municipal, através dos telefones: (27) 3372-6814 ou 3372-6843, com a responsável Sra. Patrícia Nespoli Petri, servidora designada nos horários das 08:00 às 16:00. Deverá ser informando a razão social da empresa interessada, nº de inscrição no CNPJ/MF, endereço, telefone, e-mail, o nome e o nº da cédula de identidade da pessoa que fará a visita

4.2 A visita presencial deverá ocorrer em até 02 (dois) dias anteriores ao certame, tem como intuito a análise do ambiente e dos equipamentos computacionais, servidores, firewall entre outros, bem como à complexidade da estrutura da rede de ensino, sua extensão e devido à natureza do objeto licitado. Não havendo dúvida da sua importância, tendo como base a numerosidade e variedades de soluções e banco de dados descentralizados utilizados atualmente e consequentemente promovendo redundâncias nas informações. Assim, torna-se imprescindível o conhecimento das peculiaridades do objeto licitado, por acreditamos que a visita seja capaz de sanar quaisquer dúvidas e dar sustentação as empresas na elaboração de suas propostas. Após a visita, será emitido uma declaração/atestado de comparecimento pelo responsável do departamento específico. A empresa deverá entregar o atestado junto com os demais documentos exigidos no edital, no envelope de documentação de habilitação.

4.3 O formulário comprobatório da visita técnica presencial está contido no **Anexo VI**.

5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

A fim de garantir a qualificação técnica da empresa a ser contratada, será exigido neste edital além da documentação prevista na Lei Geral de Licitações e Contratações Públicas, a seguinte documentação:

A licitante deverá comprovar acervo técnico em seu nome compatível com o objeto deste edital, sendo aceito somente acervo emitido pelo CREA, conforme anexo II da resolução 1010 de 2005 do Confea, acompanhado da respectiva certidão de Acervo Técnico – CAT, que comprove ter capacidade técnica para a prestação dos serviços, tendo este executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, os serviços devendo ser pertinente e compatível com o objeto licitado contendo as seguintes especialidades:

- a) Apresentação de Acervo Técnico em locação de equipamentos de telecomunicações;
- b) Apresentação de Acervo técnico em solução integrada em gestão de telefonia IP;
- c) Apresentação de Acervo Técnico no fornecimento de plataforma de gestão e automatização de atendimento por WhatsApp, apurando desta forma ter conhecimento para completa implantação do projeto do sistema de comunicação integrado.
- d) Apresentação de Acervo Técnico em instalação e configuração de solução open source.

5.1 Certidão de registro e quitação da empresa no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia/CREA-ES, com indicação do respectivo responsável técnico devidamente habilitado para o desempenho dos serviços ora licitado.

5.2 Comprovar em seu quadro técnico, responsável técnico (Se empregado: através de cópia do registro na Carteira de Trabalho ou através de Contrato de prestação de serviços registrado em cartório; se sócio através de cópia do contrato social registrado na junta comercial).

5.3 O profissional, responsável técnico pela empresa licitante, deverá apresentar certidão de registro e quitação, com Atribuições no Artigo 8º e 9º do CREA (pois será necessário emissão de ART para serviços de telecomunicações), comprovando estar regular com o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do ES, com indicação do vínculo junto a empresa licitante.



5.4 Apresentação da Certidão de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), de Cargo ou Função de vínculo entre o profissional responsável técnico e a empresa licitante.

5.5 No caso de 02 (dois) ou mais licitantes indicarem um mesmo profissional como responsável técnico, todas serão inabilitadas;

5.6 Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos [incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei Federal nº. 14.133/2021](#) em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.

5.7 A licitante deverá comprovar acervo deste(s) profissionais compatível com o objeto deste edital, sendo aceito somente acervo emitido pelo CREA, conforme anexo II da resolução 1010 de 2005 do Confea, acompanhado da respectiva certidão de Acervo Técnico – CAT, que comprove ter o profissional capacidade técnica para a prestação dos serviços, tendo este executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, que não o próprio licitante (CNPJ diferente), os serviços devendo ser pertinente e compatível com o objeto licitado contendo as seguintes especialidades:

- e) Apresentação de acervo técnico em rede de telecomunicações, que contenha no mínimo consultoria, supervisão, e gerenciamento técnico da atividade.
- f) Apresentação de Acervo Técnico em Cabeamento Estruturado, que contenha no mínimo execução e certificação, apurando desta forma ter conhecimento para manuseio e ativação da estrutura existente.
- g) Apresentação de Acervo Técnico em cabeamento Estruturado Óptico, que contenha no mínimo itens de montagem e distribuição, para comprovação de conhecimento técnico no manuseio seguro da ativação do sistema de voz, sem apresentar possíveis problemas na estrutura de fibra Óptica existente na Prefeitura.
- h) Apresentação do contrato de Licenciada para envio e recebimento de mensagens utilizando o WhatsApp Business por Broker autorizado pelo Face book Inc. no Brasil.
- i) Certidão de quitação de registro do licitante, com indicação de seu respectivo responsável técnico no conselho regional de administração (CRA-ES).
- j) Certidão de quitação de registro do responsável técnico da licitante no Conselho Regional de Administração (CRA-ES). Poderá (ão) ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, seu vínculo com a licitante, através de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), ou contrato de prestação de serviços, ou contrato social, conforme o caso. Obrigatoriamente a comprovação do atestado deverá estar validada pelo Conselho regional de administração (CRA-ES), através da autenticidade da chave de acesso.
- k) Comprovar através de diplomas e certificações oficiais, reconhecidas por instituição autorizada, que os profissionais que irão prestar os serviços a contratante estão devidamente habilitados para a execução dos trabalhos dentro das normas estabelecidas para aplicação das práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI, não sendo aceitos treinamentos de capacitação.



- l) Certificado de NR 06 (norma técnica) para uso de equipamentos de Proteção Individual.
- m) Certificado de NR 10 norma técnica para autorização de trabalho com equipamentos elétricos ligados.
- n) Certificado de NR 35 norma técnica para autorização de trabalho em altura.
- o) Apresentação de profissional com diploma em técnico de telecomunicações.
- p) Apresentação de profissional com certificação de técnico em tecnologia da informação.
- q) Certificado de capacitação para manutenção e configuração do equipamento Ision Leucotron.
- r) Certificado de desenvolvedor open soucer Asterix professional.

5.7.1 A comprovação do vínculo com o profissional dar-se-á das seguintes formas:

- a) Quando empregado: através de cópia do registro Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- b) Quando prestador de serviços, através de Contrato de prestação de serviços com firma reconhecida e registro em cartório;
- c) Quando sócio da empresa, através de cópia do contrato social registrado na junta comercial.

5.8 A licitante deverá apresentar o registro de autorização para exploração de serviços de telecomunicação, fornecido pela Anatel. A OUTORGA em Telecomunicações, conforme as normativas específicas para Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

5.9 O serviço deverá ser homologado pelas entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL, Ministério das comunicações) e padrões reconhecidos internacionalmente (ITU-T, ISO, EIA-TIA, IEEE, etc..), quando aplicável. A licitante deverá realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a Prefeitura Municipal de Linhares.

6. DEMAIS DECLARAÇÕES OBRIGATORIAS.

Garantindo o cumprimento da legalidade, e certificando que o fornecimento de software, serviços e equipamentos cumprem as exigências dos órgãos de regulamentação, será exigido neste edital as declarações que seguem. A exigência de profissionais com as qualificações técnicas propostas é indispensável à garantia do cumprimento das obrigações, pois demandam perícia, elevada carga de responsabilidades e habilidades avançadas no uso da tecnologia. É exigido também por manusear equipamentos de alto custo e críticos, pois uma falha por imperícia poderá não só danificar os equipamentos da CONTRATANTE ou da CONTRATADA como também pode comprometer a disponibilidade de uma cadeia imensa dos serviços oferecidos à população.

A apresentação de profissionais comprovadamente certificados aptos a prestar um serviço de qualidade, mantendo a arquitetura do ambiente de rede dentro dos padrões exigidos pela normativas:

- a) EIA/TIA 568-B;
- b) EIA/TIA 569-B;
- c) EIA/TIA 606;
- d) EIA/TIA 607;
- e) NBR 14565

A não apresentação dos documentos abaixo será considerado como motivo de inabilitação.

6.1 Os equipamentos aparelho IP, e Gateways fornecidos devem ser homologados pela ANATEL.



Apresentação do Certificado de homologação da Anatel para os equipamentos que serão locados pela licitante em atendimento a resolução 242 da Anatel, onde as características técnicas exigidas no projeto básico deverão ser comprovadas mediante a apresentação do certificado dessa homologação.

6.2 Declaração que o licitante é representante da Marca Leucotron Telecomunicações, atestando qualificação técnica e representação comercial da marca para configuração, manutenção e backup do equipamento já existente.

6.3 Apresentar o atestado de confirmação da vistoria técnica, assinada e datada pelo responsável pela gestão do projeto.

6.4 Apresentação do Certificado de destinação de resíduos eletrônicos expedido por instituição pública ou privada devidamente autorizada conforme Licenças Ambientais IEMA nº 316/2015 – Processo nº 70677115 e IEMA nº 117/2016 - Processo nº 74978900 e IEMA nº 117/2015 – Processo 71387153 e SEMAM LMO – DLA/SLA/053/2013.

6.5 Apresentação de declaração de conformidade com a LGPD, acompanhada de documentação comprobatória, abaixo:

A - Política de Privacidade: Documento que descreve como a empresa coleta, utiliza, armazena e protege os dados pessoais dos titulares de dados.

B - Documentos de Treinamento e Conscientização: Provas de treinamentos e programas de conscientização em relação à LGPD para funcionários e colaboradores.

C - Procedimentos Internos: Documentação que descreve os procedimentos internos adotados para garantir a segurança dos dados e a conformidade com a LGPD, incluindo a nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO).

7. CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).

7.1 A CONTRATADA deverá cumprir integralmente com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais regulamentações aplicáveis na execução dos serviços de telefonia, mensagens, e dados objeto desta licitação.

7.2 A CONTRATADA se obriga a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a garantir a segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados tratados, em conformidade com a LGPD. Conforme exigências que segue:

A - Termos e Condições de Uso: Documento que estabelece os termos e condições sob os quais os usuários interagem com a empresa, especialmente em sites e aplicativos. Deve incluir informações sobre a coleta de dados.

B - Registro das Atividades de Tratamento de Dados: Registro detalhado das atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pela empresa, conforme exigido pelo artigo 37 da LGPD.

C - Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD): Em casos específicos de tratamento de dados de alto risco, poderá ser necessário a implantação do RIPD para avaliar e mitigar os riscos à privacidade.

D - Contratos de Tratamento de Dados (DPA): Contratos estabelecidos entre o controlador de dados e os operadores de tratamento de dados para definir as responsabilidades de cada parte em relação à LGPD.

E - Autorizações e Consentimentos: Evidências de que a empresa obtém o consentimento apropriado para o tratamento de dados pessoais quando necessário.

7.3 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, sem demora injustificada, sobre qualquer violação de dados pessoais que possa acarretar risco ou danos aos titulares dos dados.



7.4 O descumprimento das obrigações relativas à LGPD pelo CONTRATADO poderá acarretar as seguintes sanções, sem prejuízo das demais previstas neste edital:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária;
- d) Declaração de inidoneidade.

As disposições contidas nesta seção fazem parte integrante do contrato a ser firmado e vinculam as partes ao seu fiel cumprimento.

8. DA HABILITAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA.

8.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

8.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

8.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;

8.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da Licitante;

8.5 Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

8.6 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), da sede da licitante, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 01/05/1943, e instituída pela Lei nº 12.440, de 07/07/2011;

8.7 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Municipal* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.8 Declaração, conforme modelo em cumprimento à Lei Federal 9.854/99, de que não emprega mão de obra de menores, ou empregando-a, cumpre a disposição expressada no inciso I § 3º do Artigo 227, com observância na norma estatuída no inciso XXXIII do Artigo 7º, tudo na Constituição Federal;

8.9 Alvará Municipal de licença para localização e funcionamento, relativo ao domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação.

8.10 Alvará de licença para funcionamento emitida pelo CBMES (Corpo de Bombeiros Militar).

8.11 Apresentar relatório de conclusão do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde ocupacional), da empresa licitante, devidamente valido com data inferior a um ano, assinado pelo responsável da empresa licitante, e pelo responsável técnico implementador do programa, conforme regulamento do ministério do Trabalho, através da portaria nº 6.734 de 9 de março de 2020.



8.12 Apresentar relatório de conclusão do PGR (Programa de gerenciamento de riscos), devidamente válido com data inferior a um ano, assinado pelo responsável da empresa Licitante, e pelo responsável Técnico implementador do programa, conforme regulamento do ministério do trabalho, da portaria nº 6.735/2020.

9. DA HABILITAÇÃO JÚRIDICA E OUTROS:

9.1 Cédula de Identidade ou outro documento equivalente, que por força de lei, tenha validade para fins de identificação, do(s) sócio(s);

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

9.3 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

9.6 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

10. DA HABILITAÇÃO RELATIVA À QUALIFICAÇÃO-ECONÔMICO FINANCEIRA:

10.1 Certidão negativa de falência expedida nos últimos 60 dias pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

10.2 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, obedecendo aos critérios estabelecidos pelo CFC- Conselho Federal de Contabilidade através da Resolução nº 1.418/2012, que aprovou a Instrução Técnica Geral 1000 = ITG 1000; Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e 10.2 Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor;

10.3 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

11. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO



O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços especializados, de que trata a Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado, portanto, sugere -se ser licitado por meio da modalidade **concorrência**, conforme disciplina o Art. 6º XXXVIII, “c”¹ Lei 14.133/2021, e Art. 36, §1º, III² da mesma Lei com julgamento técnico x preço.

12. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento adotado é o do técnico x preço. Não há, nessa escolha, afronta aos princípios da economicidade e competitividade, uma vez que se pretende obter uma maior eficiência administrativa no gerenciamento de contratos e uniformidade na entrega dos serviços oriundos do objeto.

13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa ocorrerá por conta da dotação orçamentaria:
Exercício 2023

2.006 - Manutenção das Atividades Administrativas da Administração, Almoxarifado e Patrimônio
33904000000 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica
Ficha 20

Fonte: 15000000001 - Recursos ordinários

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se o licitante desistir de sua proposta ou não a mantiver após a abertura dos envelopes de proposta de preço, falharem ou fraudarem na execução do contrato/ordem de fornecimento, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa no certame, comportarem-se de modo inidôneo, fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal, poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Administração Pública Municipal.

14.1 Advertência - nos casos de:

Desistência parcial da proposta, devidamente justificada;
Cotação errônea parcial ou total da proposta, devidamente justificada;

14.2 Multa - nos seguintes casos e percentuais:

- a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento até 30 (trinta) dias: 0,25% (zero virgula vinte e cinco por cento) ao dia sobre o valor total contratado;
- b) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento, superior a 40 (quarenta) dias: 15% (quinze por cento) sobre o valor global contratado, com possibilidade de cancelamento da Nota de Empenho ou rescisão contratual;
- c) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;
- d) Recusa do adjudicatário em receber o contrato/ordem de fornecimento, dentro de 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação: 10% (dez por cento) sobre o valor global da proposta;



e) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Fornecimento: 15% (quinze por cento) sobre o valor total da proposta ou sobre a parcela não executada, respectivamente.

14.3 As multas serão descontadas, de imediato, do pagamento devido ou cobradas judicialmente, se for o caso.

14.4 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração:

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento superior a 31 (trinta e um) dias: até 03 (três) meses;

b) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: até 01 (um) ano;

c) Por recusa do adjudicatário em assinar/receber o Contrato/Ordem de Fornecimento, dentro de até 05 (cinco) dias úteis da data da convocação: até 01 (um) ano;

d) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Compras: até 02 (dois) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser concedida sempre que o licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

f) A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida.

g) A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida e serão aplicadas pelo Prefeito Municipal, as demais sanções pelo Gestor/Fiscal do Contrato.

h) A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

i) Da aplicação das penalidades definidas caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da intimação.

j) O recurso será dirigido à autoridade competente que poderá rever a sua decisão em 5 (cinco) dias úteis.

l) Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá pedido de reconsideração, apresentado a autoridade competente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da intimação do ato.

m) A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.

15. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Dos locais para instalação e configuração dos serviços:

O objeto desta licitação deverá ser entregue no Núcleo de Tecnologia da Informação sito à Avenida Augusta Pestana, Nº 790, Centro, CEP 29.900-192, no horário de 07h00min as 10h00min e de 13h00min as 16h00min de segunda a sexta-feira, exceto feriados.



16. DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

16.1 Os serviços de instalação, configuração, testes e disponibilização dos equipamentos referentes ao item 01 deverão ser entregues em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento da **Ordem de Fornecimento** que será emitida pelo Setor de Suprimentos da Prefeitura Municipal de Linhares.

16.2 O treinamento referente ao item 02 deverá ser executado somente após a execução do item 01 em até 10 (dez) dias corridos, contados da data da assinatura da ordem de serviços que será emitida pelo Setor de Suprimentos da Prefeitura Municipal de Linhares.

16.3 Os serviços de licenciamento, suporte técnico e manutenção mensal referente ao **ANEXO I** terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato, que ocorrerá somente após a execução do Projeto, bem como, ser prorrogado, conforme art. 107 da Lei Federal nº. 14.133/2021.

16.4 Todas as despesas relativas a execução do objeto será por conta da CONTRATADA.

16.5 O serviço será considerado como realizado e acabado mediante a aceitação pela Fiscalização do **fiscal do projeto eleito pela** Prefeitura Municipal de Linhares a qual se concretizará mediante aceite na Nota Fiscal correspondente ao serviço executado.

17. PROVA DE CONCEITO (TESTES E AMOSTRA)

A Licitante classificada em primeiro lugar na fase de julgamento da Proposta Comercial e considerada habilitada será convocada para realizar Prova de Conceito, no prazo de 15(quinze) dias úteis.

Na Prova de Conceito, sob pena de desclassificação, a Licitante convocada deverá demonstrar que os equipamentos, produtos, serviços, e software que são objeto da licitação, em especial no que diz respeito à sua qualidade, durabilidade, desempenho e funcionalidade, são efetivamente compatíveis com os requisitos e as especificações contidas no Anexo VII – Prova de Conceito.

A Prova de Conceito deverá ser realizada na sede da “Prefeitura Municipal de Linhares”, situado no endereço supramencionado, mediante convocação.

Durante a Prova de Conceito, a Licitante poderá ser questionada acerca do funcionamento dos equipamentos, sistemas e produtos, bem como da sua compatibilidade com as especificações contidas nas especificações do edital, assim como seus anexos.

Uma vez entregues os equipamentos, sistemas e produtos, estes não poderão ser substituídos nem sofrer manipulações.

Constatada a funcionalidade dos sistemas e a compatibilidade dos equipamentos, produtos e serviços com as especificações constantes - Termo de Referência, mediante a lavratura de relatório pela Comissão Permanente de Licitação, será divulgado o resultado da Prova de Conceito, abrindo-se o prazo para recursos, salvo renúncia expressa do direito de recorrer por parte de todos os Licitantes na própria sessão, e respeitado o prazo para recurso, será declarada a Proponente vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto deste instrumento pela Comissão.

Se a Proponente classificada em primeiro lugar não atender às exigências habilitatórias, a Comissão de Licitação convocará a Licitante classificada em segundo lugar para realizar a Prova de Conceito.

18. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO



A solução e licenças serão recebidas:

- a) Provisoriamente**, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação.
b) Definitivamente, após a verificação de exame quantitativo e qualitativo;

18.1 Por ocasião da entrega, caso seja detectado que o objeto não atende as especificações técnicas constantes neste termo de referência, poderá o **fiscal do projeto eleito pela** Prefeitura Municipal de Linhares rejeitá-lo no todo ou em parte, obrigando-a LICITANTE VENCEDORA a substituição do objeto não aceito no prazo máximo de 10(dez) dias corridos.

19. TRANSPORTE

A responsabilidade pelo transporte referente à entrega de todos os itens desta licitação será da LICITANTE VENCEDORA, inclusive responsabilizar-se por todas as despesas relativas à entrega; Inclusive nos casos de instalação, configuração, testes, treinamento e suporte técnico, todas as despesas relativas a prestação dos serviços tais como: alimentação, estadia, material, transporte, serão por conta da CONTRATADA.

20. GARANTIA

20.1 A proponente deverá fornecer integrado a locação dos equipamentos, todas manutenções pelo período vigente do contrato. Esta garantia deverá ser validada com o fornecimento da **Anotação de Responsabilidade Técnica (ART)** devidamente registrada no CREA na assinatura do contrato.

20.1.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor inicial do contrato, devendo este valor ser reforçado no caso de celebração de termo de aditivo com acréscimo de valor, conforme termos e condições descritas nas cláusulas do contrato.

20.2 - As modalidades admitidas para garantia são: I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia; II - seguro-garantia; III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil; IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

20.3 - Em caso opção pelo seguro-garantia ou título de capitalização, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até 7 dias da data de assinatura do contrato. Neste caso o prazo de vigência da apólice será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;



20.4 - O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.

20.5 - A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

20.6 - A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

20.7 - Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por XXXXXX dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

20.8 - A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

20.9. - Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto.

20.10 - Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

20.11 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de: prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

20.12 - Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

20.13 - No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

20.14 - No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

20.15 - Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, contados da data em que for notificada.

20.16 - O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.



20.16.1 - O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

20.16.2 - Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

20.17. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

20.18 - A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

20.19 - O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

20.19.1 - O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

20.19.2 - Além da garantia de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, a presente contratação possui previsão de garantia contratual do bem a ser fornecido, incluindo manutenção e assistência técnica, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

21. DA PROPOSTA DE PREÇO

21.1 A proposta de preços deverá ser elaborada em conformidade com as condições indicadas neste Termo de referência, com todas as suas folhas numeradas e rubricadas, impressa por qualquer meio de edição eletrônica de texto, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, impressa em papel timbrado da licitante, devidamente datada e assinada pelo seu representante legal, contendo:

- a) Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias, a contar da data da apresentação.
- b) Prazo estimado para execução dos serviços: conforme Termo de referência.
- c) Os preços deverão ser cotados em reais, utilizando apenas 02 (duas) casas decimais.
- d) Declaração de aceitação de todas as condições deste termo de referência e que caso seja vencedora da licitação, executará os serviços pelos preços propostos e aceitos pelo CONTRATANTE.

21.2 Os serviços de instalação, configuração, testes referentes ao sistema devem respeitar os seguintes prazos de entrega:

- a) IPBX deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias corridos;
- b) Plataforma de atendimento de multicanalidade entregue em até 60 (sessenta) dias corridos;
- c) A comunicação integrada entre os sistemas em até 90 (noventa) dias corridos.

21.3 A partir da **Ordem de Fornecimento** que será emitida pelo Setor de Suprimentos da Prefeitura



Municipal de Linhares, estando de acordo com as ordens de serviço emitidas para instalação tendo como base o quadro 1, e 2. Sendo os mesmos passível de modificação e ampliação mediante solicitação do seu gestor eleito pela Prefeitura Municipal de Linhares considerando assim o sistema itinerante na instalação dos terminais IPs, e demais soluções compostas no projeto. Cada secretaria poderá adotar modelos diferentes dos atendimento exemplificados nos diagrama, exigindo da contratada a adoção das medidas de adequação.

As instalações serão realizadas no Municípios de Linhares, conforme unidades abaixo descritas e sob demanda:

LOCALIDADES DE INSTALAÇÃO ADMINISTRAÇÃO		
SETOR	ENDEREÇO	BAIRRO
AÇÃO SOCIAL - SEDE	RUA DA CONCEIÇÃO, 806	CENTRO
AÇÃO SOCIAL - SEDE	RUA DA CONCEIÇÃO, 806	CENTRO
AÇÃO SOCIAL - SEDE	RUA DA CONCEIÇÃO, 806	CENTRO
BOLSA FAMILIA - PRONATEC	AVENIDA COMENDADOR RAFAEL, 1734	CENTRO
BOLSA FAMILIA - CENTRO	AVENIDA COMENDADOR RAFAEL, 1734	CENTRO
BOLSA FAMILIA - CRAS - N.ESP	AVENIDA LAGOA BONITA S/N	N. ESPERANÇA
CONS. TUTELAR - REGINAL 1	RUA AUGUSTO CALMON, 721, CENTRO	CENTRO
CONS. TUTELAR - REGINAL 1	RUA AUGUSTO CALMON, 721, CENTRO	CENTRO
CONS. TUTELAR - REGIONAL 2	AV. PRESIDENTE COSTA E SILVA. Nº 02	BNH
CONS. TUTELAR - REGIONAL 2	RUA JOÃO FRANCISCO CALMON, 1699	CENTRO
CRAS - CONCEIÇÃO	RUA GOV. FLORENTINO AVIDOS, 466	CONCEIÇÃO
CRAS - CONCEIÇÃO	RUA GOV. FLORENTINO AVIDOS, 466	CONCEIÇÃO
CRAS - CONCEIÇÃO	RUA GOV. FLORENTINO AVIDOS, 466	CONCEIÇÃO
CRAS - AVISO	RUA RIO GRANDE DO SUL, 322	AVISO
CRAS - AVISO	RUA RIO GRANDE DO SUL, 322	AVISO
CRAS - AVISO	RUA RIO GRANDE DO SUL, 322	AVISO
CREAS - INTERLAGOS I	RUA JOÃO GAMA, 456	INTERLAGOS I
CRAS - INTERLAGOS I	AVENIDA REPUBLICA S/N	INTERLAGOS I
PROJETO VIVENCIART	AVENIDA REPUBLICA, S/N	INTERLAGOS I
CRAS INCLUIR - INTERLAGOS I	AVENIDA REPÚBLICA, 288	INTERLAGOS I
CENTRO POP - INTERLAGOS I	AVENIDA JOÃO GAMA, 456	INTERLAGOS I
CRAS - N.ESPERANÇA	AVENIDA LAGOA BONITA, S/N	N. ESPERANÇA
CRAS - SANTA CRUZ	AVENIDA ANTENOR ELIAS, Nº. 506	SANTA CRUZ
CRAS - BEBEDOURO	AVENIDA TOBIAS JOSÉ DE ANDRADE, 121	BEBEDOURO
CRAS - CARITAS - TELECENTRO	AVENIDA BENEVENUTO ZORZANELLE, 911	BEBEDOURO
CRAS - BAIXO QUARTEL - EXTEN.	RUA PRINCIPAL, S/N	B. QUARTEL
CRAS - RIO QUARTEL	RUA JORGE NUNES ROSA, S/N -CEP 29915-512	RIO QUARTEL
CRAS - POVOAÇÃO	AVENIDA CAB. BERNADO, S/N, 29914-510	POVOAÇÃO
CRAS - PONTAL DO IPIRANGA	RUA MAITACA S/N - 29916-562 - AREA VERDE	PONTAL
NASE - CENTRO	RUA JOÃO FRANCISCO CALMON, 1699	CENTRO
SINE - CENTRO	AVENIDA GOVERNADOR LINDEMBERG, 660	CENTRO
RESIDENCIA INCLUSIVA FEMININA	AVENIDA GUAÇUI Nº 2548	SHELL
LAR DAS MENINAS	RUA AUGUSTO DE CARVALHO S/N	ARAÇA
LAR DAS CRIANÇAS	AVENIDA CELESTE FAÉ, 744	CONCEIÇÃO



LAR BATISTA CRIANÇA FELIZ	AVENIDA MARTIM A. DE SOUZA, N°. 2220	INTERLAGOS I
CASA DE ACOLHIDA	RUA AUGUSTO PESTANA	CENTRO
PROJETO EDUCAR	RUA WALDIR DURÃO S/N	SHELL
PROJETO VEM SER - PETI	RUA ALCIDES ROSA, LOTEAMENTO FARIAS	FARIAS
TELEFONIA - GERAL	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1294	CENTRO
TELEFONIA	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1294	CENTRO
RECURSOS HUMANOS	AVENIDA VITÓRIA, 1683, CEP.29900-085	CENTRO
SECRETARIO MUNICIPAL	AVENIDA VITÓRIA, 1683, CEP.29900-085	CENTRO
ARQUIVO MUNICIPAL	AVENIDA IBIRAÇU, 471 - CEP. 29901-510	SHELL
ADMINISTRATIVO	AVENIDA VITÓRIA, 1683, CEP.29900-085	CENTRO
PATRIMÔNIO	AVENIDA VITORIA, 1683	CENTRO
RECEPÇÃO	AVENIDA VITÓRIA, 1683, CEP.29900-085	CENTRO
INTER/ALMOX.PATRIMÔNIO	RUA PEDRO PALACIO, N°. 2069	INTERLAGOS II
RECEPÇÃO	AVENIDA COMENDADOR RAFAEL, 1743	CENTRO
GUARDA MUNICIPAL	AVENIDA GUAÇUI, 1510	SHELL
BASE COMUNITÁRIA	PRAÇA REGIS BITENCORT	CENTRO
DEPARTAMENTO DE TRANSITO	AVENIDA JOÃO FELIPE CALMON, 490	CENTRO
JUNTA MILITAR	AVENIDA JOÃO FELIPE CALMON, 491	CENTRO
REDUCANDO	AVENIDA JOÃO FELIPE CALMON, 490	CENTRO
RECEPÇÃO	AVENIDA JOÃO FELIPE CALMON, 490	CENTRO
SECRETARIO MUNICIPAL	AVENIDA JOÃO FELIPE CALMON, 490	CENTRO
VIDEO	AVENIDA JOÃO FELIPE CALMON, 490	CENTRO
POLICIA MILITAR		J. RODRIGUES
DEFESA CIVIL	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
OUVIDORIA DA GUARDA	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
CORREGEDORIA DA GUARDA	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
PROCON	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
PROCON	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
PERICIA CRIMINAL	AVENIDA GETULIO VARGAS, 1200	CENTRO
TIRO DE GUERRA	AVENIDA DR. JOSÉ ANT. PALMEIRAS S/N	T. BARRAS
SEÇÃO DE TRANSITO	AVENIDA CELESTE FAÉ, 737, PRAÇA J.ALVES	CONCEIÇÃO
DESENVOLVIMENTO	AV. NOGUEIRA DA GAMA 1879. CEP 29900-381	COLINA
RECEPÇÃO	AV. NOGUEIRA DA GAMA 1879. CEP 29900-381	COLINA
CASA DO EMPREENDEDOR	AV. AUGUSTO PESTANA,790 - CEP. 29900-192	CENTRO
ESPORTE LAZER	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
ADMINISTRATIVO	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
RECEPÇÃO	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1117	CENTRO
SERLIGHES	PRAÇA 22 DE AGOSTO	CENTRO
BIBLIOTECA MUNICIPAL	PRAÇA 22 DE AGOSTO	CENTRO
CENTRO CULTURAL	PRAÇA 22 DE AGOSTO	CENTRO
RECEPÇÃO	AVENIDA PRESIDENTE COSTA E SILVA,155	N. HORIZONTE
TELEFONISTA	AVENIDA PRESIDENTE COSTA E SILVA,155	N. HORIZONTE
SEDE - MANUTENÇÃO	AVENIDA PRESIDENTE COSTA E SILVA,155	N. HORIZONTE
SEDE DIREÇÃO - MERENDA	AVENIDA PRESIDENTE COSTA E SILVA,155	N. HORIZONTE
UAB - UNIVERSIDADE	AVENIDA PRESIDENTE COSTA E SILVA,155	N. HORIZONTE
SETOR DE MERENDA	AVENIDA CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, S/N	SHELL
SETOR DE MERENDA	AVENIDA CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, S/N	SHELL
CEIM GENY RIBEIRO	RUA IBIRAÇU, S/N	SHELL
EMEF: AUTO GUIMARÃES	AVENIDA ARACRUZ, 153	SHELL



EMEF: GERÔNIMO MONTEIRO	AVENIDA PRESIDENTE COSTA E SILVA, 155	N. HORIZONTE
CEIM: ROTARY CLUB	AVENIDA PRES. GARRASTAZU MÉDICE, 1236	N. HORIZONTE
CEIM: MANOEL F. DE SOUZA	RUA GOVERNADOR DIAS LOPES S/N	N. HORIZONTE
EMEF: CASTELO BRANCO	RUA BELA VISTA S/N	CENTRO
EMEF: ROBERTO MOREIRA	AVENIDA SANTOS DUMONT S/N	ARAÇA
CEIM: SANTA RITA DE CASSIA	AVENIDA PRES. DEODORO FONSECA S/N	ARAÇA
EMEF: DALVINO TOMÉ/CAIC	RUA PINHEIROS, S/N	INTERLAGOS I
CEIM: CRESCER	RUA PINHEIROS, S/N	INTERLAGOS I
EMEF: MARILIA DE RESENDE	AVENIDA QUINTINO BOCAIUVA, 1205	INTERLAGOS I
EMEF: MARILIA DE RESENDE	AVENIDA QUINTINO BOCAIUVA, 1205	INTERLAGOS I
CEIM : CHAPEUZINHO VERMELHO	AVENIDA QUINTINO BOCAIUVA, 1217	INTERLAGOS I
CEIM: CHAPEUZINHO/EXTENSÃO	RUA VASCO FERNANDES COUTINHO, 1405	INTERLAGOS I
CEIM: ILIDIA ROSA DE A. SANTOS	RUA AMAPÁ, Nº. 1558	INTERLAGOS I
EMEF: APARECIDA LAVAGNOLI	AVENIDA REPÚBLICA, 521	INTERLAGOS I
EMEF: ANTÔNIO FERNANDES	RUA PADRE MANOEL DA NOBREGA, Nº. 1429	II
CEIM: ADAGMAR P. DE SOUZA	RUA D. PEDRO II, S/N	INTERLAGOS I
EMEF: PROF. MARIA PENHA PAZ. VEN	AVENIDA MARTIN AFONSO DE SOUZA, S/N	INTERLAGOS II
ALMOXARIFADO	RUA FELIPE CAMARÃO, 2100	INTERLAGOS II
ALMOXARIFADO	RUA FELIPE CAMARÃO, 2100	INTERLAGOS II
CEIM AGNÉLO GUIMARÃES	AV. JOSÉ TESCH, S/N	COLINA
EMEF. LUIS DE CAMÕES	AVENIDA CELESTE FAÉ, 1218	CONCEIÇÃO
EMEF: CID ADALBERTO	RUA VALDOMIRO CARDOSO, S/N	JUPARANÃ
CEIM: ENOQUE DE FREITAS	AVENIDA PRES. RODRIGUES ALVES S/N	JUPARANÃ
PROG+ EDUC. EXT. ROBERTO C.	RUA AMAZONAS, S/N	AVISO
EMEF: ROBERTO CALMON	RUA MARANHÃO, S/N	AVISO
CEIM: ANTÔNIO APRIGIO	AVENIDA S. PAULO S/N - CEP. 29901 - 150	AVISO
CEIM: ARISTIDES P. CALDEIRA	AVENIDA GUANABARA S/N	AVISO
CEIM TEREZINHA DURÃO	RUA JATÓBA	TRÊS BARRAS
EMEF: ELZA RONI SCARPAT	RUA CARIJÓS S/N	LAGOA MEIO
CEIM: BRANCA DE NEVE	RUA DO JASMIN, 323	JARDIM LAG.
EMEF: TALMA DRUMONT PEST.	RUA PROJETADA, 16	PALMITAL
CEIM: PERPETUA M. DOS ANJOS	AVENIDA MACHADO DE ASSIS, S/N	PALMITAL
CEIM: JOSÉ CANDIDO DURÃO	RUA JOÃO BONICENHA S/N, Q.36	SÃO JOSÉ
EMEF: DINORAH A. RODRIGUES	RUA EVANILDO MARIM, S/N	SÃO JOSÉ
CEIM: JOSÉ ELIAS	RUA DINORAH ALMEIDA RODRIGUES, S/N, Q.14	LINHARES V
PROJETO MENINOS DA TERRA	AVENIDA SABIÁ S/N	N. ESPERANÇA
EMEF: ADELSON DEL SANTOS	AVENIDA LAGOA BONITA S/N	N. ESPERANÇA
CEIM: VALDIR GABRIEL MARIM	RUA 22	N. ESPERANÇA
CEIM: VALDIR G. MARIM	RUA IANSÃ S/N	N. ESPERANÇA
EMEF. CABLOCO BERNADO	RUA HONORATO DA ROSA S/N	PLANALTO
CEIM: AMIGOS DO SABER	RUA ODILON NUNES BARROSO S/N	PLANALTO



EMEF: ZEFERINO B. FIOROT	RUA ADEMAR L. PIANNA, S/N	SANTA CRUZ
EXTENSÃO EMEF: ZEFERINO	RUA DOMINGOS BELIZÁRIO, S/N	SANTA CRUZ
CEIM: ALEGRIA DO SABER	RUA ADEMAR LUIZ PIANNA, S/N	SANTA CRUZ
EMEF: MARIANA B.POMP.	RUA DOMINGOS BELIZÁRIO, S/N	SANTA CRUZ
CEIM JOCAFÉ I	AVENIDA SEBASTIÃO JOSÉ FERREIRA, S/N	SANTA CRUZ
CEIM: AGELINA S.C. RIGONI	RUA CEDRO S/N	MOVELAR
EMEF: MARIA SOUZA MATIAS	RUA JATOBA S/N.	MOVELAR
CEIM: REINO MAGICO	RUA JOAQUIM BATISTA DUARTE S/N	N. BETANIA
ESCOLA PLURIDOCENTE	RUA JOAQUIM BATISTA DUARTE S/N	N. BETANIA
TELECENTRO	RUA BAHIA Nº 404 - CEP.29901-060	AVISO
CEIM: GIOVANI PAULO S. MEIRA	BR.101	CANIVETE
EMEF: JOSÉ MODENESI	RUA ARLINDO GAMA S/N	CANIVETE
CEIM: OLGA BORTOT MOLINA	AVENIDA OLGA BORTOT MOLINA S/N	CANIVETE
EMEF: PROF.EFIG.SIZENANDO	RUA PRINCIPAL, S/N	FARIAS
CEIM: WENDERSON N. FREITAS	AVENIDA ALEXANDRE ZUQUETO, S/N	FARIAS
CEIM: JEAN CARLOS BASTOS	RUA PRINCIPAL, S/N	GUAXE
EMEF: OROZIMBO LEITE	RUA PRINCIPAL, S/N	GUAXE
CEIM: LEODOVICO DONATELLI	AVENIDA BENEVENUTO, N.º.1126	BEBEDOURO
EMEF: ELIANA CORREIA PINAFRO	AVENIDA BENEVENUTO ZORZANELLE, 595	BEBEDOURO
EMEF: ANGÉLO RECLA	RUA SANTA LUZIA, S/N	RIO QUARTEL
CEIM: SEBASTIÃO JUST. FURTADO	RUA SANTA LUZIA, S/N	RIO QUARTEL
PEM DOCE MEL	RUA PRINCIPAL S/N	B. QUARTEL
EMEF: BAIXO QUARTEL	RUA PRINCIPAL, S/N	B. QUARTEL
CEIM: ALFREDO CHRIST	RUA LEO SIMON, S/N	SÃO RAFAEL
CEIM: VOVÓ AURORA	RUA CLERES MOREIRA, S/N	POVOAÇÃO
EMEF: PROF. URBANA P. COSTA	RUA CABOCLO BERNADO, S/N	POVOAÇÃO
CEIM: VILA DE REGÊNCIA	RUA LIDIO DE OLIVEIRA, S/N	REGÊNCIA
CEIM: AGOSTINHO RIGONI	AVENIDA URANO, S/N	P. DO IPIRANGA
EMEF: MANOEL MARTINS	AVENIDA URANO, S/N	P. DO IPIRANGA
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	RUA RUFINO DE CARVALHO, 1200	CENTRO
RECEPÇÃO	RUA RUFINO DE CARVALHO, 1200	CENTRO
CENTRAL DE MANUTENÇÃO	RUA JOSÉ MARTINIANO ALENCAR S/N	INTERLAGOS II
RECEPÇÃO	AV. CEREJEIRAS, 300 - SHOPPING PÁTIOMIX	MOVELAR
RECEPÇÃO	AV. CEREJEIRAS, 300 - SHOPPING PÁTIOMIX	MOVELAR
RECEPÇÃO - DESENV.URBANO	AV. GOV. FLORENTINO AVIDOS, 80, CEP. 29900-490	CONCEIÇÃO
APROVAÇÃO DE PROJETOS	AV. GOV. FLORENTINO AVIDOS, 80, CEP. 29900-490	CONCEIÇÃO
HABITAÇÃO	AV. GOV. FLORENTINO AVIDOS, 80, CEP. 29900-490	CONCEIÇÃO
GEOPROCESSAMENTO	AV. GOV. FLORENTINO AVIDOS, 80, CEP. 29900-490	CONCEIÇÃO
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	AV. GOV. FLORENTINO AVIDOS, 80, CEP. 29900-490	CONCEIÇÃO
OUVIDOR MUNICIPAL	AVENIDA AUGUSTO CALMON, 1294	CENTRO

Quadro 1



LOCALIDADES DE INSTALAÇÃO DA SECRETARIA DE SAÚDE		
SETOR	ENDEREÇO	BAIRRO
ESTRATÉGIA SAÚDE BUCAL	RUA GOVERNADOR BLEY, S/N	COLINA
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO	RUA GOVERNADOR BLEY, S/N	COLINA
CENTRAL DE REGULAÇÃO (AMA)	RUA GOVERNADOR BLEY, S/N	COLINA
UNIDADE DE ESPECIALIDADES – UNIDADE SANITÁRIA DE LINHARES (USL)	RUA GOVERNADOR BLEY, S/N	COLINA
CLÍNICA DE FISIOTERAPIA DE LINHARES (CEFIL)	AV. AUGUSTO PESTANA, 1443	CENTRO
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS II)	RUA AUGUSTO PESTANA, 1143	CENTRO
NÚCLEO DE ATENÇÃO ÀS POLÍTICAS DE SAÚDE (NAPS)	RUA GOVERNADOR BLEY, S/N	COLINA
PROGRAMAS DO NÚCLEO DE ATENÇÃO ÀS POLÍTICAS DE SAÚDE (NAPS)	EM ADEQUAÇÃO DE ENDEREÇO	
CASA ROSA – NÚCLEO DE REFERÊNCIA DA SAÚDE DA MULHER (LIGADO AO NAPS)	EM ADEQUAÇÃO DE ENDEREÇO	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE / CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE		
SUPERINTENDENTE DA VIGILÂNCIA EM SAÚDE:	AV. WILSON DURÃO, 955	TRÊS BARRAS
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	RUA GOVERNADOR BLAY, S/Nº	COLINA
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	AV. WILSON DURÃO, 955	TRÊS BARRAS
FARMÁCIA CIDADÃ (ALTO CUSTO)	AV. VITÓRIA, Nº 1978	CENTRO
FARMÁCIA BÁSICA	AV. NICOLA BIANCARDI, 650	CENTRO
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL	AV. IBIRAÇU, S/N	SHEL
HOSPITAL GERAL DE LINHARES	RUA MONSENHOR PEDRINHA, S/N, BAIRRO	ARAÇÁ
UNIDADE DE SAÚDE ETELVINA LOUREIRO SILVÉRIO	RUA WENCESLAU BRÁS Nº 130	AVISO
UNIDADE DE SAÚDE ÊXODO FELIX	AVENIDA GUAÇUÍ, S/N	ARAÇÁ
UNIDADE DE SAÚDE – CENTRO	RUA DA CONCEIÇÃO, Nº S/N	CENTRO
UNIDADE DE SAÚDE OLÍMPIO DA SILVA GAMA	RUA PRINCIPAL, S/N	BAIXO QUARTEL
UNIDADE DE SAÚDE ANA NUNES CARDOSO	RUA SANTA LUZIA, S/N	DISTRITO DE RIO QUARTEL
UNIDADE DE SAÚDE JOÃO FAVALESSA	RUA PRINCIPAL, S/N	DESENGANO
UNIDADE DE SAÚDE BENEVENUTO ZORZANELI	RUA TOBIAS JOSÉ DE ANDRADE, Nº 83	BEBEDOURO



UNIDADE DE SAÚDE DR. JOSÉ PALMEIRA	RUA WILLIAM PIGNATON, S/N	CANIVETE
UNIDADE DE SAÚDE NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	RUA GOV. BERNADINO MONTEIRO. Nº 276	CONCEIÇÃO
UNIDADE SAÚDE RODOLFO BITTI	RUA PRINCIPAL, S/N	FARIAS
UNIDADE DE SAÚDE ALCIDES CORREA	RUA PRINCIPAL, S/N	GUAXE
UNIDADE DE SAÚDE INTERLAGOS I	AV. VASCO FERNANDES COUTINHO, Nº 1190	INTERLAGOS
UNIDADE DE SAÚDE MAURICIO BADIANI	AV. PADRE MANOEL DA NÓBREGA, S/N	INTERLAGOS II
UNIDADE DE SAÚDE DR. JOEL COELHO FERREIRA	RUA JOÃO GAMA, S/N	INTERLAGOS
UNIDADE DE SAÚDE SAMUEL BATISTA CRUZ	RUA PROJETADA S/N, PATRIMÔNIO DA JAPIRA	JAPIRA
UNIDADE DE SAÚDE "NATALINO PANDOLF"	AV. PRINCIPAL S/N	BAGUEIRA
UNIDADE DE SAÚDE ANTÔNIO MELO MERNANDES	RUA PRINCIPAL S/N	PATRIMÔNIO RIO DAS PALMAS
UNIDADE SAÚDE JOSÉ MARIA DE OLIVEIRA MARQUES	AV. TUPINAMBÁS S/N	LAGOA DO MEIO
UNIDADE SAÚDE HUMAITÁ	RUA PRINCIPAL, S/N	PATRIMÔNIO HUMAITÁ
UNIDADE DE SAÚDE HERCILIO DE ANGELI"	RUA PRINCIPAL S/N	DISTRITO DE SÃO RAFAEL
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	RUA DAS ORTENCIAS, S/N	JARDIN LAGUNA
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	RUA 22, S/N	BNH
UNIDADE DE SAÚDE MARIA SOUZA DOS SANTOS	RUA MARIA GIURIATO FRISSE, S/N	LINHARES V
UNIDADE DE SAÚDE NOVA ESPERANÇA	RUA SANTA JOANA, S/N	NOVA ESPERANÇA
UNIDADE DE SAÚDE PEROBAS	RUA PRINCIPAL, S/N	PATRIMÔNIO PEROBAS
UNIDADE DE SAÚDE GLAUDSON ELIAS CALIMAM	AV. LÍRIO DE OLIVEIRA, S/N	DISTRITO REGÊNCIA
UNIDADE DE SAÚDE LUIZ CÂNDIDO DURÃO	AV. JÚPITER, S/N	DISTRITO DO PONTAL DO IPIRANGA
UNIDADE DE SAÚDE MANOEL PEREIRA DA SILVA	RUA RICARDO FERREIRA LEITE, S/N	DISTRITO DE POVOAÇÃO
UNIDADE DE SAÚDE PEDRO FELIPE SANTIAGO	RUA ANTENOR ELIAS, S/N	SANTA CRUZ
UNIDADE DE SAÚDE VILA BETÂNIA	RUA LAFAIETE AMÂNCIO NESPOLI S/N	VILA BETÂNIA
UNIDADE DE SAÚDE JOÃO FERNANDES DE SOUZA	AV. JOÃO BONICENHA, S/N	SÃO JOSÉ
UNIDADE DE SAÚDE CATARINA ROMANHA LORENZUTI	AV. CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, S/N,	SHEL
UNIDADE DA SAÚDE DA FAMÍLIA MARCIA MARIA DA SILVA COUTO	RUA JONAS LOPES S/N	TRÊS BARRAS
UNIDADE DE SAÚDE PLANALTO	AV. JOSÉ FRANCISCO CARMINATI BACHETI S/N	PLANALTO
UNIDADE DE SAÚDE RIO DOCE	RUA SEIS, S/N RESIDENCIAL	RIO DOCE



Quadro 2

21.4 A apresentação da proposta implica na aceitação plena e total das condições deste Termo de referência, sujeitando-se o Licitante as sanções previstas nos artigos 156 a 163 da Federal nº. 14.133/2021.

21.5 A eventual inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, não transfere a Prefeitura Municipal de Linhares a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

21.6 Os preços deverão incluir, enfim, todas as despesas necessárias à execução total do objeto licitado, bem como seus lucros, conforme as especificações e ANEXOS contidos neste Termo de referência.

21.7 Declarar expressamente que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessários ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da licitação.

21.8 As PROPONENTES assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas a Prefeitura Municipal de Linhares, em nenhum caso será, responsável por esses custos, independente da condução ou do resultado deste processo.

21.9 A Comissão Permanente de Licitação examinará as propostas para verificar se estão completas, sem quaisquer erros na sua elaboração, e se os documentos foram adequadamente assinados.

21.10 Serão aceitas as propostas em que se constatarem erros de cálculo nos valores propostos, reservando a Comissão de Licitação o direito de corrigi-los na forma seguinte:

- a) O erro na multiplicação de preços unitários pelas quantidades correspondentes será retificado mantendo-se o preço unitário e quantidade, corrigindo-se o produto.
- b) O erro na adição será retificado conservando-se as parcelas corretas, trocando-se o total proposto pelo corrigido.
- c) Não será considerada qualquer vantagem ou oferta não prevista neste Termo de referência, nem oferta de redução de preço vinculada à proposta de outro Licitante.

21.11 O representante da LICITANTE, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos conforme Legislação aplicada. Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, a CONTRATANTE poderá aditivar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos conforme Legislação aplicada.

21.12 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste memorial e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade.

S OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



A Contratada, além do cumprimento das obrigações constantes da especificação do objeto, obriga-se a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.12 Entregar o objeto com todos os componentes necessários para o pleno funcionamento sem custos adicionais a Prefeitura Municipal de Linhares.

22.13 Apresentar Alvará Municipal de licença para localização e funcionamento, relativo ao domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação.



22.14 Apresentar Alvará de licença para funcionamento emitida pelo CBMES (Corpo de Bombeiros Militar).

22.15 Apresentar relatório de conclusão do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde ocupacional), da empresa licitante, devidamente valido com data inferior a um ano, assinado pelo responsável da empresa licitante, e pelo responsável técnico implementador do programa, conforme regulamento do ministério do Trabalho, através da portaria nº 6.734 de 9 de março de 2020.

22.16 Apresentar relatório de conclusão do PGR (Programa de gerenciamento de riscos), devidamente valido com data inferior a um ano, assinado pelo responsável da empresa Licitante, e pelo responsável Técnico implementador do programa, conforme regulamento do ministério do trabalho, da portaria nº 6.735/2020.

23. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

23.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

23.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

23.3 Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

23.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

23.5 Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

23.6 Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

23.7 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis.

23.8 Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, quando for o caso.

23.9 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

23.10 Promover, por meio do servidor designado pela Secretaria competente, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da contratada;

24. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento dos preços pactuados será realizado da seguinte forma:

24.1 O pagamento referente aos ITENS do **Anexo I** será efetuado MENSALMENTE - FORMULÁRIO COTAÇÃO DE PREÇOS, será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos a partir da entrega e aceite definitivo e mediante a apresentação da NOTA FISCAL que serão devidamente comprovadas e atestadas pelo Órgão Gestor do Objeto desta licitação.



24.2 Nota Explicativa: Deverá ser indicado pelo contratado os dados bancários discriminando na nota fiscal ou equivalente o **banco, agência e a conta corrente**.

24.3 Para o efetivo pagamento a contratada apresentará à CONTRATANTE as certidões de quitação referente às contribuições da Previdência Social – CND/INSS, CND/FGTS e CNDT e demais documentos exigidos no contrato, não havendo em hipótese alguma, pagamento antecipado.

24.4 Nas Notas Fiscais deverão conter o número da conta corrente, agência e banco, na qual, após ser certificado o recebimento, será autorizado o pagamento. As Notas Fiscais deverão observar os preços da proposta aceita e, depois de conferidas e visadas, serão encaminhadas para processamento e posterior pagamento após aceitação dos SERVIÇOS pela CONTRATANTE.

24.5 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, elas serão devolvidas à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implique em postergação da data do pagamento, por igual número de dias, sem que disto gere encargos financeiros para a CONTRATANTE.

24.6 É vedada expressamente a realização de cobrança de forma diversa da estipulada neste Termo de referência, em especial a cobrança bancária, mediante boleto ou mesmo o protesto de título, sob pena de aplicação das sanções previstas no termo de referência e indenização pelos danos decorrentes.

25. REVISÃO DE PREÇOS

25.1 O preço do Anexo I que trata do contrato de locação, suporte e manutenção mensal, poderá ser reajustado após 12 (doze) meses e levará em consideração o Índice IGPM-FGV, ou outro índice que vier a substituí-lo.

25.2 O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei 10.192/2001.

25.3 Compete à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo Contratante, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

25.4 A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

25.5 No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

26. VIGÊNCIA DO CONTRATO

26.1 O prazo de vigência contratual a que se refere o Anexo I, terá início a contar da data da assinatura do Contrato e terá duração de 12 (doze) meses e poderão ser prorrogados nos termos do art. 107 da Lei 14.133/2021 e suas alterações.

26.2 No caso de prorrogação, o contrato poderá ser reajustado com base no IGPM/FGV a contar dos últimos 12 (doze) meses de contrato.



27. DA RETIRADA DA ORDEM DE FORNECIMENTO

27.1 Será convocado o vencedor da licitação para, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação, retirar a Ordem de Fornecimento, sob pena de decair o seu direito, podendo, ainda, sujeitar-se às penalidades estabelecidas na legislação em vigor.

28. SUBCONTRATAÇÃO

28.1 É vedada a subcontratação completa ou parcial do contrato.

29. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

29.1 A execução do contrato será acompanhada pelo(s) servidor(es) **Sra. Patricia Nespoli Pretti**, designado(s) representante(s) da Administração, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/21, que deverá(ão) atestar à execução do objeto contratado, observadas as disposições deste contrato e da Lei nº 14.133/21, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

29.2 Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

29.3 Fiscalização Administrativa



29.3.1 - O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

29.3.2 - Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

29.3.3 - Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

29.3.4 - A rotina de acompanhamento de prazos de vigência, alterações contratuais, apostilamento, garantias, ART's e termos aditivos serão desenvolvidas por servidor (a) de apoio administrativa da UG Obras.

29.3.5 - A rotina de acompanhamento de manutenção das condições de habilitação, empenho, liquidação, pagamento e afins serão realizadas por servidor (a) de apoio administrativo da UG Obras.

29.4 Gestor do Contrato

29.4.1 - O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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

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

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

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

30. Metodologia de Implantação e metas:



30.1 Gestão do Projeto

Nomeação de um comitê gestor responsável pelo acompanhamento do projeto.

Estabelecimento de indicadores de desempenho e metas a serem alcançadas:

- Diminuição presencial as unidades e secretarias do município em busca dos serviços básicos;
- Diminuição do absenteísmo nas unidades básicas de saúde;
- Automação de rotinas repetitivas;
- Agendamento de exames pelo WhatsApp;
- Aplicação de um Call center para atendimento ao cidadão;

30.2 Etapas do Projeto:

Elaboração do estudo técnico preliminar.

Desenvolvimento do projeto básico.

Realização do processo licitatório conforme Lei 14.133/2021.

Contratação e execução do projeto.

Testes e validação da solução.

Treinamento dos usuários e equipe técnica.

Monitoramento e manutenção contínua.

Realização de reuniões periódicas para avaliação e ajustes necessários.

31. Cronograma

31.1 Etapas e Prazos:

Fase de Planejamento: 30 dias

Aquisição e Contratação: 60 dias

Instalação e Configuração: 60 dias

Treinamento e Capacitação: 30 dias

Operação e Monitoramento Inicial: 60 dias

Manutenção e Suporte Continuado: Contrato de 12 meses renováveis

32. Plano de Execução

32.1 Estratégia:

Seleção de empresa especializada através de concorrência pública.

Implementação conforme cronograma estabelecido.

Monitoramento contínuo para garantir a qualidade e conformidade com as especificações.

Mitigação de riscos associados à implementação dos novos recursos tecnológicos.

33. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

33.1 Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.

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

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

33.4 Realizar pagamentos no prazo previsto.



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

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

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

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

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

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

34. DISPOSIÇÕES FINAIS

34.1 As PROPONENTES são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase deste processo.

34.2 O não cumprimento das condições estipuladas neste Termo de Referência, no Edital de Licitação e no Contrato a ser firmado entre o proponente e a Prefeitura Municipal de Linhares (administração pública) implica na adoção das medidas e penalidades prevista em lei.

34.3 Não serão aceitos materiais ou serviços em desacordo com as especificações constantes do presente Termo de Referência e seus anexos.

34.4 É obrigatoriedade que as soluções ofertadas sejam do mesmo licitante para resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções descritas neste termo.

34.5 Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL.

34.6 Os preços do Anexo I que trata dos serviços de instalação, configuração, testes de software para solução de IPBX, atendimento multicanal, treinamento básico para operação, contrato suporte técnico, manutenção mensal, serão fixos e irrevogáveis, não cabendo a revisão deles.

34.7 Não será permitido que o sistema de call-center, pesquisa de satisfação, tarifação, Discador com AMD, seja feito por sistema separados, ou adaptados ao servidor de comunicação integrado.

34.8 A licitante deverá ser responsável pelo fornecimento do hardware necessário para o perfeito funcionamento do sistema de IPBX previsto neste termo.

34.9 A Licitante será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma oficial do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da Prefeitura Municipal de Linhares, inclusive ao final do Contrato.



Linhares, 13 de Junho de 2024.

Assinado por MAIKO SILVEIRA GOMES 121.***.***-**
PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
17/06/2024 15:14:37

MAIKO SILVEIRA GOMES
Diretor do Dep. de Modernização da Estrutura Governamental

Aprovado por:

Aprovo o conteúdo do Termo de Referência elaborado pelo Servidor Maiko Silveira Gomes.

Assinado digitalmente por SAULO
RODRIGUES MEIRELLES:881.***.***-
** Data: 17/06/2024 15:19:37

SAULO RODRIGUES MEIRELLES
Secretário Municipal de Administração e dos Recursos Humanos

ANEXO I - FORMULARIO DE PREÇO

1. DOS QUANTITATIVOS E ESPECIFICAÇÕES

Os quantitativos do objeto deste Termo de Referência estão distribuídos da seguinte forma:



ITEM	SERVIÇO	QTD. MÊS	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
001	Fornecimento de software de comunicação integrado IPBX baseado em plataforma Open soucer, com capacidade mínima de 500 (quinhentos) ramais IPs, 120(cento e vinte) tronco SIP, para até 5 Operadoras SIP, serviços de URA (unidade de resposta audível com 20 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação (sem licença de uso), WEBRTC (Softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais ips, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada (com 15 campanhas), filas de atendimento (15 filas), posição de atendimento (30 PAS), modulo de agendamento e confirmação de consultas, relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração do servidor de IPBX, que deve ser interligado ao atual sistema da prefeitura, uma central Leucotron Ision 4000, centralizado na sede da Prefeitura Municipal de Linhares para ligações oriundas das diversas secretarias municipais separadas geograficamente, interligadas pela rede de Fibra óptica de dados, e pelo cabeamento estruturado de voz, incluindo instalação, configuração, integração ao banco de dados, consultoria técnica para novas aplicação, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software, hardware.	001		
002	Plataforma de atendimento por mensagens via WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram, website , integrado ao sistema IPBX para no mínimo 120 operadores, com gerenciamento que devera possibilitar conceitos de Helpdesk, tickets de atendimento, robô humanizado para tratamento de dúvidas dos usuários, API de integração (banco de dados, CRM, ERP), modulo de agendamento, e confirmação de consultas, pesquisa de satisfação por cada consulta, incluindo instalação, configuração, treinamento aos usuários, integração ao banco de dados, consultoria técnica para novas aplicação, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software, hardware.	001		
003	Treinamento do sistema nível básico 50 usuários Treinamentos do sistema nível administrador 08 usuários	001		
004	Gateway 2E1	002		
005	Gateway GSM 16 canais	001		
006	Gateway FXS	020		
007	Aparelho Telefônico IP	200		
008	HEADSET USB	050		
009	Servidor Processador de 4 núcleos e 3.1 GHZ, memória RAM de 16 GB, duas placas de rede 100/1000, capacidade de	001		



	armazenamento do disco de 8 TB.			
010	Serviço de telefonia TrunkSIP via internet, com 120 (centro e vinte) canais sip de entrada, 200 (DDR), incluindo 100.000 minutos para ligações fixo local, fixo DDD, celular local e celular DDD para qualquer operadora Brasil. Conforme Anexo V	001		
011	Modulo DISCADOR integrando ao sistema de IPBX. Envio por mês. Power dialer: Preditivo: Auto Provisionamento	015		
012	Modulo de envio de mensagens instantâneas por API/ Broker autorizado via WhatsApp com 50.000 envios mês	001		
013	Valor total			

ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Características mínimas da plataforma IPBX:

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

1.1 O hardware que compõem central de IPBX deverá suportar inicialmente 500 (trezentos) ramais SIP com expansão de 20%, e as demais facilidades presente neste termo.

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

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

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

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

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

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



- 1.9 O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).
- 1.11 Permitir a conexão de ramais IPS, gateway, softphone sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.
- 1.12 Serviço telefônico IP deverá compreender toda área oriunda e de forma itinerante em que estão compreendidas as unidades da Prefeitura Municipal de Linhares, permitindo a comunicação entre as secretarias que estão separadas geograficamente do prédio principal da Prefeitura.
- 1.13 O software de operação que compreende: ramal, telefonista e agente ambos via WEB deverá suportar instalação no sistema Windows, MAC ou Linux para computador.
- 1.14 Deverá suportar *codecs* de áudio G.711, OPUS G.729 e G.722, além de *codecs* de vídeo H.264.
- 1.15 Deverá oferecer suporte SIP/TLS com algoritmo de criptografia AES-256.
- 1.16 O software de ramal móvel deverá suportar instalação no sistema mobile Android e IOS.
- 1.17 Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- 1.18 O sistema de IPBX deverá permitir o uso de softphone compatível com as funcionalidades do sistema de IPBX com suporte para os sistemas operacionais Windows, MAC ou Linux.
- 1.19 Possuir conferência de através de salas pré-definidas dos participantes internos e tendo como limite externo a quantidade de canais analógicos ou digitais.
- 1.20 O Software IPBX deverá aceitar música de espera com áudio wave ou mp3, podendo ser aplicado na fila de espera.
- 1.21 O grupo de chamada poderá ter de 1 até 10 participantes, classificado por um número específico de entrada, permitindo a configurar:
- a) Tipo de espera (4 nível e default);
 - b) Duração de toque individual;
 - c) Duração de toque total;
 - d) Tempo de retenção;
 - e) Gravação;
 - f) Tipo de distribuição (simultâneo ou sequencial);
 - g) Desvio se ocupado ou não atendido.
- 1.22 O Sistema de IPBX deve estar preparado para configuração de encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância de forma automática (Rota de menor custo).
- 1.23 O Sistema de IPBX deverá permitir rota de interconexão por meio de equipamento de telefonia móvel e possibilitar o encaminhamento de chamadas para sistema do serviço móvel pessoal automaticamente.
- 1.24 Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário.
- 1.25 Possibilitar o uso de rotas analógicas, GSM e TDM. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio.



- 1.26 O Sistema de IPBX deverá identificar a origem das chamadas (internas e externas);
- 1.27 O Sistema de IPBX deverá permitir a ligação entre ramais internos sem tarificação;
- 1.28 Deverá possuir documentação de ajuda, explicando sobre a configuração de parâmetros do sistema via WEB;
- 1.29 Deverá possibilitar o envio de notificações em caso de alarme, ao menos via Interface WEB e/ou e-mail ao gestor do sistema;
- 1.30 A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS;
- 1.31 Deverá possibilitar o monitoramento a performance do sistema via WEB (CPU, MEMORIA, REDE, período de funcionamento, etc.);
- 1.32 O Sistema de IPBX deverá permitir Chamada de retorno automático – rechamada para ligações entre ramais;
- 1.33 Deverá ser possível a criação de ramais IPS e configuração do mesmo através do painel do gestor;
- 1.34 Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas e ainda a transferência de ligação quando essa for atendida para o dispositivo móvel pessoal ou outro ramal da empresa;
- 1.35 O Sistema de IPBX deverá possibilitar desvio de chamadas em caso de não atendimento;
- 1.36 O sistema de IPBX deverá possibilitar facilidade de “siga-me” quando ocupado e quando não atendido;
- 1.37 Permitir a criação de uma ou várias Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o auto atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, com direcionamento para Fila, grupo, ramal, ramal celular, integração, etc..., através de um menu com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (*Dual-Tone Multifrequency*), e reconhecimento por comando de voz por inteligência artificial;
- 1.38 O Sistema de IPBX deverá possibilitar criar Conta e senha para uso em ramais predefinidos;
- 1.39 O sistema de IPBX deverá oferecer alta desempenho no controle e distribuição das chamadas permitindo a distribuição automática através de menus e sub-menus com ambientes customizados para cada setor, podendo estar geograficamente separados possibilitando a criação de centrais virtuais integralizadas em um único ponto central;
- 1.40 Possibilitar o gerenciamento, monitoramento e configuração através de interface WEB para o supervisor;
- 1.41 O sistema de IPBX deverá possuir um firewall embarcado no próprio sistema;
- 1.42 O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não;



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

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

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

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

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

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

1.47 Possibilitar a telefonista uma interface Web contendo:

- a) Login,
- b) Visualização dos ramais,
- c) Status dos ramais,
- d) Ordenador os ramais por nome, número ou ambos,
- e) Agenda telefonia,
- f) Histórico das chamadas de entrada e saída;
- g) Visualização do número de entrada da ligação e visualização das chamadas entrantes da fila;
- h) Possibilidade de mensagem gravada e/ou música em espera na transferência;
- i) Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal ou grupo;
- j) Permitir a reserva de ramal quando ocupado;
- k) Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema;
- l) Realizar ligações externas através do zero ou código pessoal;
- m) Realizar ligações entre ramais internos e externos;
- n) Realizar transferência cega e transferência assistida;
- o) Possibilitar encaminhamento incondicional;
- p) Possibilitar a geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;
- q) Possibilitar a reprodução de áudios específicos;
- r) Permitir o envio da ligação para URA;
- s) Permitir direcionar a ligação diretamente para o ramal específico;
- t) Permitir que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma nova chamada quando o número de destino estiver livre para receber atendimento, mediante a digitação de um código;
- u) Permitir retorno de chamada automático quando ocupado ou não atendido;
- v) Deverá permitir salas de conferência com até 10 participantes simultaneamente;



- w) Deve permitir a exportação dos relatórios através de arquivo no formato CSV, PDF, EXCEL.
- x) Deve permitir configurar a distribuição das ligações de entrada em função de diferentes horários;
- y) Permitir aplicação de ramal celular;
- z) Possibilitar a captura de chamada em fila com o modulo telefonista.

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

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

1.50 Permitir gravação manual no momento que se desejar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.59 Oferecer estrutura dentro das necessidades apresentadas nos gráficos à seguir:



APRESENTAÇÃO INICIAL DA ESTRUTURA DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL DA COMUNICAÇÃO INTEGRADA.

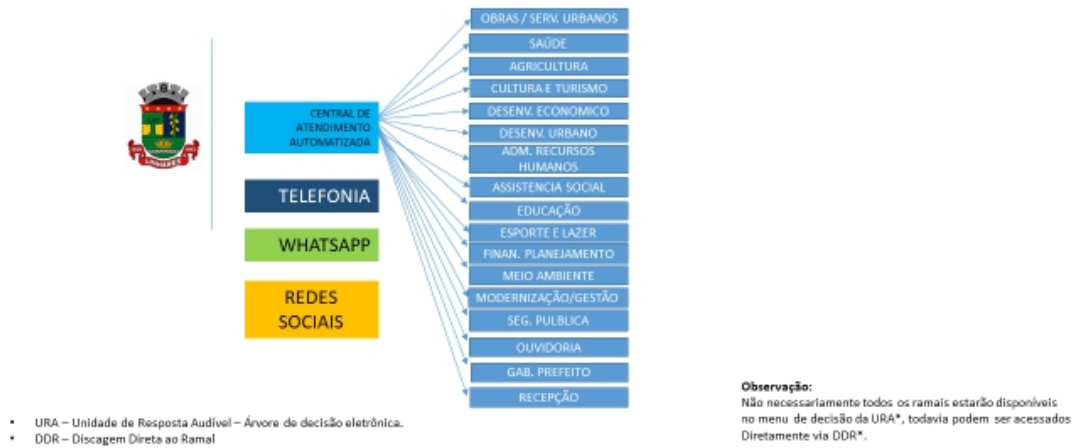


Figura 1 – ESTRUTURA DE URA INICIAL – SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

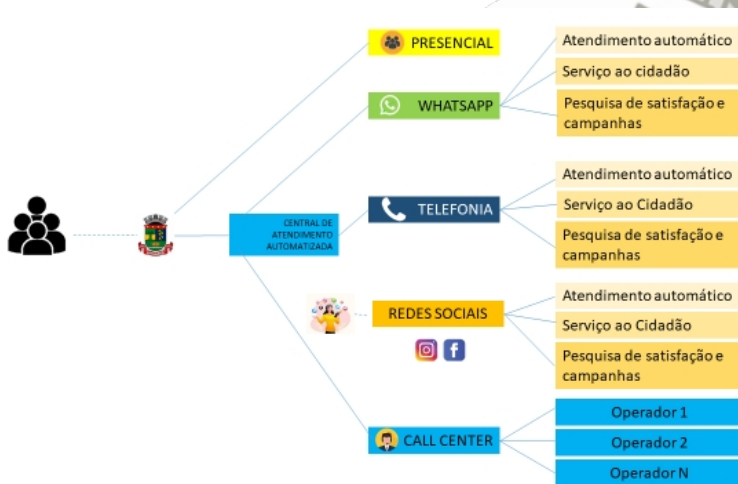


Figura 2 - DISTRIBUIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES

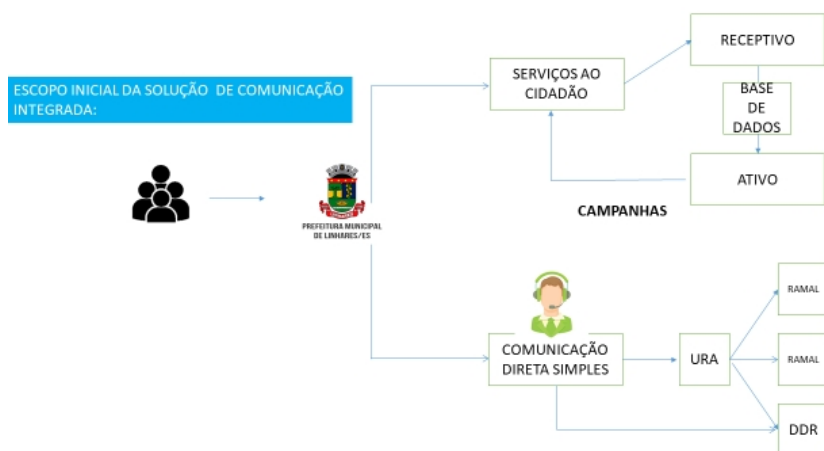


Figura 3 - MODO DE INTERAÇÃO ATIVA E RECEPTIVA/SERVIÇOS AO CIDADÃO



Figura 4 - ESCOPO INICIAL DE CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

2.Características de monitoramento e gerência:

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

- Criação de ramal;
- Configuração e alteração da categoria de ramal;
- Criação de rotas de saída (SIP e TDM);
- Ativar e desativar código de operadora (LCR) rota de menor custo;
- Ativar e desativar filas;
- Ativar e desativar grupos;
- Ativar e desativar agentes;
- Ativar e desativar pausas;
- Ativar e desativar gravação;
- Informação de monitoramento dos ramais;
- Informação de ramais SIP registrados;



- l) Informação de Bilhetagem;
- m) Informação de tempos do sistema;
- n) Informações de serviços ativos no servidor;
- o) Informações de ramais logados;
- p) Informações sobre consumo da Placa de rede TCP IP de entrada no servidor (em gráfico) e serviço de diagnóstico da rede;
- q) Ativar e desativar serviços de rede e aplicações;
- r) Informações de log;
- s) Definição das mensagens de espera;
- t) Realizar Backup do sistema de forma automática e fazer o backup das gravações para exportação automática para um determinado diretório;
- u) Configurações dos parâmetros de rede e dos serviços do servidor;
- v) Monitoramento e gerenciamento do modulo do discador;
- w) Monitoramento e gerenciamento do modulo Call Center;
- x) Monitoramento das filas de atendimento;
- y) Configurações dos parâmetros da Lista negra;
- z) Configurações de Agenda;
- aa) Supervisão dos relatórios;
- bb) Bilhetagem e tarifação;
- cc) Ligações transferidas e ligações capturadas;
- dd) Opções da Ura com: registros, gráficos e comparativo com informação dos percentuais de opções mais acessadas.
- ee) Pesquisa de Satisfação com: registros, gráficos e comparativo com informação do agente, avaliações, nota média, estrela de pontuação.

2.2 Supervisão das Filas e Agentes:

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

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

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

2.5 Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora.

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

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



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

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

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

a) Power dialer:

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

b) Preditivo:

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

c) Auto-Provisionamento:

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



29) Permitir programação agendamento das campanhas.

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

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

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

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

2.15 A Prefeitura Municipal de Linhares fornecerá todas as informações necessárias de dados para permitir a configuração dos serviços de URA.

2.16 A Licitante é responsável pelo fornecimento das mensagens da URA.

2.17 O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

2.18 Deverá possibilitar URA (unidade de resposta audível) com atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub-menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal).

2.19 A plataforma de IPBX deverá permitir que o gerenciamento de suas portas IP seja por intermédio do mesmo software.

2.20 O sistema de virtualizada deverá ser empregado aquele que melhor se adaptar ao sistema da Licitante.

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

2.22 O sistema deve permitir gravação de ramais e canal de forma gerenciada pelo administrador do sistema via WEB.

2.23 A plataforma de IPBX deverá possibilitar a visualização das gravações.

2.24 A plataforma de IPBX deverá permitir o gerenciamento de usuários por nível (administrador, supervisor, operador, etc...).

2.25 A plataforma de IPBX deverá possibilitar que executar aplicações de chamada telefônica e operações de ramal, telefonia e agente sejam acessados diretamente no browser do navegador através da tecnologia WEBRTC.

2.26 A CONTRATADA deverá fornecer software Tarifador: Sem limites de ramais, Bilhetagem e com centros de custos; Cadastros; Relatórios e demais recursos.



- 2.27 Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.
- 2.28 O sistema deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas entre as unidades da Prefeitura Municipal de Linhares de forma a possibilitar o limite de chamadas entre as regionais.
- 2.29 Permitir a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.
- 2.30 O sistema de gerenciamento será acessado remotamente através de uma conexão segura SSH através de ferramentas disponíveis no Protocolo TCP/IP.
- 2.31 O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não.
- 2.32 Verificação de disponibilidade em tempo real de acessos de usuários acessados.
- 2.33 Os acessos a plataforma devem ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais IP e clientes baseados em software.
- 2.34 A plataforma deverá ser instalada de forma virtualizada com no mínimo 1 (um) servidor virtuais, de forma a garantir a transição da imagem do disco.
- 2.35 A solução apresentada deverá permitir gravação de das ligações interna e externas sobre demanda com gerenciamento e administração via WEB.
- 2.36 Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.
- 2.37 Possibilitar o monitoramento sobre os parâmetros dos serviços de rede.
- 2.38 Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos IP's, e a plataforma de IPBX.
- 2.39 Deverá Permitir a criação de liberação de IP, para interligação com os outros nós da rede com interface IP de padrão Ethernet.
- 2.40 Deverá utilizar o protocolo TLS para sinalização segura.
- 2.41 Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.
- 2.42 A Central deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261.
- 2.43 Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para compatibilizar com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.
- 2.44 Deverá utilizar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G.722, G.729(A ou AB) e Opus.
- 2.45 As chamadas de Vídeo ponto a ponto devem trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.



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

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

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

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

2.50 Deverá suportar IPv4.

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

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

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

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

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

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

2.56.1 Painel da Telefonista:

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

2.56.2 Deve permitir visualizar as chamadas em fila contendo:

- a) Posição da chamada;
- b) Número chamador;
- c) Tempo de espera da chamada;
- d) Prioridade da chamada dentro da fila;
- e) Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas);
- f) Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute;
- g) Deve permitir atendimento automático;
- h) Deve permitir operação em sistema operacional Windows ou Linux com os navegadores Chrome, Mozilla e Edge;
- i) Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas;
- j) Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA;
- k) Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador;
- l) Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos);



- m) Deve permitir desvio de chamada;
- n) Deve apresentar uma lista de ramais;
- o) Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos;
- p) Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda;
- q) Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações;
- r) Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX;
- s) Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados;
- t) Deve permitir siga-me (ativa e desativa);
- u) Deve permitir Captura de ramal ou grupo;
- v) Deve permitir Pausar o Ramal.

2.56.3 Painel do Ramal:

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

2.56.4 Painel do Agente:

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



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

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

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

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

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

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

3.2 Gerenciar agentes:

- a) Pausar;
- b) Despausar;
- c) Deslogar;
- d) Intercalar;
- e) Liberar.

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

3.3.1 Permitir configuração:



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

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

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

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

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

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

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

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

3.11 Para operação do serviço do Call Center:

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

4. Características do modulo de bilhetagem e tarifação:

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

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

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

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



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

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

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

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

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

5. Integração de recursos

- a) Permitir entroncamento SIP;
- b) Serviços DID,
- c) Aplicação em nuvem;
- d) Integração com Bilhetagem Inteligente;
- e) Flexibilidade e compartilhamento de recursos para integração do sistema entre filiais;
- f) Integração (ERP, CRM, BD), sem necessidade de recursos extras. Esta aplicação deve ser disponibilizado pela LICINTANTE através da solicitação da API, com formato de troca de dados entre sistemas via Json para desenvolvimento e integração a ser realizada pela contratada e pela equipe de TI da Prefeitura Municipal de Linhares.
- g) Fluxo de Atendimento Telefônico Integrado - Agendamento de Consulta:
 - Quando o paciente liga para o sistema de agendamento, ele ouve uma mensagem de boas-vindas com instruções;
 - O sistema oferece opções de agendamento, como "Pressione 1 para agendar uma consulta com o médico" ou "Pressione 2 para agendar uma consulta odontológica";
 - O paciente escolhe a opção desejada e ouve instruções adicionais;
 - O sistema disponibiliza ao paciente 5 opções de data e hora conforme a agenda do sistema de prontuário da unidade;
 - Com base na resposta do paciente, o sistema verifica a disponibilidade no sistema de prontuário e confirma a data e hora da consulta.
 - O sistema fornece um número de confirmação da consulta ao paciente.
- h) Confirmação de Consulta:
 - Um dia antes da consulta, o sistema liga automaticamente para o paciente.
 - O paciente recebe uma mensagem automatizada informando a data e hora da consulta agendada.
 - O sistema oferece opções, como "Pressione 1 para confirmar" ou "Pressione 2 para reagendar".
 - Se o paciente pressionar "1" para confirmar, a consulta é confirmada no sistema.
 - Se o paciente pressionar "2" para reagendar, ele é direcionado para o sistema de reagendamento.
- i) Pesquisa de Satisfação:



- Após a consulta, o sistema liga novamente para o paciente para coletar feedback e avaliação.
- O paciente ouve uma mensagem de agradecimento e um convite para fornecer uma nota de satisfação.
- O sistema pede ao paciente para avaliar a consulta, utilizando uma escala de 1 a 5 ou outra medida relevante.
- As respostas são registradas no sistema para avaliação e melhoria dos serviços.
- Além disso, é importante garantir que o sistema seja amigável e de fácil utilização para os pacientes, e que ofereça opções para falar com um atendente humano em caso de dúvidas ou problemas.

6. Modulo API de mensageria via whatsapp

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

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

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

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

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

6.6 O sistema deverá disponibilizar migração de quatro canais;

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

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

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

7. Modulo administrador e supervisor do sistema

7.1 Este módulo deverá ser utilizado para:

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



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

8. Modulo Operador / Monitor:

8.1 Este módulo deverá ser utilizado para:

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

8.2 Gerenciamento de atendentes através das seguintes ferramentas:

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

9. Modulo Operador / Atendente

9.1 Este módulo deverá ser utilizado para:

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



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

10. Modulo Integração WhatsApp

10.1 Este módulo deverá ser utilizado para;

- a) Ativação de canal utilizado na plataforma integrada com o aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;
- b) Geração de Chave de validação via SMS vinculado ao número utilizado no canal.
- c) Fluxo de Atendimento via WhatsApp com API Oficial - Agendamento de Consulta:
 - Quando o paciente inicia uma conversa com o número de WhatsApp designado para o sistema de agendamento, ele recebe uma mensagem de boas-vindas com instruções.
 - O sistema oferece opções de agendamento, como "Digite 1 para agendar uma consulta com o médico" ou "Digite 2 para agendar uma consulta odontológica".
 - O paciente responde com o número da opção desejada.
 - O sistema inicia uma conversa interativa, podendo fazer perguntas sobre a especialidade.
 - O sistema disponibiliza ao paciente 5 opções de data e hora conforme a agenda do sistema de prontuário da unidade;
 - Com base na resposta do paciente, o sistema verifica a disponibilidade no sistema de prontuário e confirma a data e hora da consulta.
 - O sistema fornece um número de confirmação da consulta ao paciente por meio do whatsapp.
- d) Confirmação de Consulta:
 - Um dia antes da consulta, o sistema envia automaticamente uma mensagem pelo WhatsApp para o paciente.
 - A mensagem informa a data e hora da consulta agendada e oferece opções, como "Digite 1 para confirmar" ou "Digite 2 para reagendar".
 - Se o paciente responder com "1" para confirmar, a consulta é confirmada no sistema.
 - Se o paciente responder com "2" para reagendar, ele é direcionado para o sistema de agendamento via WhatsApp.
- e) Pesquisa de Satisfação:
 - Após a consulta, o sistema envia uma mensagem de agradecimento ao paciente via WhatsApp.
 - A mensagem convida o paciente a fornecer uma nota de satisfação, como "Digite 1 para excelente, 2 para bom, 3 para regular, 4 para ruim, 5 para péssimo."
 - O paciente pode responder com o número correspondente à sua avaliação.
 - Além da nota, o sistema pode perguntar se o paciente deseja deixar comentários adicionais.
 - As respostas são registradas no sistema para avaliação e melhoria dos serviços.



- As mensagens via WhatsApp deverá ser configurada para interagir de forma amigável e eficaz com os pacientes, e seja capaz de lidar com respostas variadas, fazendo busca de palavras, ou expressões não reconhecidas pelo sistema para direcionamento ao atendente disponível.

11. Da capacidade de automação das operações

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

12. Descritivo das funcionalidades para atendimento do sistema:

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

12.2 Funcionalidades exigidas:

- a) Enviar Mensagens de WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram;
- b) Receber Mensagens de WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram;
- c) Enviar Mídias através do WhatsApp;
- d) Receber Mídias através do WhatsApp;
- e) Listar Mensagens Enviadas e Recebidas;
- f) Listar contatos que executaram comunicação com o canal de atendimento;
- g) Inscrever de forma automatizada;
- h) Agendar e Executar Campanhas de envio de mensagens de WhatsApp;
- i) Personalizar Layout do Painel do Operador;
- j) Personalizar Layout do Painel do supervisor;
- l) Personalizar Layout do Painel do administrador;
- n) Gerenciar Clientes pelo Painel do administrador;
- o) Criar, Editar e Gerenciar Operadores de Atendimento Operacional;
- p) Listar, Acompanhar atendimentos executados e em execução;
- q) Gerenciar atendimentos por Departamentos;
- r) Editar contatos vinculados à plataforma;
- s) Criar e gerenciar enquetes;
- t) Emissores de relatórios;
- u) Gerenciar horários de atendimentos em Menus;
- v) Gerenciar horários de atendimentos para Operadores;
- x) Vincular Imagem e Texto como resposta automatizada;
- z) Vincular Vídeo com Texto como resposta automatizada;
- aa) Vincular palavras chaves para acesso aos menus;
- ab) Menus Ilimitados;
- ac) Submenus Ilimitados;
- ad) Operadores de atendimento;
- ae) Armazenamento e Backup de 10 Giga.

13. Os serviços prestados que devem estar disponíveis no sistema

13.1 Acesso a plataforma Web;

13.2 Atualizações constantes e ilimitadas;

13.3 Treinamento e Capacitação do contratante.



14. Implantação do projeto

14.1 Todo o escopo descrito no edital deve ser implantado imediatamente após o tramite regulatório de autorização. Haverá reuniões de análise do fluxograma para autorização e implantação. O sistema deve dispor de integrações e desenvolvimento de recursos, facilidades, integrações com outros sistemas (CRM, ERP ou Banco de Dados), cuja deverá estar aberto para desenvolvimento da própria equipe da contratante, com API aberta e documentação disponível dentro da solução.

15. Critérios técnicos de atendimento

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

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

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

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

- 16.1 Hardware do servidor de telefonia IP:
 - a) Trusted Platform Module (TPM) 2.0 V3.
 - b) Chassi de 3.5" para até 4 discos rígidos (SAS/SATA).
 - c) Intel® Xeon® E-2324G (3.1 GHz, 8M Cache, 4 núcleos/4 threads, Turbo 65W, 3200 MT/s).
 - d) Heatsink for 80W or less CPU.
 - e) Performance otimizada.
 - f) 3200MT/s UDIMM.
 - g) 16GB DDR4 3200MHz (1X16GB, ECC, UDIMM, BCC).
 - h) C1, sem RAID em HDDs/SSDs (combinação de tipos de unidades permitida).
 - i) PERC H355 Adapter FH.
 - j) HD de 8TB SATA 6Gbps 7.2K 512n 3.5" Cabled.
 - k) Configuração do BIOS de performance.
 - l) Modo de boot do BIOS UEFI com partição GPT de 2m NBR 14136 2P + T a C13, 250V, 10ª.
 - m) IDRAC 9 Básico 15G.
 - n) On-Board Broadcom 5720 Dual Port 1Gb LOM.
 - o) IDRAC, senha gerada de fábrica.
 - p) IDRAC Group Manager, desativado.

17. Aparelhos telefônicos IP

- 17.1 Diferencial
 - a) 2 linhas SIP, conferência de 3 vias, ponto de acesso SIP.
 - b) 1000 listas telefônicas locais, identificador de chamadas, retenção de chamadas, transferência de chamadas.
 - c) Tela matricial de 128x48.



- d) Áudio HD no viva-voz e no fone de ouvido.
- e) Suporte fone de ouvido sem fio EHS.
- f) Portas rápidas duplas, PoE integrado.
- g) Suporte com 2 ângulos ajustáveis de 45 e 50 graus.
- h) Compatível com as principais plataformas: Asterisk, Broadsoft, 3CX, Metaswitch, Elastix, Avaya, Leucotron, etc.

17.2 Geral:

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

18. Funções do telefone:

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

19. Áudio:

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

20. Rede:

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



21. Protocolos:

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

22. Implantação e gerenciamento:

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

23. Especificações físicas:

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

24. Instalação:

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



- c) Cor preta.

25. Dimensões do dispositivo:

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

26. Headset usb - especificações

- a) Sensibilidade de entrada: -62 dBV / μ bar, -42 dBV / Pa + / - 3 dB.
- b) Comprimento do cabo: 8 pés.
- c) Conexões: USB compatível (1.1 e 2.0).

27. Resposta de frequência:

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

28. Requisitos do Sistema:

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

29. Gateway GSM - características

- a) GSM/ 3G 16 canais - Penta Band (850/900/1800/1900/2100 MHz).
- b) Instalação em rack 19".
- c) Fonte de alimentação interna » Roteamento automático de saída.
- d) Duração de chamadas programável.
- e) Blacklist e Whitelist para 400 números.
- f) Ocultação de ID.
- g) Bloqueio de chamadas sem ID.
- h) Bloqueio de chamadas em roaming.
- i) Envio em massa e recebimento de SMS.
- j) Consulta à portabilidade numérica.
- k) Fidelização de Código de Seleção de Prestadora (CSP).
- l) LEDs Indicativos de status.
- m) 1 porta Ethernet RJ45 10/100 10BASE-T/100BASE-TX Padrão: IEEE802.3.
- n) 8 portas GSM/3G (4 na base e 4 na expansão) Frequências de operação: 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz 2 conectores para antena (1 na base 1 na expansão) Impedância da antena: 50 Ω .
- o) Fonte de alimentação Entrada: 90-240 Vac / 50-60 Hz Potência máxima: 15 W.

30. Gateway 2E1- Características

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

31. Monitoração, configuração, diagnóstico e administração

- a) Suporte a SNMP.
- b) Roteamento de chamadas por prefixo.
- c) Fidelização por operadora.
- d) Bilhetagem por CDR personalizável (CDR – Call Detail Record).



- e) Geração de Logs para diagnóstico.
- f) Status do Link E1.
- g) Diagnóstico detalhado do link E1.
- h) Interface para configuração.
- i) Failover de rotas – recurso Keep Alive.
- j) ZeroTouch Provisioning – para provisionamento automático

32. Hardware

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

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

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



ANEXO III - REQUISITOS MÍNIMOS PARA O TREINAMENTO

1. REQUISITOS MÍNIMOS

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

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

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

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

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

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

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

2. O conteúdo programático do treinamento deverá assegurar, no mínimo, as seguintes informações e requisitos:

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

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

ANEXO IV - REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

1. REQUISITOS MÍNIMOS DO SUPORTE TÉCNICO.

1.1 A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte a completa solução ofertada (inclusa manutenção do servidor e integração ao banco de dados), durante o período de vigência do contrato, desse modo, por manutenção, entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de



caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

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

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

1.4 Em caso de problemas de hardware ou do sistema operacional que inviabilize as atividades do servidor de IPBX, será necessário atendimento presencial, se não houver outro meio para restabelecer o serviço.

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

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

- a) Tempo de atendimento ao chamado – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de início do atendimento técnico até 02 (duas) horas corridas para atendimento ONLINE;
- b) Tempo de solução do problema – período compreendido entre o início do atendimento do técnico até o término da solução do problema, deixando o software em condições normais de operação até 04 (quatro) horas corridas para atendimento ON-SITE;
- c) O tempo máximo de paralisação tolerável, após o início do atendimento técnico ao software de IPBX será de até **08 (oito)** horas corridas;
- d) O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;
- e) Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;
- f) Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;
- a) Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a Prefeitura Municipal de Linhares, independente da fase deste contrato/projeto.
- b) Tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada por escrito, e/ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp), de algum problema constatado no sistema (software) ou hardware;
- c) Manter total sigilo das informações constantes dos arquivos da CONTRATANTE, caso, eventualmente seja necessária esta disponibilizá-lo para a solução das pendências e/ou problemas verificados.



- d) Permitir que a CONTRATANTE efetue a execução de cópia dos arquivos fornecidos nos meios magnéticos originais do produto contratado, para fins de segurança ("backup"), com a finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda de seus arquivos.
- e) Fornecer ao CONTRATANTE as novas implementações e as correções dos eventuais erros existentes no produto licenciado, entre os quais se definem as incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação dos mesmos e a sua operação ou seja, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.
- f) Manter em seu quadro de funcionários, técnicos aptos a efetuar a assistência técnica adequada ao CONTRATANTE, usuário das versões implantadas e liberadas.
- g) Responsabilizar-se, única e exclusivamente, por todo e qualquer pagamento de ordem trabalhista, previdenciária e encargos sociais, decorrente dos seus técnicos na prestação dos serviços, nas dependências do estabelecimento do CONTRATANTE.
- h) Prestar assistência ao CONTRATANTE, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do sistema. Essa assistência poderá ser por escrito, Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp ou visita à sede do CONTRATANTE ou na própria sede da CONTRATADA.
- i) Qualquer atualização à legislação nacional, das variáveis para com a plataforma IPBX licenciada, fica condicionada, única e exclusivamente, às condições estabelecidas para a atualização à contratada, através do presente instrumento.
- j) Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção, compromete-se o CONTRATANTE a disponibilizar à CONTRATADA, os equipamentos com as devidas configurações exigidas, programas e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.
- k) Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção na sede do Prefeitura Municipal de Linhares, todos os custos relacionados com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação correrão por conta da Licitante.
- l) Prestação de apoio na parametrização e operação do sistema junto a TI e ao departamento de atendimento ao público da Prefeitura Municipal de Linhares, no que tange as necessidades vinculadas a plataforma de atendimento de multicanalidade.
- m) Tempo máximo para atendimento ON-SITE de 2h contados a partir da solicitação pelo canal de atendimento da licitante para atendimento das solicitações vinculadas a plataforma de atendimento de multicanalidade.

ANEXO V

1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO TELEFÔNICO VIA INTERNET

1.1 Da descrição e especificação das atividades

- a) Para prestação dos serviços de telefonia fixa a licitante deverá fornecer e conectar, sem custos de instalação, um trunk SIP, com 120 (cento e vinte) canais Sip, que se caracteriza como um serviço de telefonia através da internet pública, independente do provedor de internet.
- b) O licitante deverá fornecer o serviço voz sobre internet compatível com protocolo SIP, Porta UDP 5060, Codec G 711 e G 729.
- c) O licitante deverá fornecer 200 (duzentos) DDR (discagem direta a ramal) sendo de origem local da região de origem da localidade área (27) pertencente a localizada da Prefeitura Municipal de Linhares
- d) O licitante deverá fornecer Plano de minutagem, com 100.000 (cem mil) minutos por MÊS, não acumulativos, permitindo realizar até 120 (cento e vinte) chamadas simultâneas seja para:



- e) Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área.
- f) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área.
- g) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área.
- h) Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área local e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- i) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- j) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- k) O prazo de ativação do serviço é de no máximo 20 (vinte) dias contados da assinatura do Contrato.
- l) O serviço de telefonia que tange as chamadas de saída e entrada será efetuado utilizando-se o Serviço de internet.
- m) O serviço de Trunk sip não poderá efetuar ligações para códigos de serviços especiais, emergenciais, não poderá fazer e receber chamadas a cobrar, bem como envio e recepção de fax e serviços de transmissão de dados.
- n) As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à LICITANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- o) A licitante deverá prestar suporte técnico conforme preste neste termo.
- p) Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela licitante, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais.
- q) O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes quaisquer circuitos de voz de via trunk Sip. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação.
- r) Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 12 (doze) horas para as unidades localizadas no interior e região urbana.
- s) Considerando as diretrizes da Anatel sobre a utilização eficiente da numeração, a licitante deverá realizar intermediação e gerenciando os números novos através de Operadoras cadastradas.
- t) A licitante declarada vencedora no ato deste contrato deverá repassar a numeração para a Prefeitura Municipal de Linhares, após o término do mesmo.
- u) A licitante deverá atuar de forma a garantir o perfeito funcionamento de todo sistema de Telefonia IP trunk sip, que deverá funcionar de forma ininterrupta, inclusive nos finais de semana e nos feriados.
- v) Os técnicos da licitante deverão se apresentar para a realização dos serviços portando documento de identificação, uniforme da empresa, ferramentas para executar diagnósticos, reparos e equipamentos de reposição quando for o caso.
- w) A licitante deverá fornecer relatório sempre que solicitado por parte da CONTRATANTE de todo o serviço executado no período, informando as condições de funcionamento, bem como todas as intervenções realizadas nesse período.



ANEXO VI

1. DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

O XXXX para os fins do disposto no edital de Concorrência nº. xxxx/xxxxx, vem por meio desta Declaração de Visita Técnica, declarar que a empresa, CNPJ Nºenviou representante credenciado, a fim de inspecionar o local onde será executado o objeto do referente Termo, a fim de coletar informações de todos os dados e elementos que possam vir a ter influência no valor da proposta a ser apresentada.

A Empresa CNPJ Nº declara expressamente que efetuou todo o levantamento necessário para execução dos serviços do referido CONVITE.

_____, XXX de XXX de xxxxx.

DE ACORDO:
PELO XXX:

PELA EMPRESA:



ANEXO VII

1. Julgamento das propostas:

Os proponentes serão encorajados a fornecer informações detalhadas e relevantes em relação a cada um dos parâmetros técnicos. A proposta que oferecer a melhor combinação de alta qualidade técnica e preço competitivo será considerada a mais vantajosa e, portanto, receberá a maior pontuação final.

O processo de seleção das propostas será conduzido com base em critério de avaliação que considera tanto a qualidade técnica da proposta quanto o preço. Os critérios específicos de avaliação são detalhados da seguinte forma:

1.1 Melhor técnica - peso: 70%: Este grupo de parâmetros avalia a qualidade técnica, tecnologia, segurança da comunicação, suporte técnico da solução proposta com base nos seguintes atributos:

1.1.1 WebRTC,. Este parâmetro avaliará a compatibilidade da solução proposta com o protocolo WebRTC.

1.1.2 Compatibilidade com OPUS. Avaliação da compatibilidade da solução proposta com o codec de áudio OPUS

1.1.3 Dupla Autenticação por Extensão de Ramal. Este atributo avalia se a proposta inclui um sistema de autenticação por extensão de ramal em duas etapas.

1.1.4 Experiência Técnica. Este parâmetro avaliará a experiência técnica do proponente na implementação de tecnologias semelhantes.

1.1.5 TLS. Avaliação da utilização do protocolo TLS.

1.1.6 SRTP. Avaliação da implementação do protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) na solução proposta.

1.1.7 Padrão E164. Avaliação da conformidade da solução com o padrão E164 para numeração telefônica.

1.1.8 Diagnóstico de Rede. Avaliação da capacidade da solução de realizar diagnósticos de rede.

1.1.9 Avaliação do suporte do AMD (Answering Machine Detection) para automatizar o processamento de chamadas e melhorar a eficiência dos sistemas de comunicação baseados na tecnologia Voip permitindo que os sistemas automatizados detectem se uma chamada foi atendida por um ser humano ou por uma máquina, proporcionando maior eficácia das operações de telefonia, para fins de roteamento de chamadas e controle de fluxo no centro de atendimento ou do sistema de resposta automatizada.

Cada um desses critérios será pontuado individualmente com base em sua eficácia e atendimento aos requisitos, obedecendo a escala de 1 a 3, na qual 1 = Não atende; 2 = Atende parcialmente e 3 = Atende totalmente.



1.2 Melhor preço - peso: 30%: Este critério avalia o custo total da proposta. A proposta mais econômica receberá a pontuação máxima, enquanto as outras propostas serão pontuadas proporcionalmente com base no preço em relação à proposta mais econômica.

2. Da desclassificação sumária

Com intuito de resguardar o poder público, garantindo a eficiência e eficácia da prestação de serviços, considerar-se-á desclassificado sumariamente o licitante que:

- a) Não atender às exigências da Lei geral de proteção de dados;
- b) Não atender ao item 1.7 - Avaliação da conformidade da solução com o padrão E164 para numeração telefônica;
- c) Apresentar menos que 50% da pontuação dos critérios dos critérios da MELHOR TÉCNICA

3. Critérios de desempate

Em caso de empate na disputa preço e técnica, será considerado o critério de desempate previsto no decreto DECRETO Nº 11.430, DE 8 DE MARÇO DE 2023, o qual Regulamenta a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre a exigência, em contratações públicas, de percentual mínimo de mão de obra constituída por mulheres vítimas de violência doméstica e sobre a utilização do desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho como critério de desempate em licitações:

I - Medidas de inserção, de participação e de ascensão profissional igualitária entre mulheres e homens, incluída a proporção de mulheres em cargos de direção do licitante;

II - Ações de promoção da igualdade de oportunidades e de tratamento entre mulheres e homens em matéria de emprego e ocupação;

III - igualdade de remuneração e paridade salarial entre mulheres e homens;

IV - Práticas de prevenção e de enfrentamento do assédio moral e sexual;

V - Programas destinados à equidade de gênero e de raça; e

VI - Ações em saúde e segurança do trabalho que considerem as diferenças entre os gêneros.

4. Do cálculo da pontuação final

4.1 Definição das variáveis

4.1.1 Melhor técnica 70% = somatório da escala de 1 a 3 de cada atributo

4.1.2 melhor preço 30% = pontuação proporcionalmente com base no preço em relação à proposta mais econômica, em ordem crescente de 1 para a menos econômica e "(n+1)" para a mais econômica.

4.2 Da pontuação final

4.3.1 Pontuação final = (Melhor técnica x 70%) + (melhor preço x 30%)





ANEXO VIII

1. Memória de Cálculo e previsão de resultado

MEMÓRIA DE CÁLCULO DE DEMANDA - PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES						
SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL						
SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	4	R\$ 76,32	R\$ 305,28	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	9	R\$ 77,52	R\$ 697,68	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	3500	R\$ 0,25	R\$ 875,00	3500	R\$ 0,15	R\$ 525,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	4619	R\$ 0,72	R\$ 3.325,68	4610	R\$ 0,25	R\$ 1.152,50
LIGAÇÃO LOCAL	1923	R\$ 0,09	R\$ 173,07	1923	R\$ 0,05	R\$ 96,15
TOTAL ASS. RVI	40				R\$ -	
ASS. RVI (RUA DA CONCEIÇÃO 269)	10	R\$ 50,22	R\$ 502,20	10	R\$ 20,00	R\$ 200,00
ASS. RVI (AV COMENDADOR RAFAEL 1734)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
ASS. RVI (RUA FRANC CALM 1699)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
ASS. RVI (LUIS CAND DURA 1056)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (AV REPUBLICA)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (AV LAGOA BONITA)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (AV NOVA IGUAÇU)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (AV PREF SAMUEL BATIST CRUZ)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (DIVERSOS LUGARES)	14	R\$ 50,22	R\$ 703,08	14	R\$ 20,00	R\$ 280,00
TOTAL			R\$ 7.385,51			R\$ 2.573,65



	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 7.385,51	R\$ 88.626,12	R\$ 177.252,24	R\$ 265.878,36
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 2.573,65	R\$ 30.883,80	R\$ 61.767,60	R\$ 92.651,40
ECONOMIA	R\$ 4.811,86	R\$ 57.742,32	R\$ 115.484,64	R\$ 173.226,96

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO						
SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTIDADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTIDADE	TARIFAS	VALOR
ASS. TC DIGITAL	1	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00	1	R\$ 650,00	R\$ 650,00
ASSINATURA VELOX	3	R\$ 77,52	R\$ 232,56	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	4500	R\$ 0,25	R\$ 1.125,00	4500	R\$ 0,15	R\$ 675,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	2800	R\$ 0,72	R\$ 2.016,00	2800	R\$ 0,25	R\$ 700,00
LIGAÇÃO LOCAL	1200	R\$ 0,09	R\$ 108,00	1200	R\$ 0,05	R\$ 60,00
TOTAL ASS. RVI	23					
ASS. RVI (AV AUGUSTO CALMON 1294)	10	R\$ 50,22	R\$ 502,20	10	R\$ 20,00	R\$ 200,00
ASS. RVI (RUA NICOLA BIANCARD 850)	4	R\$ 50,22	R\$ 200,88	4	R\$ 20,00	R\$ 80,00
ASS. RVI (AV ALGUST CALMON 1675)	4	R\$ 50,22	R\$ 200,88	4	R\$ 20,00	R\$ 80,00
ASS. RVI (DIVERSOS LUGARES)	5	R\$ 50,22	R\$ 251,10	5	R\$ 20,00	R\$ 100,00
TOTAL			R\$ 6.436,62			R\$ 2.545,00



	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 6.436,62	R\$ 77.239,44	R\$ 154.478,88	R\$ 231.718,32
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 2.545,00	R\$ 30.540,00	R\$ 61.080,00	R\$ 91.620,00
ECONOMIA	R\$ 3.891,62	R\$ 46.699,44	R\$ 93.398,88	R\$ 140.098,32

SECRETARIA DE AGRICULTURA						
SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTIDADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTIDADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ -	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	1	R\$ 77,52	R\$ 77,52	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	800	R\$ 0,25	R\$ 200,00	800	R\$ 0,15	R\$ 120,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	450	R\$ 0,72	R\$ 324,00	450	R\$ 0,25	R\$ 112,50
LIGAÇÃO LOCAL	850	R\$ 0,09	R\$ 76,50	850	R\$ 0,05	R\$ 42,50
TOTAL ASS. RVI	4					R\$ -
ASS. RVI (AV COMENDADOR RAFAEL 1743)	4	R\$ 50,22	R\$ 200,88	1	R\$ 20,00	R\$ 20,00
TOTAL			R\$ 878,90			R\$ 295,00

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 878,90	R\$ 10.546,80	R\$ 21.093,60	R\$ 31.640,40
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 295,00	R\$ 3.540,00	R\$ 7.080,00	R\$ 10.620,00
ECONOMIA	R\$ 583,90	R\$ 7.006,80	R\$ 14.013,60	R\$ 21.020,40



SECRETARIA DE SEGURANÇA						
SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTIDADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTIDADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	1	R\$ 76,32	R\$ 76,32	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	4	R\$ 77,52	R\$ 310,08	4	R\$ 77,52	R\$ 310,08
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	2800	R\$ 0,25	R\$ 700,00	2800	R\$ 0,15	R\$ 420,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	800	R\$ 0,72	R\$ 576,00	800	R\$ 0,25	R\$ 200,00
LIGAÇÃO LOCAL	1700	R\$ 0,09	R\$ 153,00	1700	R\$ 0,05	R\$ 85,00
TOTAL ASS. RVI	25					
ASS. RVI (AV ALGUSTO CALMON 1117)	7	R\$ 50,22	R\$ 351,54	7	R\$ 20,00	R\$ 140,00
ASS. RVI (AV GOV LINDEMBERG)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (AV GUAÇUI 1510)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (AV JOAO FELIPE CALMON 490)	10	R\$ 50,22	R\$ 502,20	10	R\$ 20,00	R\$ 200,00
ASS. RVI (DIVERSOS LOCAIS)	4	R\$ 50,22	R\$ 200,88	4	R\$ 20,00	R\$ 80,00
TOTAL			R\$ 3.070,90			R\$ 1.435,08

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 3.070,90	R\$ 36.850,80	R\$ 73.701,60	R\$ 110.552,40
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 1.435,08	R\$ 17.220,96	R\$ 34.441,92	R\$ 51.662,88
ECONOMIA	R\$ 1.635,82	R\$ 19.629,84	R\$ 39.259,68	R\$ 58.889,52



SECRETARIA DE CULTURA						
SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	4	R\$ 76,32	R\$ 305,28	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	2	R\$ 77,52	R\$ 155,04	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	1200	R\$ 0,25	R\$ 300,00	1200	R\$ 0,15	R\$ 180,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	450	R\$ 0,72	R\$ 324,00	450	R\$ 0,25	R\$ 112,50
LIGAÇÃO LOCAL	350	R\$ 0,09	R\$ 31,50	350	R\$ 0,05	R\$ 17,50
TOTAL ASS. RVI	4					
ASS. RVI (PRAÇA 22 AGOSTO)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
ASS. RVI (AV ALGUSTO CALMON 1117)	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	1	R\$ 20,00	R\$ 20,00
TOTAL			R\$ 1.316,70			R\$ 390,00

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 1.316,70	R\$ 15.800,40	R\$ 31.600,8 0	R\$ 47.401,2 0
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 390,00	R\$ 4.680,00	R\$ 9.360,00	R\$ 14.040,0 0
ECONOMIA	R\$ 926,70	R\$ 11.120,40	R\$ 22.240,8 0	R\$ 33.361,2 0



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	9	R\$ 76,32	R\$ 686,88	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	16	R\$ 77,52	R\$ 1.240,35	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	3200	R\$ 0,25	R\$ 800,00	3200	R\$ 0,15	R\$ 480,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	1.600	R\$ 0,72	R\$ 1.155,04	1.600	R\$ 0,25	R\$ 400,00
LIGAÇÃO LOCAL	2.050	R\$ 0,09	R\$ 184,50	2.050	R\$ 0,05	R\$ 102,50
TOTAL ASS. RVI	76					R\$ -
ASSINATURA RVI (SHELL RUA NILO)	13	R\$ 50,22	R\$ 652,86	13	R\$ 20,00	R\$ 260,00
ASSINATURA RVI (SHELL AV CAHOEIRO)	7	R\$ 50,22	R\$ 351,54	7	R\$ 20,00	R\$ 140,00
ASSINATURA RVI (INTERL QUINTINO BOCAIU)	4	R\$ 50,22	R\$ 200,88	4	R\$ 20,00	R\$ 80,00
ASSINATURAS RVI (DEMAIS BAIRROS)	52	R\$ 50,22	R\$ 2.611,44	52	R\$ 20,00	R\$ 1.040,00
TOTAL			R\$ 7.883,49			R\$ 2.502,50

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 7.883,49	R\$ 94.601,90	R\$ 189.203, 81	R\$ 283.805, 71
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 2.502,50	R\$ 30.030,00	R\$ 60.060,0 0	R\$ 90.090,0 0
ECONOMIA	R\$ 5.380,99	R\$ 64.571,90	R\$ 129.143, 81	R\$ 193.715, 71



SECRETARIA DE ESPORTE						
SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	0	R\$ 77,52	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	90	R\$ 0,25	R\$ 22,50	90	R\$ 0,15	R\$ 13,50
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	375	R\$ 0,72	R\$ 270,00	375	R\$ 0,25	R\$ 93,75
LIGAÇÃO LOCAL	120	R\$ 0,09	R\$ 10,80	120	R\$ 0,05	R\$ 6,00
TOTAL ASS. RVI	3					
ASS. RVI (AV ALGUSTO CALMON 1117)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
TOTAL			R\$ 453,96			R\$ 173,25

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 453,96	R\$ 5.447,52	R\$ 10.895,0 4	R\$ 16.342,5 6
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 173,25	R\$ 2.079,00	R\$ 4.158,00	R\$ 6.237,00
ECONOMIA	R\$ 280,71	R\$ 3.368,52	R\$ 6.737,04	R\$ 10.105,5 6



FARMACIA						
SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	1	R\$ 77,52	R\$ 77,52	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	220	R\$ 0,25	R\$ 55,00	220	R\$ 0,15	R\$ 33,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	250	R\$ 0,72	R\$ 180,00	250	R\$ 0,25	R\$ 62,50
LIGAÇÃO LOCAL	380	R\$ 0,09	R\$ 34,20	380	R\$ 0,05	R\$ 19,00
TOTAL ASS. RVI	1					R\$ -
ASS. RVI	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	1	R\$ 20,00	R\$ 20,00
TOTAL			R\$ 396,94			R\$ 134,50

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 396,94	R\$ 4.763,28	R\$ 9.526,56	R\$ 14.289,8 4
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 134,50	R\$ 1.614,00	R\$ 3.228,00	R\$ 4.842,00
ECONOMIA	R\$ 262,44	R\$ 3.149,28	R\$ 6.298,56	R\$ 9.447,84



SITUAÇÃO ATUAL				SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA		
	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	3	R\$ 77,52	R\$ 232,56	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	120	R\$ 0,25	R\$ 30,00	120	R\$ 0,15	R\$ 18,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	160	R\$ 0,72	R\$ 115,20	160	R\$ 0,25	R\$ 40,00
LIGAÇÃO LOCAL	230	R\$ 0,09	R\$ 20,70	230	R\$ 0,05	R\$ 11,50
TOTAL ASS. RVI	3					
ASS. RVI (AV JONES SANTOS NEVES 1292)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
TOTAL			R\$ 549,12			R\$ 129,50

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 549,12	R\$ 6.589,44	R\$ 13.178,8 8	R\$ 19.768,3 2
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 129,50	R\$ 1.554,00	R\$ 3.108,00	R\$ 4.662,00
ECONOMIA	R\$ 419,62	R\$ 5.035,44	R\$ 10.070,8 8	R\$ 15.106,3 2

GABINETE	
SITUAÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	0	R\$ 77,52	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	30	R\$ 0,25	R\$ 7,50	30	R\$ 0,15	R\$ 4,50
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	45	R\$ 0,72	R\$ 32,40	45	R\$ 0,25	R\$ 11,25
LIGAÇÃO LOCAL	90	R\$ 0,09	R\$ 8,10	90	R\$ 0,05	R\$ 4,50
TOTAL ASS. RVI	2					
ASS. RVI (AV PREF SAM BATISTA CRUZ)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
TOTAL			R\$ 148,44			R\$ 60,25

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 148,44	R\$ 1.781,28	R\$ 3.562,56	R\$ 5.343,84
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 60,25	R\$ 723,00	R\$ 1.446,00	R\$ 2.169,00
ECONOMIA	R\$ 88,19	R\$ 1.058,28	R\$ 2.116,56	R\$ 3.174,84

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	
SITUAÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	0	R\$ 77,52	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	300	R\$ 0,25	R\$ 75,00	300	R\$ 0,15	R\$ 45,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	920	R\$ 0,72	R\$ 662,40	920	R\$ 0,25	R\$ 230,00
LIGAÇÃO LOCAL	240	R\$ 0,09	R\$ 21,60	240	R\$ 0,05	R\$ 12,00
TOTAL ASS. RVI	2					
ASS. RVI (AV ALGUSTO CALMON 1117)	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	1	R\$ 20,00	R\$ 20,00
ASS. RVI (AV FILOGONIO PEIXOTO 905)	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	1	R\$ 20,00	R\$ 20,00
TOTAL			R\$ 859,44			R\$ 327,00

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 859,44	R\$ 10.313,28	R\$ 20.626,5 6	R\$ 30.939,8 4
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 327,00	R\$ 3.924,00	R\$ 7.848,00	R\$ 11.772,0 0
ECONOMIA	R\$ 532,44	R\$ 6.389,28	R\$ 12.778,5 6	R\$ 19.167,8 4

SECRETARIA DE OBRAS	
SITUAÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	1	R\$ 77,52	R\$ 77,52	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	490	R\$ 0,25	R\$ 122,50	490	R\$ 0,15	R\$ 73,50
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	1200	R\$ 0,72	R\$ 864,00	1200	R\$ 0,25	R\$ 300,00
LIGAÇÃO LOCAL	280	R\$ 0,09	R\$ 25,20	280	R\$ 0,05	R\$ 14,00
TOTAL ASS. RVI	7					
ASS. RVI (AV RUI BARBOSA 496)	6	R\$ 50,22	R\$ 301,32	6	R\$ 20,00	R\$ 120,00
ASS. RVI (AV AUGUSTO CALMON 1294)	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	1	R\$ 20,00	R\$ 20,00
TOTAL			R\$ 1.440,76			R\$ 527,50

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 1.440,76	R\$ 17.289,12	R\$ 34.578,2 4	R\$ 51.867,3 6
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 527,50	R\$ 6.330,00	R\$ 12.660,0 0	R\$ 18.990,0 0
ECONOMIA	R\$ 913,26	R\$ 10.959,12	R\$ 21.918,2 4	R\$ 32.877,3 6

OUVIDORIA	
SITUAÇÃO ATUAL	SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	0	R\$ 77,52	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	270	R\$ 0,25	R\$ 67,50	270	R\$ 0,15	R\$ 40,50
LIG. FIXO P/ MOVEI VC1 VC2 VC3	130	R\$ 0,72	R\$ 93,60	130	R\$ 0,25	R\$ 32,50
LIGAÇÃO LOCAL	290	R\$ 0,09	R\$ 26,10	290	R\$ 0,05	R\$ 14,50
TOTAL ASS. RVI	2					
ASS. RVI (AV AUGUSTO CALMON 1294)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
TOTAL			R\$ 287,64			R\$ 127,50

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 287,64	R\$ 3.451,68	R\$ 6.903,36	R\$ 10.355,04
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 127,50	R\$ 1.530,00	R\$ 3.060,00	R\$ 4.590,00
ECONOMIA	R\$ 160,14	R\$ 1.921,68	R\$ 3.843,36	R\$ 5.765,04

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO

SITUAÇÃO ATUAL

SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	0	R\$ 77,52	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	230	R\$ 0,25	R\$ 57,50	230	R\$ 0,15	R\$ 34,50
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	70	R\$ 0,72	R\$ 50,40	70	R\$ 0,25	R\$ 17,50
LIGAÇÃO LOCAL	45	R\$ 0,09	R\$ 4,05	45	R\$ 0,05	R\$ 2,25
TOTAL ASS. RVI	5					
ASS. RVI (AV PREF SAMUEL BATISTA CRUZ)	4	R\$ 50,22	R\$ 200,88	4	R\$ 20,00	R\$ 80,00
ASS. RVI (RUA PEDRO PALACIO 2069)	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	1	R\$ 20,00	R\$ 20,00
TOTAL			R\$ 363,05			R\$ 154,25

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 363,05	R\$ 4.356,60	R\$ 8.713,20	R\$ 13.069,8 0
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 154,25	R\$ 1.851,00	R\$ 3.702,00	R\$ 5.553,00
ECONOMIA	R\$ 208,80	R\$ 2.505,60	R\$ 5.011,20	R\$ 7.516,80

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

SITUAÇÃO ATUAL

SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	0	R\$ 77,52	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	2100	R\$ 0,25	R\$ 525,00	2100	R\$ 0,15	R\$ 315,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	1870	R\$ 0,72	R\$ 1.346,40	1870	R\$ 0,25	R\$ 467,50
LIGAÇÃO LOCAL	230	R\$ 0,09	R\$ 20,70	230	R\$ 0,05	R\$ 11,50
TOTAL ASS. RVI	9					
ASS. RVI (AV VITORIA 1682)	9	R\$ 50,22	R\$ 451,98	9	R\$ 20,00	R\$ 180,00
TOTAL			R\$ 2.344,08			R\$ 974,00

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 2.344,08	R\$ 28.128,96	R\$ 56.257,9 2	R\$ 84.386,8 8
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 974,00	R\$ 11.688,00	R\$ 23.376,0 0	R\$ 35.064,0 0
ECONOMIA	R\$ 1.370,08	R\$ 16.440,96	R\$ 32.881,9 2	R\$ 49.322,8 8

PROCURADORIA GERAL

SITUAÇÃO ATUAL

SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASSINATURA BASICA N/RES	0	R\$ 76,32	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	1	R\$ 77,52	R\$ 77,52	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	103	R\$ 0,25	R\$ 25,75	103	R\$ 0,15	R\$ 15,45
LIG. FIXO P/ MOVEI VC1 VC2 VC3	280	R\$ 0,72	R\$ 201,60	280	R\$ 0,25	R\$ 70,00
LIGAÇÃO LOCAL	137	R\$ 0,09	R\$ 12,33	137	R\$ 0,05	R\$ 6,85
TOTAL ASS. RVI	8					
ASS. RVI (AV NOGUEIRA DA GAMA 1607)	8	R\$ 50,22	R\$ 401,76	8	R\$ 20,00	R\$ 160,00
TOTAL			R\$ 718,96			R\$ 252,30

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
SITUAÇÃO ATUAL	R\$ 718,96	R\$ 8.627,52	R\$ 17.255,0 4	R\$ 25.882,5 6
SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 252,30	R\$ 3.027,60	R\$ 6.055,20	R\$ 9.082,80
ECONOMIA	R\$ 466,66	R\$ 5.599,92	R\$ 11.199,8 4	R\$ 16.799,7 6

SECRETARIA DE SAUDE

SITUAÇÃO ATUAL

SITUAÇÃO FUTURA PREVISTA



	QUANTI DADE	TARIFAS ATUAL	VALOR	QUANTI DADE	TARIFAS	VALOR
ASS. TC DIGITAL	1	R\$ 1.200,00	1.200,00	1	R\$ 650,00	R\$ 650,00
ASSINATURA BASICA N/RES	4	R\$ 76,32	R\$ 305,28	0	R\$ -	R\$ -
ASSINATURA VELOX	0	R\$ 77,52	R\$ -	0	R\$ -	R\$ -
CHAMDAS DDD D1 D2 D3 D4	9200	R\$ 0,25	R\$ 2.300,00	9200	R\$ 0,15	R\$ 1.380,00
LIG. FIXO P/ MOVEL VC1 VC2 VC3	6200	R\$ 0,72	R\$ 4.464,00	6200	R\$ 0,25	R\$ 1.550,00
LIGAÇÃO LOCAL	4700	R\$ 0,09	R\$ 423,00	4700	R\$ 0,05	R\$ 235,00
TOTAL ASS. RVI	114					
ASS. RVI (AV GOVERNADOR BLEY)	43	R\$ 50,22	R\$ 2.159,46	43	R\$ 20,00	R\$ 860,00
ASS. RVI (AV GOV LINDENBER 1225)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
ASS. RVI (RUA DA CONCEICAO 269)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (JOSE MARTINHO ALENCAR)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
ASS. RVI (RUA ALVARO GARCIA DURAO 955)	9	R\$ 50,22	R\$ 451,98	9	R\$ 20,00	R\$ 180,00
ASS. RVI (AV SÃO MATEUS)	11	R\$ 50,22	R\$ 552,42	11	R\$ 20,00	R\$ 220,00
ASS. RVI (PADRE MANOEL DA NOBREGA)	2	R\$ 50,22	R\$ 100,44	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
ASS. RVI (AV TUPINAMBAS)	3	R\$ 50,22	R\$ 150,66	3	R\$ 20,00	R\$ 60,00
ASS. RVI (DIVERSAS)	38	R\$ 50,22	R\$ 1.908,36	38	R\$ 20,00	R\$ 760,00
TOTAL			R\$ 14.417,3 6			R\$ 2.280,00

	MÊS	12 MESES	24 MESES	36 MESES
	R\$ 14.417,3 6	R\$ 173.008,32	R\$ 346.016, 64	R\$ 519.024, 96
SITUAÇÃO ATUAL				



SITUAÇÃO PROPOSTA	R\$ 2.280,00	R\$ 27.360,00	R\$ 54.720,0 0	R\$ 82.080,0 0
ECONOMIA	R\$ 12.137,3 6	R\$ 145.648,32	R\$ 291.296, 64	R\$ 436.944, 96



EXTRATO DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**ARP Nº 052/2024****Órgão/Entidade:** PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA/ES**Processo Licitatório nº:** 017/2024**Edital: Pregão Eletrônico nº:** 012/2024**Objeto:** Registro de preço para futura e eventual contratação de empresa para aquisição de **CESTAS BÁSICAS**, que serão destinados a atender as necessidades relativas à alimentação, limpeza e higiene pessoal de todas as famílias em situação de vulnerabilidade e risco social, atendidos pelo CRAS - Centro de Referência em Assistência Social e CREAS - Centro Referência Especializado em Assistência Social, em conformidade com a descrição do objeto e quantidades estimadas de consumo descritas no Anexo I do Termo de Referência, anexo ao edital de Licitação nº 017/2024 que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.**Empresa:** HEITOR FARIAS TONANI**Valor:** R\$ 359.250,00 (trezentos e cinquenta e nove mil e duzentos e cinquenta reais)**Vigência:** 13/06/2024 a 13/06/2025**Responsável pela Assinatura:** LUCIANO MIRANDA SALGADO - Prefeito Municipal**ID CIDADES:** 2024.029E0700001.02.0010**Protocolo 1354364****Jerônimo Monteiro****EXTRATO DE TERMO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 058/2024**

A Prefeitura Municipal de Jerônimo Monteiro-ES, pelas razões expostas Processo nº 5.415/2024, torna público a **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, com fulcro no artigo 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, para contratação da empresa **47.970.852 Raphael da Silva Pontes**, inscrita no CNPJ 47.970.852/0001-75, objetivando a aquisição de passagens aéreas de Vitória a São Paulo (ida e volta), para servidores que irão participar do 24º Encontro Nacional do COGEMASES, que se realiza no dias 10 a 12 de julho de 2024, no Centro de Convenções distrito de Anhembi - município de São Paulo-SP, no valor total de R\$ 8.267,16 (oito mil e duzentos e sessenta e sete reais e dezesseis centavos). ID. CIDADES CONTRATAÇÕES: 2024.039E0700001.09.0052

Jerônimo Monteiro-ES, 03 de Julho de 2024.

Liliane Bernardo Sezini

Agente de Contratação

Protocolo 1354113**Linhares****AVISO DO RESULTADO DO JULGAMENTO REFERENTE A TOMADA DE PREÇOS Nº 005/2024**

O Município de Linhares, Estado do Espírito Santo, através da Comissão Permanente de Licitação, designada pela Portaria Nº 194/2023, de 13/12/2023, torna público para conhecimento dos interessados o resultado da TOMADA DE PREÇOS Nº 005/2024.

EMPRESA VENCEDORA: BETA ENGENHARIA E PROJETOS LTDA

A Comissão Permanente de Licitação informa ainda, que abre-se o prazo legal para interposição de recursos. Os autos encontram-se com vistas franqueadas. Cód. CidadES Contratações:

2024.042E0600024.01.0006.

Linhares-ES, 03 de julho de 2024.

Kátia Cilene dos Santos Félix

Presidente da CPL

Protocolo 1354145**EDITAL DE CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA FMS Nº 001/2024**

Cód. CidadES Contratações:

2024.042E0600002.01.0002

O Município de Linhares-ES torna público, para conhecimento dos interessados, a abertura da CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 001/2024, do tipo Técnica e Preço, objetivando a contratação de empresa especializada para executar o fornecimento de Sistema de Comunicação Integrado (SCI), neste Município. Limite de acolhimento e Abertura das propostas: 29/08/2024 às 08h. Início da disputa: 29/08/2024 às 09h. O Edital poderá ser lido e obtido nos sítios oficiais do Portal de Compras Públicas www.portaldecompraspublicas.com.br - e Prefeitura Municipal de Linhares - www.linhares.es.gov.br - licitações.

Linhares-ES, 03 de julho de 2024

Kátia Cilene dos Santos Félix

Agente de Contratação

Protocolo 1354428**EDITAL DE SEMAM/PML N.º 001/2024 PARA SELEÇÃO DE INTERESSADOS EM ADERIR ÀS AÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA MUNICIPAL DE RECUPERAÇÃO DE NASCENTES, OLHOS D'ÁGUA E ÁREAS AFINS.**

O MUNICÍPIO DE LINHARES, por meio da SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS NATURAIS, torna público o Edital para Seleção de interessados em aderir às ações previstas no Programa Municipal de recuperação de nascentes, olhos d'água e áreas afins. Os interessados poderão realizar inscrição online para participar do programa a partir do dia 04/07/2024, até o dia 31/12/2024, por meio do formulário gerado através do seguinte link: <https://forms.gle/V4bGrmDgyHTPEmb3A>. **O Edital poderá ser lido e obtido no sítio oficial da Prefeitura Municipal de Linhares-ES: WWW.linhares.es.gov.br.**

Linhares-ES, 03 de julho de 2024.

Flávia Barbosa Rodrigues

Secretária Municipal de Meio Ambiente e Recursos Hídricos Naturais.

Protocolo 1354548**RESULTADO DE LICITAÇÃO**

O Fundo Municipal de Saúde do Município de Linhares-ES, através de sua Pregoeira, torna público o resultado do PREGÃO ELETRÔNICO FMS Nº 010/2024, para Registro de Preços, visando a aquisição de material de consumo hospitalar (luvas de procedimentos e outros), destinado a atender Diversos Setores da Secretaria Municipal de Saúde, deste Município, empresas vencedoras: EMBRAST INDUSTRIA E COMERCIO LTDA nos lotes 4, 5, 6 e 7 no valor de R\$ 1.218.150,00 (um milhão, duzentos e dezoito mil cento e cinquenta reais), FORTE SINAL EQUIPAMENTOS - EIRELI no lote 8 no valor de R\$ 3.200,00 (três mil, duzentos reais), HOSPIDROGAS COMERCIO DE PRODUTOS HOSPITALARES LTDA no lote 10 no valor de R\$ 640,00 (seiscentos e quarenta reais), PROLINE MATERIAL HOSPITALAR EIRELI nos lotes 1, 2 e 3 no valor de R\$ 59.148,00 (cinquenta