

TERMO DE REFERÊNCIA

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº /2023-DGC

Processo Administrativo nº /2023

1 – OBJETO

O presente processo consiste na realização de Pregão Eletrônico para Registro de Preço de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), modalidade local, longa distância nacional e Internacional, bem como prestação de serviço de PABX Corporativo em Nuvem com Comunicações Unificadas, com múltiplas funcionalidades suportadas, gerenciadas e armazenadas pela CONTRATADA, onde os sistemas são mantidos e atualizados para serem entregues de acordo com as Normas e Regulamentos específicos, aplicáveis aos serviços, pelos Contratos de Concessão e/ou Termos de Autorização, celebrados entre as Prestadoras dos Serviços e a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e conforme as condições contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

2 – JUSTIFICATIVA

2.1 – DO OBJETO

A contratação dos serviços de Telecomunicação de Voz decorre das prementes necessidades que são:

- Promover a comunicação corporativa de forma rápida e com qualidade, beneficiando a tomada de decisões em todas as áreas da empresa.
- Atualização tecnológica, haja vista que o modelo de telefonia empregado atualmente na DESO além de não permitir a oferta de um bom serviço, não permite acompanhar a expansão organizacional da instituição, e nem permite a utilização de recursos modernos disponíveis oferecidos pela tecnologia de telefonia IP;
- Viabilização permanente da oferta do serviço de telefonia junto as unidades externas da DESO, haja vista que a telefonia fixa analógica, hoje ofertada apenas pela operadora OI, não mais será ofertada a partir de 2023;
- Controle e racionalização permanente dos custos das faturas telefônicas diante do cenário de

crescente demanda por ligações, pois todos os telefones instalados na SEDE ou em qualquer unidade da DESO, seja na capital ou interior, falarão entre si como ramais internos, sem custo de ligação com a operadora de telefonia;

- Ofertar através da telefonia IP recursos tecnológicos que melhorem a produtividade do corpo funcional e também a sua comunicação com o público interno e externo.

2.2. DO QUANTITATIVO

Na SEDE foi considerado o número de ramais ativos atualmente e estimado um percentual de crescimento em 3 (três) anos.

Fora da SEDE foi feito um levantamento junto aos gerentes de cada área, onde os mesmos nos enviou as demandas de cada unidade.

O serviço foi dividido por tipos de recursos, como Básico, Avançado, etc., que serão prestados pela mesma CONTRATADA, sendo agrupado num único lote.

3 – QUANTIDADE E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 – LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIPTIVO	QUANTIDADE
1	Ramal TIPO_01-A – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Sem Aparelho Telefônico	20
2	Ramal TIPO_01-B – Ramal IP – Serviços Básicos (Item 6.3) – Sem Aparelho Telefônico	20
3	Ramal TIPO_02-AC – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Aparelho Telefônico Com Fio (Item	50

	6.8.1)	
4	Ramal TIPO_02-AM – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Aparelho Telefônico Com Fio e Módulo Secretária (Item 6.8.2)	20
5	Ramal TIPO_02-AS – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Aparelho Telefônico Sem Fio (Item 6.8.3)	30
6	Ramal TIPO_02-BS – Ramal IP – Serviços Básicos (Item 6.3) – Aparelho Telefônico Sem Fio (Item 6.8.3)	300
7	Ramal TIPO_02-BC – Ramal IP – Serviços Básicos (Item 6.3) – Aparelho Telefônico Com Fio (Item 6.8.1)	300
8	Ramal TIPO_03 – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Com Software para PC/Smartphone (Item 6.5)	20
9	Ramal TIPO_04 – Ramal Virtual – Grupo de Busca Avançado (Item 6.6)	30
10	Ramal TIPO_05 – Ramal Virtual	30

	– URA de Auto Atendimento Avançado (Item 6.7)	
--	--	--

4 – ESTIMATIVA DO VALOR DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Na orçamentação do objeto foram realizadas consultas no mercado para compor os preços e buscar atender ao previsto no RILC da Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO a partir de pesquisa junto a prestadores de serviços.

5 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 – Atestados ou declarações fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado (clientes), comprovando que a LICITANTE forneceu e/ou está fornecendo os serviços em que figurem o nome da empresa licitante na condição de “contratada” comprovando que tenha executado serviços compatíveis com o objeto ofertado, de, no mínimo 50% (cinquenta por cento) do objeto ofertado;

5.1.1 – Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da proponente, nem pela própria;

5.1.2 – São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente empresas por ela controladas ou empresas controladoras da proponente, ou empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da proponente;

5.2 – A LICITANTE deverá apresentar autorização e/ou concessão da ANATEL para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) em seu nome;

5.3 – A LICITANTE deverá apresentar declaração de que mantém presença física dentro da área de abrangência, com no mínimo um “ponto de presença” (POP) no município de Aracaju/SE, apresentando, se requisitado, registro de sua infraestrutura existente neste município através de ARTs registradas no CREA ou registro do ponto de presença (estação) na ANATEL;

6 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

6.1 – Características Gerais

A solução é baseada em protocolo SIP, conforme RFC 3261 e outras RFCs importantes, incluindo serviço

de telefonia avançada STFC. Deverá possuir interface de gerenciamento 100% WEB, em Português do Brasil, para proporcionar agilidade e facilidade na administração da solução de Comunicações Unificadas. A plataforma deverá ter características de “multi-tenant” para que possa atender a todas as particularidades das localidades do CONTRATANTE.

6.2 – Requisitos de Telefonia

6.2.1 – Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional e internacional, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede STFC do fornecedor seguindo a regulamentação vigente da Anatel

6.2.2 – Tarifação por ramal;

6.2.3 – Conta detalhada ligação por ligações fixo-móvel, fixo-fixo e a cobrar;

6.2.4 – Portal disponibilizando detalhes da fatura e permitindo o download da fatura em formato editável.

6.2.5 – Deve ser possível a fidelização ao Código de Prestadora da operadora do serviço de telefonia;

6.2.6 – Tráfego Ilimitado para todas as chamadas Locais e Longa Distância Nacional, destinos para terminais fixos ou móveis (VC1, VC2 e VC3), com tarificação flat por ramal.

6.2.6.1 – As chamadas Internacionais serão faturadas de acordo com o consumo e a apresentação da fatura será por ramal;

6.3 – Serviços Básicos

6.3.1 – A solução deve possuir licenciamento centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução;

6.3.2 – A solução deve disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 níveis de administração. Nível Administrador da Empresa e nível de usuário do Ramal.

6.3.2.1 – O Nível de administrador do serviço deve permitir a alteração do perfil do usuário, reset de senhas, bloqueios de chamadas realizadas e recebidas e configurações de facilidades de Grupo de Busca e do Auto Atendimento (URA)

6.3.2.2 – O nível de usuários do ramal deve permitir alterar configurações de facilidades do aparelho como desvios e alterações de senhas.

6.3.3 – O gerenciamento da plataforma deve permitir controlar não só a localidade sede/matriz, mas também as demais localidades remotas integrantes do projeto;

- 6.3.4 – Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo DDD;
- 6.3.5 – Serviços de FAX através de T.38 e envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833
- 6.3.6 – O serviço de áudio via rede pública deve utilizar o Codec G.729
- 6.3.7 – Codec H.264 com resolução CIF, VGA e HD 720p devem ser suportados para vídeo
- 6.3.8 – Deve ser suportado os desvios incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível;
- 6.3.9 – Chamada em espera
- 6.3.10 – Conferência a 3
- 6.3.11 – Transferência de chamadas
- 6.3.12 – Identificação do número chamador (BINA)
- 6.3.13 – Identificação do número conectado
- 6.3.14 – Restrição de identificação do número de origem (Número de A)
- 6.3.15 – Estacionamento
- 6.3.16 – Bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal
- 6.3.17 – Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal
- 6.4 – Serviços Avançados (Incluso item 6.3 – Serviços Básicos)**
 - 6.4.1 – Cadeado eletrônico por grupo – Solicita código para fazer chamadas
 - 6.4.2 – Retorno automático de chamada
 - 6.4.3 – Colocar em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamada
 - 6.4.4 – Música para chamadas em retenção e em espera. Dever ser permitido o upload das músicas pelo portal de administração
 - 6.4.5 – Configuração de não perturbe
 - 6.4.6 – Permitir que outro usuário carregue o seu perfil como convidado em um terminal com serviço avançado
 - 6.4.7 – Toque simultâneo
 - 6.4.8 – Discagem rápida discando as teclas de 0 à 9

6.4.9 – Discagem rápida até 99 números

6.4.10 – Conferência de múltiplos participantes até 15 usuários

6.4.11 – Permitir que o usuário compartilhe seu perfil de chamada em até 5 (cinco) dispositivos.

6.5 – Software para PC/Smartphone

6.5.1 – Solução deve disponibilizar serviços de Colaboração através de SoftPhone de PC (Windows ou Linux), SmartPhone (Android e iOS) e Tablet (Android e iOS)

6.5.2 – Serviços de presença e mensagem instantânea

6.5.3 – Vídeo Chamada com codec H.264 e resoluções CIF, VGA e HD 720p

6.5.4 – Transferência de Arquivos e Compartilhamento de desktop e aplicação

6.5.5 – Sala privada virtual de reunião com áudio conferência, vídeo conferência, chat e compartilhamento de desktop e aplicação. Deve permitir pelo menos 15 participantes na sala de reunião.

6.5.6 – O aplicativo para PC e MAC deve ser disponibilizado em página de Internet pública para download

6.5.7 – O aplicativo para Android e IOS devem estar disponíveis em suas respectivas lojas de aplicativo (PlayStore e Apple Store).

6.6 – Grupo de Busca Avançado

6.6.1 – As facilidades de Grupo devem prover um número virtual a ser escolhido na faixa de ramais de um site para associar via portal de administração do serviço os ramais associados as facilidades e que compartilham do recurso;

6.6.2 – O Número Virtual deve suportar que um número 0800 seja comutado a ele, ou seja deve ser um número válido na rede nacional de telefonia.

6.6.3 – Os Grupos devem ser montados associando usuários/ terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) a um número virtual.

6.6.4 – Permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo), sejam inseridos em subgrupos capazes de tratar chamadas destinadas a este grupo. Os métodos possíveis devem ser:

6.6.4.1 – Circular: Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no grupo de forma linear,

enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no grupo, começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada.

6.6.4.2 – Regular: Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no grupo iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço.

6.6.4.3 – Simultâneo: Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no grupo, o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado.

6.6.4.4 – Uniforme: Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do grupo de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

6.7 – URA de Auto Atendimento Avançado

6.7.1 – A árvore de menus do Auto Atendimento deve ser montada associando usuários/ terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento.

6.7.2 – Permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço.

6.7.3 – As opções de Menu do auto atendimento, a ser configurado no portal, devem ser: Transferência com aviso, transferência sem aviso, transferência para o operador, transferência para o sub-menu, discagem do ramal, discagem do nome, reproduzir anuncio, repetir menu e saída.

6.7.4 – Deve permitir que além das opções do Menu principal seja possível a opção de Retornar para o Menu Anterior;

6.7.5 – Os anúncios de Anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço com o tamanho de até 5MB no formato .wav e de 12MB de vídeo no formato .mov.

6.8 – Aparelhos Telefônicos

6.8.1 – Aparelho Telefônico IP Com Fio

6.8.1.1 – Comunicação com fio

6.8.1.2 – Visor LCD gráfico de 132 x 64-pixel

6.8.1.3 – Duas portas Ethernet 10/100Mbps

6.8.1.4 – Suporte a Headset

6.8.1.5 – Auto-falante/monofone

6.8.1.6 – POE integrado ou fonte de alimentação (110V a 240V)

6.8.1.7 – Suporte a IPv6, SRTP/ HTTPS/ TLS, VLAN e QoS

6.8.1.8 – Teclas de navegação no aparelho

6.8.1.9 – LED com duas cores e no aparelho.

6.8.1.10 – Deve contemplar o PC de mesa existente conectado ao Telefone IP fornecido que será conectado ao Switch Ethernet da rede LAN existente;

6.8.2 – Aparelho Telefônico IP Com Fio com Módulo Secretária

6.8.2.1 – Comunicação com fio

6.8.2.2 – Visor LCD de 3.7" gráfico de 360 x 160-pixel

6.8.2.3 – Duas portas Ethernet 10/100/1000Mbps

6.8.2.4 – Suporte a Headset

6.8.2.5 – Auto-falante/monofone

6.8.2.6 – POE integrado ou fonte de alimentação (110V a 240V)

6.8.2.7 – Suporte a IPv6, SRTP/ HTTPS/ TLS, VLAN e QoS

6.8.2.8 – Teclas de navegação no aparelho

6.8.2.9 – Deve contemplar o PC de mesa existente conectado ao Telefone IP fornecido que será conectado ao Switch Ethernet da rede LAN existente;

6.8.1.10 – Característica para o modo Secretária:

6.8.1.10.1 – Com display colorido adicional de 4.3" com resolução 272 x 480 pixel;

6.8.1.10.2 – Com mais 20 teclas físicas com LED;

6.8.1.10.3 – Deverá ser programado compartilhamento de linhas, lista BLF, conferência, chamadas estacionadas, encaminhamento, grupo de captura, escuta em grupo

6.8.3 – Aparelho Telefônico IP Sem Fio

6.8.3.1 – Comunicação sem fio;

- 6.8.3.1.1 – A comunicação da base do aparelho com o PABX será com fio e com suporte a HTTPS, VLAN e QoS normalmente;
- 6.8.3.1.2 – A comunicação da parte do telefone que faz o atendimento com a base será sem fio;
- 6.8.3.2 – Frequência de atuação 1910 1920 mhz (Brasil);
- 6.8.3.3 – Visor LCD/TFT gráfico de 128 x 160-pixel
- 6.8.3.4 – Uma porta Ethernet 10/100Mbps
- 6.8.3.5 – Suporte a Headset
- 6.8.3.6 – Auto-falante/monofone
- 6.8.3.7 – POE integrado ou fonte de alimentação (110V a 240V)
- 6.8.3.8 – Suporte a SRTP/ HTTPS/ TLS, VLAN
- 6.8.3.9 – Teclas de navegação no aparelho.
- 6.8.3.10 – Redução de ruído ambiente no microfone do aparelho;
- 6.8.3.11 – Homologação certificada pela Anatel;
- 6.8.3.12 – Com bateria recarregável (caso necessite de substituição, deve ser feita pelo CONTRATADO).

6.9 – Disponibilidade

- 6.9.1 – A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a cidade de Aracaju/SE, do tipo discagem direta a ramal (DDR).
 - 6.9.1.1 – A CONTRATANTE utilizará sua própria rede de dados para levar os ramais disponibilizados em sua SEDE em Aracaju/SE aos demais endereços da empresa por todo estado de Sergipe.
- 6.9.2 – O serviço de PABX deve estar instalado em datacenter com certificação Tier 3.
- 6.9.3 – A solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programado por número telefônico, em caso de falha na rede, para qualquer outro destino telefônico como, por exemplo, um outro número fixo ou um número celular.
- 6.9.4 – A CONTRATADA deverá providenciar a migração das linhas fixas existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, em todas as localidades, conforme a legislação vigente, resolução nº 460 de 19 de março de 2007 ou superior.
 - 6.9.4.1 – Para os casos que não for possível a portabilidade de imediato, a CONTRATADA deve

apresentar plano de atendimento e o prazo que será possível realizar a portabilidade. Nestes casos, vencido o prazo de instalação dos serviços, a CONTRATADA pode estabelecer um prazo adicional não superior a 60 dias para a portabilidade da numeração. E neste período adicional, a CONTRATADA será responsável pelas despesas financeiras inerentes as linhas telefônicas não portadas.

6.10 – Requisitos Específicos de Telefonia Corporativa

6.10.1 – Para a solução de Telefonia CONTRATADA deve fornecer link de dados, MPLS ou Acesso à Internet, com acessos redundantes auto contingenciados, um em cada DataCenter da CONTRATANTE dentro do estado de Sergipe, na velocidade suficiente para originar e receber todo tráfego das unidades da CONTRATANTE, de forma a garantir elevada disponibilidade da solução.

6.10.1.1 – O Link primário deve ser instalado no Datacenter Primário da CONTRATANTE na Av. Paulo VI, nº 426, Bairro Inácio Barbosa, Aracaju-SE.

6.10.1.2 – O Link secundário deve ser instalado no Datacenter Secundário da CONTRATANTE na R. Miguel Teixeira, 560, Bairro São Cristóvão, Itabaiana-SE, CEP 49500-359.

6.10.2 – A CONTRATANTE disponibilizará uma topologia da sua Rede Corporativa, para que a CONTRATADA possa fazer as verificações de compatibilidade e as configurações necessárias no serviço de PABX Corporativo em Nuvem para utilização dessa infraestrutura de responsabilidade da CONTRATANTE.

6.10.3 – É de responsabilidade da CONTRATANTE levar o sinal dos links de dados para todos os ramais da solução através de sua Rede Corporativa de dados.

6.10.4 – Toda infraestrutura da rede interna, switch, cabeamento UTP, cabeamento CCI, Quadro de Distribuição de Ramais é de responsabilidade da CONTRATANTE.

6.10.5 – A solução deve ser disponibilizada a partir de conexão dedicada em SIP entre o cliente e sua rede de serviço, garantindo a qualidade do serviço de voz.

6.10.6 – A entrega deve considerar todos os elementos de conexão de rede entre rede do “cliente” e a sua rede sendo entregue em porta Ethernet no local da disponibilização do serviço.

6.10.7 – A conexão de dados do provedor ou de terceiros, deve estar configurada de maneira independente do serviço de voz;

6.10.8 – Os aparelhos, para os ramais dos tipo 01-A, 01-B, serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

6.10.9 – Os telefones IP, Tipos 01-A e 01-B, que forem disponibilizados pela CONTRATANTE, deverão seguir as mesmas especificações desse Termo de Referência e deverão ser homologados pela CONTRATADA, para que não haja nenhuma incompatibilidade operacional.

6.10.10 – Deve permitir que o endereçamento IP de rede e a VLAN de Voz seja definido pelo contratante, desde que não haja choque com os endereços já existente na rede do CONTRATANTE;

6.10.11 – O endereçamento IP e VLAN de dados deve ser independente da rede de voz e definido pelo CONTRATANTE; quando o serviço for entregue pela Internet.

6.10.12 – Os Telefones IPs devem se conectar utilizando HTTPS para baixar seus arquivos de configuração de forma automática;

6.10.13 – Deve ser utilizado criptografia SIP sobre TLS para a comunicação dos aparelhos IP;

6.10.14 – Os telefones IP devem funcionar em conjunto com o DHCP que está no CPE do CONTRATANTE. Este DHCP fornecerá o endereço IP e demais informações como gateway padrão, DNS, NTP.

6.11 – Da Instalação dos Serviços

6.11.1 – O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela CONTRATADA na SEDE da CONTRATANTE em Aracaju/SE conforme as especificações contidas neste Termo de Referência no prazo de 90 (noventa dias) após a emissão da ordem de serviço.

6.11.2 – A CONTRATADA deverá ministrar um treinamento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de forma tal que a equipe tenha condição de configurar os aparelhos de mesa e que ela própria possa levar os aparelhos e conectar nas diversas localidades e municípios da empresa.

6.11.3 – O referido prazo poderá ser estendido pela CONTRATADA, mediante solicitação formal à CONTRATANTE, desde que justificado e autorizado pela CONTRATANTE.

6.11.4 – Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência.

6.11.5 – A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE. O cronograma deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato e deve ser elaborado conforme as diretrizes definidas pela CONTRATANTE.

6.11.6 – A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento do serviço;

6.11.7 – Para a entrega do serviço, a CONTRATADA deverá utilizar a infraestrutura de rede de dados da CONTRATANTE;

6.11.8 – A CONTRATADA deverá informar todos os requisitos operacionais a CONTRATANTE para que possa configurar sua infraestrutura de forma a estar apta a receber a prestação dos serviços contratados. Essa comunicação deverá ser feita até 30 dias após a assinatura do contrato.

6.12 – Dos Testes Para Aceitação dos Serviços Contratados

6.12.1 – Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários:

6.12.1.1 – Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem executados pela equipe técnica do CONTRATANTE;

6.12.1.2 – O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aprovação dos seguintes testes pelo CONTRATANTE;

6.12.1.3 – Aferição, pela equipe da CONTRATANTE, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência;

6.12.2 O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação se dará, mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos.

6.13 – Do Suporte e Manutenção

6.13.1 – A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

6.13.2 – A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE.

6.13.3 – Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados,

devem ser informados formalmente pela CONTRATADA em até 10 dias após a assinatura do contrato.

6.13.4 – A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.

6.13.5 – O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA.

6.13.6 – Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Do Acordo de Nível de Serviços deste Termo de Referência, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.

6.13.7 – O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

6.13.8 – A abertura de chamado e consultas deve ser possível via Call Center (0800) com atendimento 7x24.

6.14 – Do Acordo de Nível De Serviços

Índice	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazo	Penalidade
01	Instalação de novo ramal IP (após a implantação/entrega do serviço)	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	30	5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por dia útil de atraso
02	Mudança de local de instalação de ramal IP, em localidade distinta.	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	07	5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por dia útil de atraso
03	Solução de chamados classificados com nível de severidade 1	Prazo: em horas corridas, a contar da	06	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s)

		comunicação		afetado (s), por hora de atraso
04	Desativação de Ramal IP	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por dia útil de atraso
05	Disponibilidade do Sistema de Gerenciamento Web	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	06	2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
06	Recuperação do Link de Internet dos Datacenter's (Telefonia)	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	06	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso

6.15 – Relatórios Gerenciais

6.15.1 – A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução via web que possibilite a visualização e extração direta de relatórios das chamadas.

6.15.1.1 – Deverá ter Login e Senha específico por usuário para acesso aos relatórios;

6.15.1.2 – Deverá permitir a emissão de relatórios por filtro: período de tempo, filial, centro de custo, ramal, telefone de destino, colaborador, tronco e quantidade de registro.

6.15.2 – Relatório de chamadas

6.15.2.1 – Permitir visualizar via portal WEB relatório e o detalhamento de todas as chamadas.

6.15.2.2 – Deverá apresentar informações de data/hora das chamadas, ramal origem, número destino, categoria da chamada (Local, LDN, interna, etc.), duração e as informações do usuário que realizou a chamada, bem como o nome e centro de custo.

6.15.3 – Relatório de chamadas por ramal

6.15.3.1 – Permitir visualizar via portal WEB relatório com a minutagem e a quantidade de chamadas que cada ramal realizou por período a ser selecionado.

6.15.4 – Relatório de chamadas por horário

6.15.4.1 – Permitir visualizar relatório com informação de minutos realizados por hora do dia, acompanhado de gráfico, o qual deverá mostrar a variação de consumo durante o período de 24 horas. O gráfico deverá permitir visualizar os picos de chamadas e os desvios de chamadas fora do horário de expediente.

6.15.5 – Relatório de chamadas por UF

6.15.5.1 – Permitir visualizar relatório com a informação de minutos das chamadas saintes por cada estado do país.

6.15.6 – Dashboard Gerencial

6.15.6.1 – Disponibilidade de painel de indicadores com o objetivo de apontar o consumo (através de minutagem, quantidade de chamadas realizadas e valor médio aproximado por chamada), conforme o período selecionado.

6.15.6.2 – São desejáveis outros indicadores que baseiam em rankings como:

- Top Duração por Chamadas: as ligações chamadas mais extensas (duração);
- Top Valor por Chamadas: chamadas de maior custo estimado;
- Últimas Chamadas: as últimas chamadas processadas na plataforma;
- Top Duração Total por Ramal: os ramais que mais consomem (com base em duração/minutos);
- Top Quantidade Chamadas por Ramal: ramais que realizam o maior número de chamadas, independente do total de minutagem.

6.16 – Documentação

6.16.1 – Deve ser disponibilizado manual em português sobre o portal em endereço público na Internet

6.16.2 – É desejável que o fornecimento de vídeo manual em português com explicações de como executar configurações de facilidades no portal

6.16.3 – Deve ser disponibilizado guia de uso em português do aplicativo de telefonia/ comunicações unificadas.

6.17 – Portal de atendimento ao cliente:

6.17.1 – Deve ser disponibilizado área de acesso do cliente em endereço público na Internet com informações sobre o serviço:

6.17.1.1 – Acessar a fatura do serviço de Telefonia

6.17.1.2 – Acessar a fatura

6.17.1.3 – Imprimir toda a conta

6.17.1.4 – Visualizar em Tela

6.17.1.5 – Emitir boleto bancário

6.17.1.6 – Visualizar demais serviços de conectividade contratados do fornecedor

6.17.1.7 – Exportar contas

6.17.1.8 – Visualizar relatórios de faturamento

6.17.1.9 – Acessar Nota Fiscal

6.17.1.10 – Baixar segunda via da Fatura

6.17.2 – A CONTRATADA deve ministrar um treinamento para a equipe da CONTRATANTE de forma tal que ela possa efetuar todas as operações disponibilizadas.

7 – PRAZO DE ENTREGA

O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela CONTRATADA em todas as localidades previstas conforme as especificações contidas neste Termo de Referência no prazo de 90 (noventa dias) após a emissão da ordem de serviço.

Caso esse prazo não seja cumprido, será descontado 5% da assinatura mensal do(s) serviço(s) por dia de atraso, limitado a 30% do valor.

8 – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1 – DA CONTRATADA

8.1.1 – Entregar os produtos e serviços cumprindo rigorosamente todas as especificações, prazos,

obrigações e cláusulas estabelecidas neste edital e seus Anexos;

8.1.2 – Zelar pela perfeita execução do contrato;

8.1.3 – Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório;

8.1.4 – Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, obrigando-se a liquidá-los nos respectivos vencimentos, sabendo que:

8.1.4.1 – A inadimplência do contratado, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato; e

8.1.4.2 – Não existirá, em hipótese alguma, nenhum vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Contratante.

8.1.5 – Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ou materiais, causados por seus empregados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela contratante;

8.1.6 – Responsabilizar-se por todos os encargos e obrigações previstos na legislação pertinente a acidentes de trabalho, quando forem vítimas os seus funcionários no desempenho dos serviços objeto desta licitação, mesmo que ocorrido nas dependências da Contratante, assim como pelos seguros e demais obrigações empregatícias vigentes e futuras;

8.1.7 – Responsabilizar-se pelas eventuais despesas para execução do serviço solicitado, qualquer que seja o valor.

8.1.8 – Não transferir a qualquer título, os serviços contratados;

8.1.9 – Independentemente de transcrição na proposta, sujeitar-se às demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

8.1.10 – Cumprir todas as especificações, obrigações e cláusulas estabelecidas no Edital e seus Anexos;

8.1.11 – Comunicar à contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar, com a devida antecedência, os esclarecimentos necessários;

8.1.12 – Assumir inteira responsabilidade sobre o objeto contratado perante a DESO;

8.1.13 – Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela

Contratante na execução do objeto, atendendo às solicitações do executor do contrato, voltadas ao saneamento e correção da(s) irregularidade(s) verificada(s).

8.2. DA DESO

8.2.1 – Proporcionar à CONTRATADA todas as facilidades para que possa desempenhar o objeto do Termo de Referência de forma satisfatória.

8.2.2 – Designar uma equipe técnica para fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços prestados.

8.2.3 – Avaliar e aprovar a execução dos serviços, funcionalidades da solução e a qualidade do projeto, solicitando à CONTRATADA a correção das não conformidades, sem que haja ônus para a DESO.

8.2.4 – Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos responsáveis da CONTRATADA.

8.2.5 – Dar ciência à CONTRATADA de quaisquer modificações que venham a ocorrer.

8.2.6 – Atestar as notas fiscais/faturas, por unidade competente, emitidas pela CONTRATADA, recusando-as quando inexatas ou incorretas, efetuando todos os pagamentos nas condições pactuadas.

9 – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

9.1. Gestor do Contrato

9.1.1. É de responsabilidade do ocupante da função FG-5 da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação – GTIC a gestão do contrato;

9.1.2. É de responsabilidade do gestor do contrato:

- a) Aplicar sanções e glosas mediante indicação do fiscal do contrato;
- b) Liberação de pagamento mediante autorização do fiscal do contrato, após conferência da entrega em conformidade do produto ao especificado neste termo;

9.2. Fiscal do Contrato

9.2.1. É de responsabilidade do ocupante da função FG-4 da Coordenação de Infraestrutura – CINF a fiscalização do contrato;

9.2.2. É de responsabilidade do fiscal do contrato:

- a) Avaliação da qualidade do produto;

- b) Identificação de não conformidade do produto entregue e notificação ao gestor do contrato;
- c) Autorização para faturamento mediante conferência da entrega em conformidade do produto ao especificado neste termo.

10 – DO PAGAMENTO

O pagamento dos Itens 1 a 10 deverão ser efetuados mensalmente, 30 (trinta) dias após apresentação de fatura com os quantitativos consumidos no período. Todas com o atesto do fiscal do contrato.

11 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A DESO realizará uma reunião de integração com o Fornecedor no momento da entrega do Contrato.

A CONTRATADA deverá assumir todos os custos, ônus e taxas, decorrentes do fornecimento, devendo ser previamente verificados pela empresa em sua proposta comercial. Não serão aceitos custos adicionais sob qualquer pretexto, devendo a empresa dirimir previamente todas as dúvidas e assumir inteira responsabilidade pelo fornecimento do objeto.

O adequado transporte para entrega dos materiais, no local indicado, data e prazos de fornecimento são de integral responsabilidade da CONTRATADA.

12 – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

12.1 – Os Recursos Orçamentários:

Os recursos para o pagamento dos serviços objeto do Pregão Eletrônico, provêm da previsão de Recursos Próprios da DESO, constante do Orçamento para o exercício de 2023.

12.2 – Classificação Orçamentária

As despesas decorrentes do objeto desta licitação obedecerão a classificação adiante discriminada, consignada no orçamento empresarial da DESO.

Conta: 300.05 – SERVIÇOS DE TERCEIROS

12.3 – Validade Da Proposta

O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data

da sessão pública de abertura desta licitação.

12.4 – Da Subcontratação e Alteração Subjetiva

12.4.1 – Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

12.4.2 – É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

12.5 – Prazo de Vigência

O prazo de vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses.

12.6 – Do Critério de Julgamento

O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL (36 meses).

12.7 – Do Regime De Execução

O regime de execução será por PREÇO UNITÁRIO.

13 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

13.1 – Poderão participar do certame todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação.

13.2 – Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual.

13.3 – Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, não reconicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior.

13.4 – A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento.

13.5 – Para atendimento às necessidades técnicas será admitida a participação de empresas reunidas em consórcios, observada a legislação brasileira que regula a matéria, para fornecimento dos produtos

e/ou serviços necessários à composição da solução, de acordo com as exigências previstas no Edital e seus anexos.

14 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 – A contratada pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa da CONTRATADA no prazo de 10 (dias) dias úteis, ficará sujeita as seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

14.1.1 – Advertência;

14.1.2 – Multa moratória;

14.1.3 – Multa compensatória;

14.1.4 – Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contatar com a DESO, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

14.1.5 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

14.2 – As sanções constantes no subitem 10.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

14.3 – Ficar impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio de defesa, o fornecedor que:

14.3.1 – Ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;

14.3.2 – Não mantiver proposta, injustificadamente;

14.3.3 – Comportar-se de modo inidôneo;

14.3.4 – Fizer declaração falsa;

14.3.5 – Cometer fraude fiscal;

14.3.6 – Falhar ou fraudar no fornecimento do objeto.

14.4 – São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as previstas no art. 186 do RILC.

14.5 – As multas estabelecidas serão entendidas como independentes e cumulativas e serão compensadas pela DESO com as importâncias em dinheiro, relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.

14.6 – A aplicação de sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao cadastro de

fornecedores e no sistema de gerenciamento de contatos da DESO, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada ao não.

14.7 – A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I – Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

II – Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, a vista do subitem 11.3.6, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

III – Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido por este edital, poderá ser aplicada multa correspondente a 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

IV – No caso de atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, o instrumento convocatório deverá prever, mediante competente justificativa, a incidência de multa correspondente 3% do valor total do contrato;

V – No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada;

VI – No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 25% sobre o saldo remanescente do contrato;

VII – nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 5% sobre o valor da parcela em atraso.

14.8 – Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a DESO descontará a referida importância de eventuais créditos a vencer da empresa contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a DESO executará a garantia quando exigida, e quando for o caso, será cobrada judicialmente.

14.9 – A DESO poderá quando do não pagamento da multa pela Contratada, aplicar a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DESO, por até 02 (dois) anos;

14.10 – Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à DESO, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, aplicando a disposição do art. 189 e 190 do RILC em face da legislação previdenciária, social ou trabalhista.

15 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA

15.1. A licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis da seguinte forma:

- a) Para as Sociedades anônimas, mediante cópia autenticada da publicação em Diário Oficial.
- b) Para as demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do Livro Diário, onde foram transcritos o Balanço Patrimonial e a demonstração do Resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e encerramento registrados na Junta Comercial ou no Cartório de Títulos e Documentos.
- c) Para as empresas constituídas há menos de um ano, será exigido apenas o Balanço de Abertura e demonstrações contábeis na forma da lei.
- d) A capacidade econômico-financeira será verificada através de:
 - Liquidez Geral: > 1
$$LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Circulante}))$$
 - Liquidez Corrente: > 1
$$LC = \text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}$$
 - Solvência Geral: > 1
$$EG = \text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}$$
- e) O Patrimônio Líquido mínimo exigido será R\$ 280.000,00, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta.

16 – DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1 – A empresa CONTRATADA, para garantia da execução do Contrato, apresentará na 5.0.08.00/GFIN – Gerência Financeira e Contábil desta Companhia, no prazo de 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Fornecimento, a importância correspondente a 3 (Três por cento) do valor Contratual, em uma das seguintes modalidades:

- a) Caução em Dinheiro;
- b) Seguro-Garantia;
- c) Fiança Bancária.

16.2 – Caso a Garantia prestada pela CONTRATADA seja em moeda corrente, será depositada em Conta a ser indicada pela DESO, a fim de se manter sua atualização financeira.

16.3 – A garantia prestada nas modalidades de Seguro-Garantia ou Fiança Bancária, deverá ser apresentada com validade de 03 meses após o término da vigência contratual.

16.4 – Fica estabelecido que a Garantia prestada não poderá ser parcelada nas faturas pagas à CONTRATADA.

16.5 – Se, por qualquer razão, durante a execução do objeto, for necessária a prorrogação do prazo de execução do Contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a providenciar a renovação da garantia, nos mesmos termos e condições originalmente aprovados pela DESO.

16.6 – Se, no decorrer da execução do Contrato, a CONTRATADA solicitar a substituição da garantia prestada, a área gestora do Contrato deverá justificar a conveniência da substituição.

16.7 – A Garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais, pela não conclusão ou conclusão incompleta dos serviços e pelas eventuais multas aplicadas, independentemente de outras cominações legais, quando for o caso.

16.8 – No caso das rescisões a devolução da Garantia somente se procederá depois de observado o art.182 §3º, e o art.183, incisos II e III do RILC.

16.9 – A garantia prestada pela CONTRATADA, será liberada pelo 5.0.08.00/GFIN, após emissão do “TERMO DE RECEBIMENTO DO MATERIAL”.

16.10 – Cessará a guarda das Garantias que não forem resgatadas pela CONTRATADA, no prazo de 60 (sessenta) dias após sua liberação, cabendo a DESO a inutilização das mesmas.

17 – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

Na hipótese da Proposta de Preços contratada ultrapassar a periodicidade de doze (12) meses, o seu preço será reajustado, utilizando-se como índice a variação do IPCA/IBGE, ou em conformidade com outros dispositivos legais que venham a ser editados pelo Poder Público, com a aplicação da seguinte fórmula de reajuste:

$$R = V \cdot \frac{I1 - I0}{I0}$$

Onde:

R = Reajuste.

I1 = Índice do mês em que é devido o reajuste.

I0 = Índice do mês de apresentação da proposta.

V = Valor da fatura.

18 – CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

- 18.1. Os preços unitários e global somente serão aceitos quando não superiores aos estimados no preço de referência da DESO;
- 18.2. Em hipótese alguma será aceito aumento dos valores inicialmente propostos;
- 18.3. Não havendo por parte do arrematante a revisão de sua proposta dentro do prazo estabelecido pelo pregoeiro, a mesma terá sua proposta desclassificada;

19 – DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 19.1. O licitante deverá estar ciente e levar em consideração, além das especificações e condições estabelecidas no Edital, o atendimento dos seguintes requisitos:
- 19.1.1. A proposta de preços encaminhada por meio do sistema eletrônico (proposta de preço padrão do sistema) deverá ser apresentada conforme quadro abaixo:

LOTE ÚNICO						
ITEM	DESCRIPTIVO	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL (36 MESES)
1	Ramal TIPO_01-A – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Sem Aparelho Telefônico	20	Assinatura Mensal			

2	Ramal TIPO_01-B – Ramal IP – Serviços Básicos (Item 6.3) – Sem Aparelho Telefônico	20	Assinatura Mensal			
3	Ramal TIPO_02-AC – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Aparelho Telefônico Com Fio (Item 6.8.1)	50	Assinatura Mensal			
4	Ramal TIPO_02-AM – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Aparelho Telefônico Com Fio e Módulo Secretária (Item 6.8.2)	20	Assinatura Mensal			
5	Ramal TIPO_02-AS – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Aparelho Telefônico Sem Fio (Item 6.8.3)	30	Assinatura Mensal			
6	Ramal TIPO_02-BS – Ramal IP – Serviços Básicos (Item 6.3) – Aparelho Telefônico Sem Fio (Item 6.8.3)	300	Assinatura Mensal			
7	Ramal TIPO_02-BC – Ramal IP – Serviços Básicos (Item 6.3) – Aparelho Telefônico Com Fio (Item 6.8.1)	300	Assinatura Mensal			
8	Ramal TIPO_03 – Ramal IP – Serviços Avançados (Item 6.4) – Com Software para PC/Smartphone (Item 6.5)	20	Assinatura Mensal			
9	Ramal TIPO_04 – Ramal Virtual – Grupo de Busca Avançado (Item	30	Assinatura Mensal			

	6.6)					
10	Ramal TIPO_05 – Ramal Virtual – URA de Auto Atendimento Avançado (Item 6.7)	30	Assinatura Mensal			
VALOR TOTAL GLOBAL (36 meses):						

19.1.2. A proposta de preço será registrada pelo seu valor global (36 meses);

19.1.3. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos necessários para o atendimento do objeto da licitação, bem como todos os materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, deslocamentos de pessoal, treinamento, garantia, montagem e instalação e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado constante da proposta;

19.1.4. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional e neles deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas, tais como: IPI e demais impostos, encargos sociais, seguros, taxas, tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento dos materiais;

19.1.5. A proposta entregue será considerada com prazo de validade de 60 dias, contados da data da sessão pública de abertura desta licitação;

19.2. Serão desclassificadas as propostas:

- a) que não atendam às exigências do ato convocatório ou que apresentem dispositivos contrários à lei e à regulamentação vigente;
- b) que contiverem preços ou vantagens de qualquer natureza ou descontos não previstos neste Pregão, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido;
- c) que forem omissas, vagas, apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, bem como as que apresentarem preços ou vantagens baseadas nas ofertas de outros licitantes;
- d) que forem superiores ao valor orçado pela DESO.

19.3. A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista.

- 19.4. Independentemente de declaração expressa, a simples apresentação das propostas implica submissão a todas as condições estipuladas no Edital e seus Anexos, sem prejuízo da estrita observância das normas contidas na legislação mencionada no preâmbulo do Edital.
- 19.5. A Proposta de Preço será considerada completa e abrangerá todos os custos necessários ao objeto.
- 19.6. Empresas que participarem deste processo, que praticarem, injustificadamente, ato ilegal tipificado no art. 7º da Lei 10.520/2002, a Administração instaurará processo administrativo para apurar as condutas das empresas (TCU – Acórdão nº 754/2015 – Plenário) concomitantemente com as Sanções Administrativas previstas no item 14 deste Termo de referência.

Aracaju, 12 de abril de 2023



ASSINADO ELETRONICAMENTE
Verificar autenticidade conforme mensagem
apresentada no rodapé do documento

Jessica da Silva Santos
Colaborador(a)



ASSINADO ELETRONICAMENTE
Verificar autenticidade conforme mensagem
apresentada no rodapé do documento

Ronaldo Moreira de Melo Junior
Gerente

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: D1WK-ZFTG-J7KD-1JAQ



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 19/04/2023 é(são) :

- Jessica da Silva Santos - 12/04/2023 09:11:22
- Ronaldo Moreira de Melo Junior - 12/04/2023 07:22:16