



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 096/2014

PROCESSO N.º.: 4316/2014

DATA DE RECEBIMENTO E ABERTURA DOS ENVELOPES: 29/09/2014

HORÁRIO: 09:00 HORAS

O Município de Mauá, através do Sr. Secretário de Governo, fará realizar no Departamento de Compras, situado na Avenida João Ramalho, 205 – Vila Noêmia – Mauá/SP, CEP 09371-520, telefone: (11) 4512-7824 licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, para os serviços descritos no Anexo I deste Edital. O presente Pregão será processado e julgado em conformidade com as Leis Federais n.ºs 8.666/93 e 10.520/02, a Lei Complementar n.º. 123/06, os Decretos Municipais n.º. 6783/05 e 7841/13, com as normas deste instrumento e demais normas legais atinentes à espécie.

As despesas serão suportadas pela respectiva dotação orçamentária n.º.: 3.3.90.39.00.00.00.00 e 4.4.90.52.00.00.00.00.

Constituem anexos do presente Edital e dele fazem parte integrante os seguintes documentos:

ANEXO I	DESCRIÇÃO DO OBJETO
ANEXO II	MODELO DE DOCUMENTO DE CREDENCIAMENTO
ANEXO III	MODELO DE PROPOSTA
ANEXO IV	MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO
ANEXO V	MODELO DE DECLARAÇÃO REFERENTE O ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO
ANEXO VI	MODELO DE DECLARAÇÕES
ANEXO VII	MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO
ANEXO VIII	MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE
ANEXO IX	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO X	TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

Os interessados em consultar o Edital e respectivos anexos deverão comparecer, até o dia anterior à data da sessão do pregão, no Departamento de Compras, sito à Avenida João Ramalho, 205, 1º andar - Vila Noêmia - Mauá – SP, no horário das 08:00 as 17:00, ou para retirá-lo pelo site: www.maua.sp.gov.br, devendo a empresa enviar o comprovante de retirada do edital via fax (11)4555-0873 ou e-mail:cpl@maua.sp.gov.br, sob pena de não receber os comunicados, esclarecimentos, entre outros.

DO OBJETO

1. O presente pregão tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE VOZ CONSTITUÍDO DE EQUIPAMENTOS HABILITADOS PARA ATENDER A TECNOLOGIA DE TELEFONIA IP E TDM, INCLUINDO O EMPREGO DE TODO MATERIAL E MÃO-DE-OBRA NECESSÁRIOS AO PERFEITO FUNCIONAMENTO DE TODOS OS EQUIPAMENTOS**, conforme especificações e quantidades constantes do Anexo I.

DA PARTICIPAÇÃO

2. Poderão participar da presente licitação, empresas que atenderem as exigências deste Edital.

2.1. Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação ou participar do contrato dela decorrente, as empresas:

- a) Declaradas inidôneas ou impedidas de licitar e contratar com o do Poder Público;
- b) Sob processo de recuperação judicial, concordata, falência, concurso de credores, em dissolução ou liquidação;



- c) Que possuam qualquer outro impedimento legal para tanto;
 - d) Que não possuam em seu objeto social, ramo de atividade que seja compatível e pertinente ao objeto a ser licitado;
 - e) Reunidas em consórcio.
- 2.2. Poderão participar da licitação os interessados, doravante designados licitantes, que atenderem a todas as exigências deste edital e de seus anexos.
- 2.3. A empresa licitante deverá ser representada fisicamente, por seus sócios ou seus representantes devidamente credenciados em sessão pública, sob pena da licitante não formular lances verbais e interpor recursos.
- 2.4. Não serão aceitas propostas via correio ou apresentação na Central de Atendimento.

DO CREDENCIAMENTO

3. DO CREDENCIAMENTO PARA MANIFESTAÇÃO NAS SESSÕES:

3.1. No dia, hora e local estipulados no presente Edital, os licitantes deverão estar representados por agentes credenciados, com poderes específicos para formular lances verbais, bem como para a prática de todos os atos inerentes ao certame, portando documento pessoal de identificação, documentação comprobatória dos poderes do credenciante, mediante a apresentação dos elementos a que se referem os subitens “3.1.2” e “3.1.3”, para credenciamento junto ao pregoeiro.

OBS: O credenciamento será efetuado no prazo estipulado no item 7.2, podendo as empresas participarem, desde que estejam presentes até este horário.

3.1.1. O documento de credenciamento deverá ser entregue ao pregoeiro juntamente com a respectiva cédula de identidade ou equivalente, em separado dos envelopes “PROPOSTA” e “DOCUMENTOS”.

3.1.2. O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida, devendo obrigatoriamente apresentar os dados constantes do Anexo II.

3.1.2.1. O documento de credenciamento deverá vir acompanhado de contrato social válido ou documento equivalente, que comprove os poderes de quem o está constituindo.

3.1.3. Se a licitante estiver representada por proprietário, sócio, dirigente ou pessoa de condição assemelhada, deverá apresentar documento comprobatório válido da sua condição, no qual estejam expressos os seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em nome daquela, também acompanhado de documento pessoal de identificação, estando neste caso, dispensado da apresentação do Termo de Credenciamento, objeto do Anexo II.

3.1.4. A inobservância dos termos do subitem 3.1.3. impedirá a licitante de formular lances verbais e interpor recursos.

3.1.5. O documento de identificação do representante legal ou de credenciamento será retido pelo pregoeiro e juntado ao processo licitatório.

3.1.6. Será indeferido o credenciamento sempre que não forem apresentados os documentos necessários à identificação do interessado ou demonstrada sua condição de representante legal do licitante, e dos poderes específicos para prática dos atos do pregão, como dar lances, manifestar a intenção de recorrer, desistir e renunciar a esse direito.

3.1.7. Os interessados em acompanhar as sessões de abertura dos envelopes que não tenham sido credenciados, poderão fazê-lo desde que não interfiram, de modo algum, no bom andamento dos trabalhos.

3.1.8. Nenhum interessado poderá representar mais de uma empresa;

3.1.9. Juntamente com o credenciamento os licitantes deverão entregar a Declaração de Cumprimento dos Requisitos Habilitatórios, objeto do Anexo IV, bem como, declaração de que se encontra enquadrada na condição de pequena empresa nos termos da legislação fiscal e societária, conforme modelo constante no Anexo VIII.

3.1.10. A não apresentação da Declaração de Cumprimento dos Requisitos Habilitatórios não será objeto de desclassificação do licitante, desde que, presente o representante credenciado, o faça, de próprio punho, antes do início dos trabalhos;

3.1.11. Quanto às microempresas e empresas de pequeno porte:

3.1.11.1 Apresentar Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº. 123/06, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no Anexo VIII deste edital, e apresentada em SEPARADO dos envelopes nº. 01 (Proposta) e nº. 02 (habilitação).

3.1.12. Finalizada a etapa de credenciamento, o Pregoeiro declarará encerrada esta fase e procederá ao recebimento dos envelopes que deverão conter as propostas comerciais e os documentos de habilitação, em invólucros separados, indevassáveis, lacrados e rubricados no fecho, contendo os dizeres conforme itens 05.1 e 05.2.



DAS DATAS DE RECEBIMENTO E ABERTURA DOS ENVELOPES

4. Os interessados em participar do presente Pregão, deverão comparecer, no Paço Municipal - Departamento de Compras, 1º andar, com os envelopes "PROPOSTA" e "DOCUMENTAÇÃO" no dia e horários estabelecidos no preâmbulo deste edital, impreterivelmente.

4.1. Não será aceita, em hipótese alguma, a entrega de envelopes em desacordo com o item anterior.

DO CONTEÚDO DOS ENVELOPES

5. DOS ENVELOPES "PROPOSTA DE PREÇOS" E "DOCUMENTAÇÃO"

5.1. DO ENVELOPE 01 "PROPOSTA DE PREÇOS": O envelope 01 deverá conter a Proposta de Preços, em envelope hermeticamente fechado, contendo em sua parte externa e frontal a seguinte identificação:

ENVELOPE Nº. 01 - "PROPOSTA DE PREÇOS"
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 096 / 2014
PROPONENTE:.....

5.2. DO ENVELOPE 02 "DOCUMENTAÇÃO": O envelope 02 deverá conter a documentação exigida no item 6.2, em envelope hermeticamente fechado, contendo em sua parte externa e frontal a seguinte identificação:

ENVELOPE Nº. 02 – "DOCUMENTAÇÃO"
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 096 / 2014
PROPONENTE:.....

DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

6. Cada licitante deverá apresentar, simultaneamente, 02 (dois) envelopes, devidamente fechados e indevassáveis, no endereço, data e hora estabelecidos no preâmbulo deste Edital, com as respectivas identificações, conforme item 5, contendo:

6.1. DO ENVELOPE Nº. 01 – PROPOSTA DE PREÇOS: O envelope nº. 01 deverá conter a Proposta de Preços propriamente dita apresentada preferencialmente em única via, sem rasuras, emendas, ressalvas ou entrelinhas, em papel timbrado da licitante, com especificação em linguagem clara, completa e detalhada dos serviços ofertados, conforme especificações contidas no Anexo I, e que não dificulte a exata compreensão de seu enunciado e conterá:

a) A indicação do(s) item (ns) ofertado(s), observadas as exigências estabelecidas neste instrumento, e os respectivos preços unitários e totais, em moeda nacional, expressos em algarismos e por extenso; computados todos os custos básicos diretos, bem como encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto do edital, tais como frete, combustível, embalagens, e demais concernentes à plena execução do objeto durante o prazo do contrato;

b) Número deste Pregão;

c) Razão social, endereço, CNPJ, Inscrição Estadual, telefone e fax do licitante;

d) Prazo de início da execução dos serviços, em conformidade com o item "12" do presente edital;

e) Prazo de Pagamento, em conformidade com o item "13" do presente edital;

f) Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias corridos, contados da entrega dos envelopes contendo as PROPOSTAS DE PREÇOS;

g) Nome e número do Banco, nome e número da agência e número da conta corrente da proponente.

h) Os preços ofertados devem ter como referência os praticados no mercado atacadista para pagamento em 30 dias da data de recebimento da fatura e ou da data do recebimento definitivo do produto / serviço pela unidade recebedora;

6.1.2. A licitante deverá apresentar proposta de menor preço para todos os itens do LOTE;

6.1.3. Para efeito de julgamento, havendo divergência entre o valor expresso em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso;

6.1.4. Só será aceito um preço para o lote.

6.1.5. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências essenciais deste edital e de seus anexos, que estejam em desconformidade com o critério indicado no Anexo I bem como as omissas e as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

6.1.6. Consideram-se exigências essenciais àquelas que não possam ser atendidas, no ato, por simples manifestação de vontade do representante, e aquelas cujo desatendimento, nesse momento, possa representar desrespeito aos princípios da licitação;

6.1.7 Havendo falhas possíveis a serem sanadas, deverá o detentor da documentação ou representante legal credenciado fazê-lo, desde que não atrapalhe o andamento dos trabalhos ou atrase o julgamento das propostas.

6.2. DO ENVELOPE Nº. 02 - DOCUMENTAÇÃO: O envelope nº. 02 deverá conter a documentação relativa à habilitação, em conformidade com o previsto a seguir:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição dos seus administradores;
- c) Inscrição do Ato Constitutivo no caso de Sociedades Simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- e) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação ocorrida no período do ÍNDICE DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA, publicado pelo INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICAS – IBGE, ou de outro indicador que o venha substituir. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis publicados em Diário Oficial ou publicadas em jornais ou por cópias ou fotocópias extraídas do Livro Diário – devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou outro órgão equivalente – inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento.
 - e. 1) Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentados:
 - e. 1.1) Sociedades regidas pela Lei nº. 6.404/76 (sociedade anônima): publicados em Diário Oficial; ou publicados em jornais de grande circulação; ou por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;
 - e. 1.2) Sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA): por fotocópia do livro Diário, inclusive com os termos de abertura e de encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente, ou por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis, devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;
 - e. 1.3) Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei nº. 9.317/96 – Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte “SIMPLES”: por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis, devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;
 - e. 1.4) Sociedade criada no exercício em curso: fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;
- f) Cópia do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- g) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do interessado, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o pedido de inscrição;
- h) Os interessados com sede em outro município que tenham filial no Município de Mauá, deverão também comprovar inscrição no Cadastro de Contribuinte deste Município;
- i) Comprovante de regularidade para com a Fazenda Federal, por intermédio da Certidão de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal e da Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Federal ou a Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.
- j) Prova de regularidade de Débitos referentes a Tributos Estaduais expedida pela Secretaria Estadual da Fazenda, através da unidade administrativa da sede da licitante;
- k) Prova de regularidade de débitos referentes a tributos Mobiliários em nome da empresa licitante, expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda ou Finanças da sede da licitante;
- l) Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste município, deverá apresentar declaração firmada pelo representante legal, sob as penas da Lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de Mauá, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada;
- m) Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos relativos às contribuições previdenciárias e às de terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRB), quanto às contribuições sociais



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

previstas nas alíneas a, b e c do parágrafo único do art. 11 da Lei nº. 8.212, de 24/07/1991, às contribuições instituídas a título de substituição e às contribuições devidas, por lei, a terceiros, inclusive as inscritas em dívida ativa do INSS, por ela administradas;

OBS: Aceitar-se-á, CND - Certidão Negativa de débitos ou CPD-EN - Certidão Positiva de Débitos, com Efeito de Negativa, emitida segundo a Legislação anterior, desde que dentro do seu prazo de validade.

- n) Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS);
- o) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa, nos termos da Lei Federal nº. 12.440/11;
- p) Certidão Negativa de Pedido de Falência ou Concordata, expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- q) Atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem o fornecimento de objeto similar conforme anexo I, sem exigência de comprovação de quantitativos mínimos;
- r) Cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, a ser comprovado por meio de Declaração, sob as penas da lei, emitida pelo proponente, conforme modelo constante do Anexo V;
- s) A empresa deverá declarar que não foi considerada inidônea, sob as penas da Lei, conforme modelo constante do Anexo VI;
- t) A licitante fica obrigada a declarar, sob penalidades cabíveis, a inexistência de fatos impeditivos para habilitação, conforme modelo constante do Anexo VII, que deverá ser em papel timbrado, se possuir;

6.2.2.1. Os documentos exigidos nas alíneas “i”, “j”, “k”, “m” acima, poderão ser apresentados também como “Certidão Positiva, com efeito, de Negativa”;

6.2.2.2. A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato ou seu substitutivo;

6.2.2.3. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

6.2.2.4. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, mediante apresentação de requerimento devidamente fundamentado e aceito pela Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa;

6.2.2.5. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se à convocação dos licitantes, nos termos do artigo 4º inciso XXIII, da Lei 10.520/02;

6.2.3. Os documentos a que se refere o item “5.2” poderão ser apresentados por meio de cópia autenticada por cartório competente;

6.2.4. Em caso de documento expedido via Internet, a Comissão de Apoio Técnico, obrigatoriamente, verificará a sua veracidade junto ao respectivo Sistema Informatizado;

6.2.5. Os documentos solicitados no item “5.2”, quando não constarem a sua validade expressa, serão aceitos pela P.M.M., quando emitidos com antecedência máxima de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua emissão;

6.2.6. As empresas com cadastro de fornecedor na Prefeitura do Município de Mauá ficam isentas de apresentar os documentos constantes nas letras “a” a “h” do item 5.2 “Documentação”.

DA REALIZAÇÃO DO PREGÃO

7. São os seguintes os procedimentos a serem adotados para a realização do pregão propriamente dito:

7.1. No dia, hora, e local designados neste edital, os licitantes deverão estar legalmente representados ou por terceiros devidamente credenciados, com poderes específicos para formulação de lances verbais e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame conforme o modelo referencial indicado no Anexo II;

7.2. Instalada a sessão pública do pregão, após o credenciamento dos participantes, com duração de 15 minutos do início da sessão ou até que se credencie os participantes presentes,, o pregoeiro procederá à abertura dos



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

envelopes das propostas comerciais. Em seguida, será verificada a conformidade das propostas com os requisitos deste Edital;

7.3. Serão desclassificadas as empresas nos quesitos credenciamento, propostas e documentos que não atenderem às exigências essenciais do Edital, considerando-se com tais as que não possam ser atendidas, no ato, por simples manifestação do proponente;

7.4. As propostas serão classificadas provisoriamente, em ordem crescente de preços;

7.5. Constará da ata os licitantes participantes, os preços oferecidos nas propostas apresentadas, as propostas eventualmente desclassificadas com a respectiva fundamentação, e a ordem de classificação provisória das propostas;

7.6. No caso de empate entre duas ou mais propostas escritas será realizado sorteio para determinação da ordem de oferta de lances;

7.7. No curso da sessão, uma vez definida a classificação provisória, o pregoeiro convidará individualmente os licitantes ofertantes de propostas de preços até 10% superiores a menor proposta, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, a partir do autor da proposta classificada de maior preço e os demais, em ordem decrescente de valor;

7.8. Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas na alínea anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 03 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos;

7.9. Caso não se realizem lances verbais, será verificada a conformidade da proposta escrita de menor preço com o parâmetro de preço definido no item 08, bem como sua exequibilidade;

7.10. O pregoeiro abrirá oportunidade para a repetição de lances verbais, até o momento em que não haja novos lances de preços menores aos já ofertados, sendo proclamado pelo pregoeiro, o vencedor;

7.11. Não serão aceitos lances cujos valores forem iguais ou maiores ao último lance que tenha sido anteriormente ofertado;

7.12. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará na exclusão do licitante das rodadas posteriores de oferta de lances verbais relativos a este item, ficando sua última proposta registrada para classificação definitiva ao final da etapa;

7.13. O encerramento da fase competitiva dar-se-á quando, indagados pelo pregoeiro, os licitantes manifestarem seu desinteresse em apresentar novos lances;

7.14. Declarada encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro procederá à classificação definitiva das propostas, que será consubstanciada em ata;

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

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

7.16. Dentre as microempresas ou empresas de pequeno porte, a que melhor estiver classificada, poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado,

7.16.1. Para tanto, será convocada para exercer seu direito de preferência e apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, a contar da convocação do Pregoeiro, sob pena de preclusão, aplicando-se a regra aos demais licitantes que se enquadrarem na hipótese do item 7.15.1;

7.16.2. Se houver equivalência de valores das propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem "7.15.1" será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer a preferência e apresentar nova proposta;

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

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

7.18. Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, retomar-se-ão, os procedimentos relativos à licitação, nos termos do disposto no art. 4º, inciso XXIII, da Lei 10.520/02, sendo assegurado o exercício do direito de preferência na hipótese de haver participação de demais microempresas e empresas de pequeno porte cujas propostas se encontrem no intervalo estabelecido no subitem "7.15.1";

7.18.1. Na hipótese de não contratação da microempresa e empresa de pequeno porte, será declarada a melhor oferta àquela proposta originalmente vencedora da fase de lances;

7.19. Concluída a fase de classificação das propostas, será aberto o envelope de documentação do licitante que foi classificado em primeiro lugar;

7.20. Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, o licitante classificado e habilitado será declarado vencedor;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 7.21.** Se o licitante desatender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto do certame;
- 7.22.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias corridos para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes franqueada vista imediata dos autos;
- 7.22.1.** Os recursos e contrarrazões deverão ser interpostos junto ao Departamento de Compras, das 08h00min às 17h00min horas, de segunda a sexta-feira;
- 7.23.** O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;
- 7.24.** A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante conforme prevista no subitem "07.23" importará na decadência do direito de recurso e a adjudicação do(s) objeto(s) licitado(s) pelo pregoeiro ao vencedor.
- 7.25.** Decididos, quando for o caso, os recursos, o pregoeiro declarará o vencedor da licitação, encaminhando os autos do processo à autoridade competente para homologação do certame, adjudicação do objeto e convocação da licitante vencedora para retirada da ordem de serviço ou instrumento equivalente.
- 7.26.** O licitante vencedor será convocado, para retirar a Ordem de Serviço, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis;
- 7.27.** Quando o licitante vencedor convocado dentro do prazo de validade da proposta, não retirar a Ordem de Serviço, poderá ser convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para assumir a avença, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis;
- 7.28.** Os envelopes contendo a documentação relativa à habilitação dos licitantes desclassificados e dos classificados não declarados vencedores permanecerão sob custódia da Administração, até expirar a data de validade das propostas;
- 7.29.** Decorrido o prazo estabelecido no subitem antecedente, as licitantes deverão, mediante requerimento próprio, retirar os envelopes, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o qual os mesmos serão eliminados;
- 7.30.** Serão inabilitadas as licitantes que apresentarem documentação incompleta ou com borrões, rasuras em partes essenciais, e desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências essenciais do edital.
- 7.31.** Nas situações previstas nos subitens "07.21" e "07.27" acima, o pregoeiro negociará diretamente com o proponente para que seja obtido o melhor preço;

DO JULGAMENTO

- 8.** O julgamento do certame se dará pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 9.** Além do recurso administrativo já referido neste Edital, dos atos administrativos decorrentes do processamento desta licitação caberão os recursos previstos pelo Decreto Municipal nº. 6783/05 e pela Lei Federal nº. 8.666/93 observados os procedimentos aqui previstos.

DA HOMOLOGAÇÃO

- 10.** Após o encerramento da fase de lances verbais, com o julgamento das propostas de preço na forma prescrita neste edital, bem como analisadas eventuais amostras, proceder-se-á à abertura do envelope nº. 02 DOCUMENTAÇÃO, para análise dos documentos da licitante vencedora. Estando em conformidade com o edital a HOMOLOGAÇÃO do presente certame compete ao Secretário Municipal, conforme preâmbulo, o que ocorrerá logo após o julgamento e após o decurso dos prazos recursais ou a decisão dos recursos eventualmente interpostos.

- 10.1.** A homologação do resultado desta licitação não obriga a Administração à aquisição do objeto licitado.

DA CONTRATAÇÃO

- 11.** A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante a assinatura de Contrato, devendo ser recolhido a importância no valor de R\$ 111,98, referente a taxa para elaboração e lavratura de termos, conforme Decreto Nº. 7905 de 27/12/2013 e a consequente emissão da Ordem de Serviço.

- 11.1.** O contrato de serviço do objeto deste edital terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

- 11.2.** Se, por ocasião da formalização do contrato, as certidões de regularidade de débito do adjudicatário perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Fazenda Nacional, estiverem com os prazos de validade vencidos, esta Prefeitura verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção de tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada;

- 11.2.1.** Se não for possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo de dois dias úteis, comprovar a situação de regularidade de que trata o subitem 11.1, mediante a



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

apresentação das certidões respectivas com prazo de validade em vigência, sob pena da contratação não se realizar;

11.3. Tratando-se de microempresa ou empresa de pequeno porte, cuja documentação de regularidade fiscal tenha indicado restrições à época da fase de habilitação, deverá comprovar, previamente a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a regularidade fiscal, no prazo de dois dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, sob pena de a contratação não se realizar, decaindo do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

11.3.1. Não ocorrendo a regularização prevista no subitem anterior, retomar-se-ão os procedimentos relativos a esta licitação, sendo assegurado o exercício do direito de preferência na hipótese de haver participação de demais microempresas e empresas de pequeno porte, cujas propostas de preços se encontrem no intervalo estabelecido no subitem "7.16.2".

11.3.2. Na hipótese de nenhuma microempresa e empresa de pequeno porte atenderem aos requisitos deste edital, será convocada outra empresa na ordem de classificação das ofertas, com vistas à contratação.

11.4. Quando o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar a situação regular de que trata o subitem 11.2, ou se recusar a celebrar a contratação, será convocado outro licitante na ordem de classificação das ofertas, e assim sucessivamente, com vistas à celebração da contratação.

11.5. Serão desclassificadas as propostas/documentação que não atenderem às exigências essenciais do Edital, considerando-se com tais as que não possam ser atendidas, no ato, por simples manifestação do proponente.

DO SERVIÇO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

12. Os serviços deverão ter início conforme descrito no Anexo I;

12.1. Local de execução dos serviços de manutenção: conforme descrito no Anexo I;

12.2. Os serviços deverão ser entregues de acordo com os padrões de acondicionamento, manuseio, transporte, validade, observadas as regras específicas fixadas no presente edital e na Ordem de Serviço ou instrumento equivalente;

12.3. Os serviços serão recebidos, provisoriamente, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da entrega, para posterior verificação da conformidade dos serviços com as especificações, quantidades e preço correspondentes;

12.4. A aceitação definitiva dar-se-á em 48 (quarenta e oito) horas, quando a Nota Fiscal será atestada por servidor/comissão devidamente credenciado para este fim e liberado o canhoto de recebimento;

12.5. Caso os serviços apresentem irregularidades, especificações incorretas e estejam fora dos padrões determinados ou fora do prazo de validade exigida, a unidade recebedora os notificará para regularização no prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O atraso na regularização dos mesmos acarretará a suspensão dos pagamentos, além das penalidades previstas neste Edital;

12.6. Não será admitida a entrega dos serviços pela Contratada sem que esta esteja de posse da Ordem de Serviço ou instrumento equivalente.

12.7. Não serão aceitas entregas parceladas, salvo com prévia autorização da Prefeitura sendo que, neste caso, o pagamento será liberado após o término da entrega dos serviços constantes na Nota de Empenho.

DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13. O pagamento será realizado em 30 dias, contados da data do atesto da nota fiscal e/ou do recebimento definitivo dos serviços pela unidade de destino dos mesmos, mediante a apresentação dos documentos fiscais legalmente exigíveis e devidamente atestados pelo servidor/comissão encarregada do recebimento.

13.1. Na ocorrência de necessidade de providências complementares por parte da Contratada, o decurso do prazo de pagamento será interrompido, reiniciando-se sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas, caso em que não será devida atualização financeira.

13.2. O pagamento será efetuado, através de ordem de pagamento creditada na conta bancária do fornecedor.

13.3. Não serão autorizadas antecipações de pagamento de qualquer espécie.

PENALIDADES

14. O licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inadequado ou fizer declaração falsa, estará sujeito à aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração, conforme previsto no artigo 7º da Lei nº. 10.520/02, observados os procedimentos contidos no Decreto Municipal nº. 6783/05.

15. Pela injustificada inexecução parcial ou total do objeto deste contrato, serão aplicadas à CONTRATADA, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da rescisão contratual.

15.1. Advertência;

15.2. Multa:

a) Multa pela recusa da CONTRATADA em aceitar o pedido de ordem de serviço sem a devida justificativa aceita pelo CONTRATANTE, no valor equivalente a 10% do valor adjudicado;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- b) Multa pela inexecução parcial do contrato, no valor equivalente a 10% sobre a parcela inexecutada, podendo o CONTRATANTE autorizar a continuação do mesmo;
- c) Multa pela inexecução total do contrato no valor equivalente a 20% sobre o valor do contrato;
- d) Multa no valor equivalente a 10% do valor total do contrato se o serviço for de má qualidade, em desacordo com as especificações propostas e aceitas pelo CONTRATANTE;
- e) Multa por atraso na entrega no valor equivalente a 0,5% do valor total da nota de empenho, para cada dia de atraso, não podendo ultrapassar a 20%;
- 15.3.** Suspensão temporária de participar em licitação impedimento de contratar com a administração, conforme o disposto artigo 7º da Lei federal nº. 10.520/02, observados os procedimentos contidos no Decreto municipal nº. 6783/05;
- 15.4.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior;
- 16.** As multas são independentes entre si. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como das demais penalidades previstas em lei;
- 17.** O valor das multas aplicadas poderá ser deduzido do pagamento da nota fiscal ou de garantia prestada nos termos do Artigo 56, da Lei Federal nº. 8.666/93, se não houver recurso ou se o mesmo estiver definitivamente denegado;
- 17.1.** Caso não haja nota fiscal pendente de pagamento ou prestação de garantia, a empresa será notificada a efetuar o pagamento administrativamente, ou, havendo resistência, a cobrança dar-se-á judicialmente;
- 18.** De acordo com a legislação Federal em vigor, é vedada a participação nesta Licitação de empresas que empreguem, de forma direta ou indireta, mão de obra infantil, exceto na condição de aprendiz a partir de 16 anos, considerando-se mão de obra infantil aquela exercida por menores de 16 anos. A constatação, a qualquer tempo, do uso de mão de obra infantil pela licitante que vier a ser contratada ensejará a rescisão do contrato, sem qualquer ônus para a P.M.M.;
- 19.** Perda da garantia oferecida, se houver, em caso de culpa pela rescisão contratual;
- 20.** Constatada a inexecução contratual ou a hipótese do subitem 14, será a contratada intimada da intenção da Prefeitura quanto a aplicação da penalidade, concedendo-se prazo para interposição de defesa prévia, nos termos do artigo 87, §2º e §3º da Lei nº. 8.666/93;
- 21.** Não sendo apresentada a defesa prévia pela contratada, ou havendo o indeferimento da mesma quando interposta, a Prefeitura providenciará a notificação da contratada quanto a aplicação da penalidade, abrindo-se prazo para interposição de recurso administrativo, nos termos do art. 19, I, "f" da Lei nº. 8.666/93;
- 22.** Além das expressas do Edital, poderão ser interpostas outras penalidades previstas no artigo 7º da Lei Federal 10.520/02 e nos artigos 87 e 88 da Lei Federal nº. 8.666/93, conforme a gradação da falta cometida;
- 23.** A Contratada estará sujeita ainda, às penalidades descritas no artigo 87 da Lei Federal nº. 8.666/93.

RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 24.** Além do recurso administrativo já referido neste Edital, dos atos administrativos decorrentes do processamento desta licitação caberão os recursos previstos pelos Decretos Municipais nº. 6783/05 e 7283/09, e pela Lei Federal nº. 8.666/93 observados os procedimentos aqui previstos.

DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 25.** A presente contratação vigorará por 12 (doze) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado a critério da Administração de acordo com a lei.

DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 26.** O presente contrato poderá ser rescindido: a) unilateralmente, nas hipóteses previstas no artigo 78, incisos I a XII e XVII, da lei federal nº. 8.666/93; b) amigavelmente, por acordo entre as partes; c) judicial nos termos da legislação.
- 27.** Nos casos de rescisão administrativa, ficam asseguradas ao contratante as prerrogativas previstas nos incisos I a IV, do artigo 80, da lei supracitada.

DISPOSIÇÕES GERAIS

- 28.** O presente pregão poderá ser anulado ou revogado, sempre mediante despacho motivado, sem que caiba a qualquer licitante direito à indenização.
- 29.** O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 30.** Decairá do direito de solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente Edital o interessado que não se manifestar até o 2º (segundo) dia útil anterior à data da sessão do pregão, o que caracterizará



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

aceitação de todos os seus termos e condições. Qualquer manifestação posterior que venha a apontar falhas ou irregularidades que o viciariam não terá efeito de recurso perante a Administração.

31. São vedadas a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem expressa anuência da Prefeitura.

32. A tolerância da Contratante com qualquer atraso ou inadimplência por parte da Contratada não importará de forma alguma em alteração contratual ou novação.

33. É facultado ao pregoeiro ou a autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

34. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

35. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

36. Não havendo expediente na data designada para a realização da sessão pública, ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja decisão e comunicação do pregoeiro em contrário.

37. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente da Prefeitura.

38. O presente Edital, seus anexos e a proposta do vencedor da licitação farão parte integrante do Contrato ou instrumento equivalente.

39. Os interessados em obter a planilha de preço médio dos itens cotados deverão protocolar requerimento e remetê-lo ao Departamento de Compras em até 48(quarenta e oito horas) antes da data do certame.

40. **Impugnações** ao Edital só serão aceitas por escrito e protocoladas no Departamento de Compras, das 08h00min às 17h00min horas, de segunda a sexta-feira, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis antes da data marcada para recebimento das propostas, não serão aceitas impugnações enviadas por fax, e-mail e via correio.

41. **Questionamentos** a serem feitos sobre este edital só serão aceitos por escrito e desde que encaminhados ao Departamento de Compras, das 08h00min às 17h00min horas, de segunda a sexta-feira, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis antes da data marcada para recebimento das propostas.

42. Os servidores que integram a Comissão de Pregão foi constituída pelas Portarias nº.s 10.441/2013 e 10.541/2013.

43. As partes elegerão o Foro da Comarca de Mauá para qualquer procedimento administrativo ou judicial decorrente do processamento desta licitação e do descumprimento do contrato dela originado.

44. Este edital com as condições gerais do procedimento licitatório que em conjunto com os elementos específicos, contidos nos Anexos que o integram, regerão a licitação e a contratação específica.

Mauá, 09 de setembro de 2014.

Jaqueline Aparecida Silva Alves Corrêa

Coordenadora de Gestão Administrativa



ANEXO I
DESCRIÇÃO DO OBJETO

OBJETO: O presente Pregão tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE VOZ CONSTITUÍDO DE EQUIPAMENTOS HABILITADOS PARA ATENDER A TECNOLOGIA DE TELEFONIA IP E TDM, INCLUINDO O EMPREGO DE TODO MATERIAL E MÃO-DE-OBRA NECESSÁRIOS AO PERFEITO FUNCIONAMENTO DE TODOS OS EQUIPAMENTOS.**

LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de empresa de empresa para aquisição e instalação de sistema de comunicação de voz constituídos de equipamentos habilitados para atender a tecnologia de telefonia IP e TDM, incluindo o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos.

LANÇES: A REDUÇÃO DE LANCE SERÁ DE 0,5% APLICADO SOBRE O MENOR PREÇO DENTRE AS PROPOSTAS APRESENTADAS E ASSIM SUCESSIVAMENTE.

TERMO DE REFERÊNCIA

DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A central telefônica deverá obedecer, em especial, o que estabelece as Práticas ANATEL/TELEBRÁS, no tocante às especificações Gerais Centrais Privadas de Comutação Telefônica. Todos os equipamentos e serviços associados à Central Telefônica, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento devem obedecer, integralmente, às normas e recomendações em vigor, baixadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A Central Telefônica deve possuir Certificado de Homologação junto à ANATEL. O certificado deve ser apresentado com a proposta técnica.

1. CONFIGURAÇÃO

Config. 1	
Capacidade Inicial - Troncos Digitais (E1)	300
Capacidade Inicial - Ramais Analógicos	48
Capacidade Inicial - Ramais IP	1300
Aparelho Telefônico IP	100
Aparelho Telefônico IP sem Display	1100
Aparelho Telefônico IP com Touchscreen	50



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

Interface Celular	12
Canais de Voz sobre IP	300
Console de Operadora (Telefonista)	10
Canais Simultâneos de Unidade de Resposta Audível (URA)	8
Emulador de Telefone Digital	50
Emulador de Telefone IP	100
Correio de Voz	150
Posições de Atendimento (PA's)	20
Posições de Supervisoras	5
Canais de Gravação Simultâneos	10
Software de Tarifação e Análise de Bilhetes Web	1
Modem para Telemanutenção	1
Capacidade Final - Troncos Digitais (E1)	600
Capacidade Final - Ramais Analógicos	96
Capacidade Final - Ramais IP	2.000

1.1. Configuração Final

1.1.1.A Central Telefônica deverá ser capaz de atingir a capacidade final descrita acima, pelo simples acréscimo de cartões em slots já planejados, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição do equipamento cotado por outros de maior porte, nem o fornecimento de bastidores adicionais ao modelo proposto.

2. CONECTIVIDADE.

2.1. A central telefônica deverá ter tecnologia, quando solicitado, para atender os itens especificados nas capacidades inicial e final e ainda suportar as seguintes interfaces de conexão:

2.1.1. Rede Pública.

2.1.1.1. Troncos analógicos bidirecionais.

2.1.1.2. Troncos Digitais através de feixes digitais E1.

2.1.1.3. Os troncos digitais deverão estar em conformidade com os padrões definidos pelas práticas da **TELEBRÁS/ANATEL**, permitindo compatibilidade plena entre a operadora e o sistema ofertado.

2.1.2. Redes Privativas.

2.1.2.1. Tie-line Digital tipo E1 (R2D/MFC-5C e/ou ISDN PRI).

2.1.2.2. Interface "Fast Ethernet" ou "Ethernet" e protocolo TCP/IP.

2.1.2.3. Voz sobre IP.

2.1.3. Terminais.

2.1.4.A Central Telefônica deve suportar:

2.1.4.1. Telefones analógicos.

2.1.4.2. Telefones digitais.

2.1.4.3. Telefones IP.

2.1.4.4. Softfones.



3. CENTRAL PABX.

3.1. Características.

- 3.1.1. A Central Telefônica deve obedecer o que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados no texto que se segue, no que for aplicável.
- 3.1.2. Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) devem ser novos e sem uso. Eles devem ser fornecidos com o “release” mais atual disponível no Brasil..
- 3.1.3. Central Telefônica devem empregar tecnologia digital.
- 3.1.4. Central Telefônica devem assegurar a acessibilidade plena.
- 3.1.5. Central Telefônica ofertada deve possuir redundância em seus módulos principais de comando (processamento e matriz).
- 3.1.6. Possuir uma interface Fast Ethernet à 100Mbps para conexão do equipamento a uma LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da central de qualquer ponto desta rede.
- 3.1.7. Central Telefônica devem permitir a comutação na comunicação de voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados.
- 3.1.8. Central Telefônica deve permitir que a sua configuração seja realizada através de uma interface gráfica.
- 3.1.9. O sistema deve permitir o acesso remoto, que permita realizar programações, diagnósticos, manutenções e atualizações de software. O modem para realização deste serviço deverá ser padrão V90 à 56Kbps e deve estar incluído no fornecimento assim como o software necessário para tal.
- 3.1.10. O sistema deve possuir memória de massa em Hard Disk para recarga automática dos programas e dados quando necessário.
- 3.1.11. O plano de numeração dos ramais deve ser fechado, composto por até 08 (oito) dígitos.
- 3.1.12. A Central Telefônica deve possibilitar toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais.
- 3.1.13. A Central Telefônica deve ter capacidade de processamento mínimo de 32 Bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deve possuir processador de 32 Bits ou superior.
- 3.1.14. A Central Telefônica devem possuir um sistema de armazenamento de dados, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes as ligações realizadas não sejam perdidos.
- 3.1.15. O sistema proposto deve possuir Gateway de VoIP integrado.
- 3.1.16. O sistema proposto deve possuir Softswitch com Servidor SIP para registro dos dispositivos IP.
- 3.1.17. O sistema de telefonia IP deve suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e D) , G.723.1 (6,3kbps) e G.729 A/B, além do protocolo SIP.
- 3.1.18. O sistema proposto deve possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz.
- 3.1.19. Deve suportar a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 3.1.20. A solução ofertada deve possuir processadores dedicados do tipo DSP (processador de sinais digitais) para codificação da voz, matriz de comutação, filtros e divulgação de mensagens. Não será permitido o fornecimento de solução com processamento compartilhado para atendimento destas funcionalidades.
- 3.1.21. A plataforma ofertada deve possuir suporte a implementação de um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino.
- 3.1.22. A comunicação VoIP entre a plataforma e seus dispositivos poderá utilizar-se do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte a instalação de certificados digitais seguindo o padrão ICP-Brasil.
- 3.1.23. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo as seguintes RFCs:
 - 3.1.23.1. RFC 2327 - SIP SDP;
 - 3.1.23.2. RFC 2474 - Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers;
 - 3.1.23.3. RFC 2475 - An Architecture for Differentiated Services;
 - 3.1.23.4. RFC 2597 - Assured Forwarding PHB Group;
 - 3.1.23.5. RFC 2598 - An Expedited Forwarding PHB;
 - 3.1.23.6. RFC 2507 - IP Header Compression;
 - 3.1.23.7. RFC 2508 - Compressing IP/UDP/RTP Headers for Low-Speed Serial Links;
 - 3.1.23.8. RFC 2617 - HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 3.1.23.9. RFC 2833 - Transporte de DTMF no RTP;
- 3.1.23.10. RFC 2976 - SIP INFO;
- 3.1.23.11. RFC 3261 - Protocolo SIP;
- 3.1.23.12. RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);
- 3.1.23.13. RFC 3550 - RTP / RTCP;
- 3.1.23.14. RFC 3551 - Complemento RTP;
- 3.1.23.15. RFC 3389 - CNG - Ruído de Conforto;
- 3.1.23.16. RFC 3489 - STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs);
- 3.1.23.17. RFC 3702 - Authentication, Authorization, and Accounting Requirements for the Session Initiation Protocol (SIP).

3.2. Facilidades.

3.2.1.A Centrais Telefônica deve ser fornecida com as facilidades descritas abaixo:

- 3.2.1.1. Permitir a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem alteração física no DG e sem a necessidade da paralisação dos serviços.
- 3.2.1.2. Permitir configuração do “tempo de *flash*” individualmente para cada ramal do PABX, permitindo a utilização de aparelhos analógicos (MF) existentes.
- 3.2.1.3. Possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema ou externo, por meio de saídas/entradas de áudio.
- 3.2.1.4. Deverá possuir a facilidade de estabelecer um controle de tempo de duração nas chamadas saintes, permitindo selecionar a ação desejada após ultrapassar o limite cadastrado. O tempo máximo deverá ser genérico para todo o sistema e configurável a sua existência ou não em cada ramal do PABX. Deve ser possível configurar tempos máximos distintos para chamadas locais para telefone fixo, chamadas locais para celular e chamadas interurbanas.
- 3.2.1.5. **Atendimento Digital** - Possuir atendimento digital (repcionista digital) com Menu de Atendimento para encaminhamento das ligações entrantes de forma automática sem a intervenção da telefonista. Este sistema deve possuir 8 (oito) canais de voz simultâneos para chamadas entrantes, permitindo definir pelo menos, 5 (cinco) opções no menu de atendimento A seleção destas mensagens deverá ser feita pela interface de configuração do sistema. Será de responsabilidade da contratada a instalação, a programação e a gravação de voz.
- 3.2.1.6. O sistema deve possuir aplicação para diagnóstico de falhas e alarmes.
- 3.2.1.7. O sistema deve possuir restrição de acesso às áreas de programação.
- 3.2.1.8. As centrais Telefônicas ofertadas devem permitir a divisão de seus recursos entre domínios, permitindo a compartimentação da estrutura de telefonia entre empresas diferentes. No mínimo poderão ser separados os recursos de ramais e troncos, além da atribuição de telefonistas individuais para cada empresa.
- 3.2.1.9. As Centrais Privadas de Comutação Telefônica CPCT devem permitir a análise de cifras possibilitando a tomada de decisões no que se refere ao destino das chamadas geradas, ou seja, no momento da geração de uma chamada o sistema deve ser capaz de decidir se a chamada será externa a Rede de Voz (STFC) ou trata-se de uma chamada para ramal (DDR) dentro desta Rede. O sistema deve permitir a avaliação do número discado (número de "B") e possibilitar a análise de até 16 cifras.

4. CONSOLE DE OPERADORA

- 4.1. A licitante deve fornecer e instalar um Console de Operadora, baseado em porta analógica para prover o áudio, o qual deve ser compatível com microcomputador, a ser fornecido pela **CONTRATANTE**:
- 4.2. Possuir interface Gráfica amigável que permita o controle visual dos seguintes estados: terminal discando, bloqueado, terminal programando, terminal em conversação, terminal em repouso, terminal ocupado, terminal chamando, terminal inativo, chamada entrante, chamada sainte, chamada estacionada.
- 4.3. **Facilidades.**
 - 4.3.1. Possuir software agenda para até 2.000 números.
 - 4.3.2. Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador.
 - 4.3.3. Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atende-la imediatamente.
 - 4.3.4. Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas, externas.
 - 4.3.5. Identificação dos números entrantes "chamadores" na fila da operadora.
 - 4.3.6. Transferência das Chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio.
 - 4.3.7. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios).



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 4.3.8. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista.
- 4.3.9. **Chamadas em Espera** - O ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a operadora transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema emite música padrão. Assim que o ramal desocupar a chamada é atendida.
- 4.3.10. **Retorno Automático à Mesa** - a operadora deve ser conectada automaticamente ao assinante externo quando o ramal não atender a chamada ou estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal.
- 4.3.11. **Intercalação pela Telefonista** - deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deverá ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da operadora entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores.
- 4.3.12. **Retorno de Ligação à Operadora (chamada em cadeia)** - a critério da operadora, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal.
- 4.3.13. **Seleção dos Ramais** - a mesa (console) de operadora deve ser provida de sistema tanto para a seleção de ramais quanto para a discagem de ligações externas. Este sistema pode ser via teclado ou telas no computador.
- 4.3.14. **Repetição do Último Número Discado** - A mesa de operadora deve estar preparada para efetuar chamada repetindo o último número discado.
- 4.3.15. **Serviço Noturno** – As ligações entrantes para o ramal chave do PABX devem ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramais ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela Operadora. Esta configuração deve ser efetuada pelo administrador no ambiente de configuração do sistema.
- 4.3.16. **Controle de Ligações Não Atendidas** - ligações não atendidas pela operadora, após 20 (vinte) segundos, no mínimo, devem ser redirecionadas para um ramal predeterminado.
- 5. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO**
- 5.1. A **LICITANTE** deve fornecer e instalar 03 (três) Sistemas de Gerenciamento e Manutenção para a Central, com base em terminal microcomputador, incluindo o software necessário para seu perfeito funcionamento.
- 5.2. Estes poderão ser integrados nos microcomputadores dos Consoles das Operadoras.
- 5.3. Estes poderão ser instalado em qualquer microcomputador da rede (mesma rede em que será instalada a Central Telefônica).
- 5.4. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:
- 5.4.1. Configuração das facilidades de ramais.
- 5.4.2. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios).
- 5.4.3. Cadastramento de senhas e contas.
- 5.4.4. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera.
- 5.4.5. Bloqueio de chamadas à cobrar, interurbanas e DDI.
- 5.4.6. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária.
- 5.4.7. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador.
- 5.5. A **LICITANTE** deve apresentar na sua proposta comercial as seguintes características relativas ao Sistema de Gerenciamento e Manutenção, como:
- 5.5.1. Descrição do “hardware” necessário ao sistema.
- 5.5.2. Descrição das facilidades oferecidas pelo sistema.
- 6. RAMAIS.**
- 6.1. **Facilidades para todos os Ramais**
- 6.1.1. **Bloqueios** - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).
- 6.1.2. **Busca em Grupo** - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.
- 6.1.3. **Cadeado Eletrônico** - Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal).
- 6.1.4. **Captura de Chamadas** - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.
- 6.1.5. **Código de autorização** – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos.
- 6.1.6. **Conferência Interna/Externa** - Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes.
- 6.1.7. **Consulta Normal/Interna/Externa** - Permitir durante uma conversação, o ramal poderá efetuar consulta à outro ramal ou número externo sem que seja desfeita a ligação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 6.1.8. **Desvio de Chamadas Interna/Externa** - Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas à ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc
- 6.1.9. **Discagem Abreviada** - Com 04 (quatro) dígitos, de modo que todos os ramais possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais, conforme sua categoria, para até 1.000 (mil) números distintos.
- 6.1.10. **Formação de Grupo** - Permitir que os ramais possam ser agrupados de tal forma que tenhamos, no mínimo, 30 (trinta) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A central telefônica deve permitir que o usuário grave mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais. Deve ser permitido a configuração do tamanho da fila de espera em cada um destes grupos.
- 6.1.11. **Função Chefe-secretária** – Permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais o ramal chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela. Poderão ser configurados diversos chefes para uma ou mais secretárias, bem como diversas secretárias para um chefe.
- 6.1.12. **Função Estacionamento** - Permitir ao usuário estacionar uma chamada. Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento.
- 6.1.13. **Hot Line** – Permitir ao usuário do sistema programar ramais para que quando forem retirados do gancho e permanecerem por um determinado tempo (previamente configurado) sem discar, gerem uma chamada para outro ramal ou telefone externo.
- 6.1.14. **Identificação do Número chamador (#A)** - Permitir que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo.
- 6.1.15. **Intercalação** – O sistema deve permitir que o ramal possa intercalar uma outra ligação em curso, caso todos os ramais envolvidos estejam habilitados.
- 6.1.16. **Não Perturbe** - Permitir interceptar as chamadas que o usuário não deseja atender temporariamente, desviando-as para uma mensagem pré-gravada.
- 6.1.17. **Pêndulo** - Permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversação, o ramal deve receber um sinalização acústica “beep” informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera.
- 6.1.18. **Rechamada Automática** - Permitir a rechamada automática, em caso de ocupado e não responde para ramais internos.
- 6.1.19. **Rechamada Temporizada** - Permitir rechamada temporizada (configurável) para telefones externos no caso de ocupado.
- 6.1.20. **Redirecionamento Automático** - Possibilitar o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX.
- 6.1.21. **Serviço Noturno** - Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante à noite, sábados, domingos e feriados, para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas.
- 6.1.22. **Siga-me** - O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico interno ou externo de forma automática.
- 6.1.23. **Sinalização Acústica** - Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso.
- 6.1.24. **Back up de configuração** - O equipamento deve possuir um sistema de back up de configurações, onde o operador, via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso.
- 6.1.25. **Sonorização Interna/Externa** - Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente, através de Kit Multimídia.
- 6.1.26. **Transferência Automática** - Permitir a programação no próprio ramal da facilidade de transferência automática, em caso de ramal ocupado para outro ramal do PABX.
- 6.1.27. **Transferência Externa/Interna** - Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação.
- 6.1.28. **Desksharing** - Permitir que o usuário de um ramal possa trocar seu ramal de posição, superpondo suas configurações em um ramal do mesmo tipo. Este procedimento é realizado pelo próprio usuário digitando um comando no ramal de destino. Durante a operação do novo ramal, o anterior fica sem as configurações anteriores.



- 6.1.29. **Divulgar o tempo estimado em fila de grupo do PABX** - Quando uma chamada entrar em fila de grupo, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento. Função Chefe-Secretária - Permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números internos ou externos, os quais o ramal chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela.
- 6.1.30. **Interface de Telefonia Pessoal** – O sistema deve dispor de uma interface amigável (Web) que permita, aos usuários do ramal, configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), cadeado eletrônico, chamada em espera, despertador automático, Não Perturbe.
- 6.1.31. **Calendário** – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado: Siga-me interno ou externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);
- 6.1.32. **Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário** – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Com isso todos os acessos do ramal passam a ser configurados conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente
- 6.1.33. Deve ser possível criação de perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).
- 6.1.34. **Lista de transferências por ramal** – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui por exemplo uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) se perca no PABX, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.
- 6.1.35. **Despertador** – O sistema deve disponibilizar facilidade que possibilita ao usuário programar o seu ramal para despertar. (Programa o ramal para ser chamado em horário específico).
- 6.1.36. **Hora certa** - O sistema deve possibilitar a consulta da hora e data do sistema, de forma vocalizada no monofone do aparelho, através de um código.
- 6.1.37. **Identificação Vocalizada** - O sistema deve possibilitar a vocalização do número do chamador, seja ele ramal interno ou número externo e também identificar o próprio ramal, via comando no aparelho telefônico.
- 7. Solução de Contact Center.**
- 7.1. A plataforma de comunicação do tipo PABX digital com facilidade de Contact Center, a seguir denominada de SISTEMA, deverá ter todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.
- 7.2. O SISTEMA deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
- 7.3. **Capacidade:**
- 7.3.1.A **LICITANTE** deve fornecer um sistema Contact Center juntamente com a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada.
- 7.3.2.A **LICITANTE** deve fornecer 20 (vinte) Agentes - Posições de Atendimento (PA's) analógicas, equipadas com software de Console de Atendimento.
- 7.3.3.A **LICITANTE** deve fornecer 6 (seis) Posições de Supervisora digital, equipada com software de Console de Supervisão.
- 7.3.4.A **LICITADA** será responsável pelo fornecimento dos microcomputadores PC necessários para a instalação dos softwares de Console de Atendimento e de Supervisão. A **LICITANTE** deve indicar em sua proposta a especificação mínima destes microcomputadores PC, para que a **LICITADA** possa disponibilizá-los.
- 7.4. **o Contact Center deve possuir as seguintes características mínimas:**
- 7.4.1. Estar integrado à Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada para a **PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÁ** de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 7.4.2. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.
- 7.4.3. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação).
- 7.4.4. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias voz, chat e e-mail.
- 7.4.5. Permitir requerimento de roteamento aplicados a cada mídia de comunicação: voz; e-mail; chat.
- 7.4.6. Todas as interações do SISTEMA, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento em cada SISTEMA, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. Cada SISTEMA deverá possibilitar a configuração das mídias voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados para este SISTEMA, agrupando as informações de todas as mídias.
- 7.4.7. Para a mídia Chat deverá ser considerado uma fila de 40 atendimentos simultâneos.
- 7.4.8. Para cada SISTEMA deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas, podendo ser:
8. Agente com maior tempo livre;
 9. Agente com menor tempo de ocupação;
 10. Agente mais qualificado;
 11. Melhor agente possível.
- 11.1.1. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanho e tempo de fila.
- 11.1.2. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.
- 11.1.3. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente para cada mídia.
- 11.1.4. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias.
- 11.1.5. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas de cada SISTEMA.
- 11.1.6. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O SISTEMA deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja utilizada via browser.
- 11.1.7. O sistema deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja utilizada via browser.
- 11.1.8. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.
- 11.1.9. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do SISTEMA (Contact Center) e dos Agentes (posições de atendimento - PAs). A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.
- 11.1.10. O SISTEMA proposto deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact
- 11.1.11. Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
12. Alterar estado dos agentes.
 13. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes.
 14. Deslogar agentes.
 15. Editar configurações dos agentes.
 16. Monitorar agentes.
 17. Intercalar agentes.
 18. Enviar mensagens instantâneas para todos agentes, agente específico ou times.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 18.1.1. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.
 - 18.1.2. O SISTEMA deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.
 - 18.1.3. O SISTEMA proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
19. Sessões de atendimento em tempo real (chat).
 20. Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
 21. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
 22. Totalmente integrado com as outras mídias.

- 22.1.1. O SISTEMA deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- 22.1.2. O SISTEMA deve dispor de funcionalidade de discador automático, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o SISTEMA (Contact Center) possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O SISTEMA deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.
- 22.1.3. O SISTEMA deverá suportar posições de atendimento com ramais digitais ou IP (este último com Sofffone ou aparelho IP). Ou seja, o SISTEMA deverá possibilitar escalabilidade para tecnologia VoIP;
- 22.1.4. O SISTEMA deverá permitir a solução de CallBack, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré - configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de CallBack, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário do SISTEMA Receptivo (voz) informando o sucesso/falha deste agendamento. (uma das falhas prováveis reside no não recebimento do número de "A", ou seja número que acessou o SISTEMA).
- 22.1.5. A geração de chamadas de voz dos números registrados no CallBack, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o CallBack.
- 22.1.6. Na parametrização do CallBack, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos

23. Linha Ocupada.
24. Não Atende.
25. Número Inválido.
26. Abandono.
27. URA / Secretária Eletrônica.
28. Fax.

- 28.1.1. Para a mídia de e-mail deverá ser possível fazer o roteamento da chamada em função de palavras encontradas no assunto ou texto do corpo do e-mail.
- 28.1.2. O sistema deverá permitir pré atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.

28.2. SISTEMA DISCADOR

- 28.2.1. O SISTEMA ofertado deve possuir um módulo discador utilizado para automatizar campanhas de telemarketing ativo de forma que os agentes do Contact Center passem a maior parte do tempo possível atendendo chamadas.
- 28.2.2. A geração das chamadas deverá ser controlada pelo módulo, dispensando o agente da realização da chamada manualmente.
- 28.2.3. O SISTEMA deve permitir a criação e configuração de uma campanha via interface web e os contatos (números telefônicos) deverão ser inseridos através de arquivo-texto.
- 28.2.4. Sistema deverá possuir recurso para identificação de atendimento de chamadas por fax ou secretária eletrônica.

29. CORREIO DE FAX

- 29.1. **Características:**



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 29.1.1. A **LICITANTE** deve fornecer sistema de processamento de Fax de alto desempenho para a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada, capaz de transmitir e receber fax através de hardware integrado com a Central Telefônica, compartilhando o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 29.1.2. Deve ser capaz de servir tantos usuários de fax, quantos forem os ramais existentes no sistema;
- 29.1.3. A geração do fax deve ser feita através de arquivo texto, permitindo ser enviado pela rede LAN através do protocolo TCP/IP, e o recebimento através de correio eletrônico. O servidor de e-mail (POP3) será disponibilizado pela **CONTRATANTE**.
- 29.1.4. A visualização do fax recebido pode ser feita através da tela de qualquer microcomputador ligado à rede LAN da **CONTRATANTE**, e sua impressão em qualquer impressora ligada nesta mesma rede.
- 29.1.5. O sistema deve emitir um aviso do fax recebido através de e-mail enviado ao correio eletrônico do usuário, em ambiente Windows.
- 29.1.6. O sistema de Correio de Fax deve possuir 06 (seis) canais simultâneos para transmissão e recepção de Fax;
- 29.1.7. O sistema de Correio de Fax deve possuir 150 (cento e cinquenta) licenças para usuários de Fax. Estes usuários devem ter a possibilidade de envio e recebimento de Fax;
- 29.1.8. O sistema de correio de fax deve permitir uma fila de, pelo menos, 30 (trinta) documentos de fax para transmissão;
- 29.1.9. O sistema de correio de fax deve permitir o envio de documentos para vários destinatários simultaneamente;
- 29.1.10. O sistema de correio de fax deve permitir criar uma agenda com números e associá-los ao nome do usuário;
- 29.1.11. O sistema de correio de fax deve permitir agendamento prévio para o envio de documentos, além de programar o número de tentativas do envio.

30. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

- 30.1. A **LICITANTE** deve fornecer juntamente com a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir ao **CONTRATANTE** criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. Deverá haver a possibilidade mínima de atendimento simultâneos de 08 (oito) ligações através de entroncamento digital.
- 30.2. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade do **CONTRATANTE**.
- 30.3. A URA deve possuir uma interface gráfica amigável, permitindo à **CONTRATANTE** executar, no mínimo, as funções abaixo:
 - 30.4. Modificar a árvore de menus;
 - 30.5. Ativar ou desativar opções;
 - 30.6. Modificar o horário de atendimento;
 - 30.7. Marcar datas de feriado e finais de semana.
- 30.8. A **CONTRATANTE** será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a **CONTRATANTE** será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação.
- 30.9. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.
- 30.10. A **URA** deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- 30.11. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - 30.11.1. Quantidade de ligações recebidas
 - 30.11.2. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto)
 - 30.11.3. Tempo médio de navegação
- 30.12. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- 30.13. Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via modem e rede TCP/IP.
- 30.14. A URA deverá possuir recurso "cut thru", ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.
- 30.15. A URA deve permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- 30.16. Não será permitido o fornecimento de URA externa à Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 30.17. A **CONTRATADA** deverá oferecer treinamento à **CONTRATANTE** sobre as funcionalidades e operação da URA, inclusive com procedimentos para alteração dos menus.
- 30.18. A **LICITANTE** deve prever em sua proposta comercial, 80 horas, não acumulativas, referente a customização do menu da URA.
- 30.19. A **CONTRATADA** deve fornecer aplicativo gráfico para edição das mensagens, permitindo à **CONTRATANTE** gravar mensagens através de kit multimídia e ativá-las na URA. O microcomputador onde será instalado o aplicativo será fornecido pela **CONTRATANTE**, devendo a **LICITANTE** informar em sua proposta as características mínimas necessárias deste equipamento.
- 30.20. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP.

31. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

31.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 31.1.1. A **LICITANTE** deve fornecer 10 (dez) canais de gravação simultâneos de ramal e/ou PA a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada;
- 31.1.2. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- 31.1.3. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento WEB;
- 31.1.4. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows Millenium, Windows NT (3.5 ou superior), Windows 2000, Windows XP, Windows 7 ou Linux;
- 31.1.5. O sistema deve estar dimensionado para suportar 10.000 (dez mil horas) horas de gravação em HD de áudio de chamadas na Central Privada de Comutação Telefônica CPCT.
- 31.1.6. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;
- 31.1.7. Deve ser possível realizar gravações integrais e sob demanda (a partir de um determinado momento da conversação);
- 31.1.8. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 31.1.9. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no HD deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.
- 31.1.10. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia.
- 31.1.11. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes
- 31.1.12. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

32. SISTEMA DE BACKUP DAS GRAVAÇÕES

- 32.1. A **LICITANTE** deve fornecer **01 (um)** Sistema de Backup das gravações a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada ;
- 32.2. O sistema de backup deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador) amigável, possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em mídia DVD ou DAT ou LTO ou em servidor externo da **CONTRATANTE**. Para o backup em mídia DVD, DAT ou LTO a **CONTRATADA** deve fornecer todo o hardware e software necessário para prover o sistema de backup à **CONTRATANTE**. Já para o backup em servidor externo a **CONTRATADA** deve fornecer todo o software necessário para prover o sistema de backup à **CONTRATANTE**. Neste último, cabe à **CONTRATADA** apresentar as características do servidor de backup que deve ser disponibilizado pela **CONTRATANTE**.
- 32.3. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de backup deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows Millenium, Windows NT (3.5 ou superior), Windows 2000, Windows XP, Windows 7 ou Linux;
- 32.4. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 32.5. A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve disponibilizar ao administrador;
- 32.6. Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento;
- 32.7. Cadastro de backups para início imediato ou agendado;
- 32.8. Restauração de backups.
- 32.9. Deve ser oferecida a possibilidade dos resultados dos backups serem notificados por e-mail.

33. SOFTWARE EMULADOR DE APARELHO TELEFÔNICO IP.

- 33.1. A **LICITANTE** deve fornecer juntamente com a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada, 50 (cinquenta) licenças de software do tipo Softfone para Windows implementando SIP User Agent [RFC-3261];
- 33.2. Com este aplicativo, mediante a solução de VoIP, o usuário poderá acessar remotamente, via internet, os ramais e troncos da Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada;
- 33.3. O meio de conexão do Softfone à internet (ADSL / Banda Larga) será de responsabilidade da **CONTRATANTE**;
- 33.4. Deve permitir completa interoperabilidade com o PABX ofertado, possibilitando ao usuário operar como um ramal, utilizando todas as funcionalidades previstas para o mesmo;
- 33.5. Este software deve possuir as seguintes características mínimas:
 - 33.5.1. Instalação simples e fácil;
 - 33.5.2. Interface gráfica auto explicativa em idiomas português;
 - 33.5.3. Suporte aos codecs de Voz: G.711 U-Law e A-Law, G.723.1 e G.729 a/b;
 - 33.5.4. Permitir instalação em microcomputador do tipo PC;
 - 33.5.5. Suportar os sistemas operacionais Windows XP, Windows 7, ou Windows Vista;
 - 33.5.6. Touch-tones [DTMF];
 - 33.5.7. Tecla FLASH para acesso a facilidades, dentre elas, transferência e conferência;
 - 33.5.8. Registro em SIP Proxy;
 - 33.5.9. Discar/ Rediscar/Derrubar;
 - 33.5.10. Seleção automática de CODEC;
 - 33.5.11. Caller ID [SIP ID];
 - 33.5.12. Mute;
 - 33.5.13. Níveis de Microphone & Speakers;
 - 33.5.14. Agenda.
 - 33.5.15. Configuração centralizada (provisionamento centralizado).
 - 33.5.16. Licenciamento centralizado.
 - 33.5.17. Atualização automática.
 - 33.5.18. Os Softfones deverão comportar-se como ramais do sistema do PABX, possuindo um número e sendo tarifados sem distinção dos demais ramais neste site;
 - 33.5.19. Os laptop's (notebook's) onde serão instalados esses aplicativos deverão ser fornecidos pela **contratante**, devendo possuir a seguinte configuração mínima:
 - 33.5.20. Processador Intel ou AMD 1 GHz, Memória RAM 256 MB. Estes laptop's (notebook's) deverão ser completos e equipados com Kit Multimídia.

34. SOFTWARE EMULADOR DE TELEFONE DIGITAL

- 34.1. A **LICITANTE** deve fornecer juntamente com a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT CPA-T ofertada, 100 (cem) licenças de um aplicativo do tipo Emulador de Telefone Digital, com interface gráfica amigável, as quais serão instaladas em microcomputadores com Sistema Operacional Windows a serem fornecidos pela **CONTRATANTE**.
- 34.2. Este aplicativo deve possuir discagem abreviada e opção de cadastramento de agenda para, pelo menos, 300 (trezentos) cadastros;
- 34.3. Este aplicativo deve disponibilizar em um conjunto terminal microcomputador PC e telefone analógico, facilidades existentes em um aparelho telefônico digital;
- 34.4. O aplicativo deve dispor de botões de discagem rápida que permitam a programação destes com o nome e o número a ser discado;
- 34.5. Este aplicativo deve disponibilizar o registro de todas as chamadas entrantes e saídas dos usuários, mesmo estando o aplicativo desabilitado;
- 34.6. O aplicativo deve permitir manter informação dos cadastros com o nome completo, cargo, departamento e e-mail;
- 34.7. O usuário ao utilizar a lista terá opção de buscar as informações cadastradas pelos administradores do sistema e ainda cadastrar sua própria lista a ser armazenada no seu microcomputador;
- 34.8. O aplicativo deve ser instalado nos microcomputadores com Sistema Operacional Windows associados aos ramais, e deve trazer as informações cadastradas pelos administradores. A



CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento dos microcomputadores com Sistema Operacional Windows.

34.9. Ao receber uma ligação, este aplicativo deve apresentar o número chamador (#A) na tela do microcomputador do usuário, divulgar o nome vinculado a este número na lista de cadastro e apresentar ainda as seguintes opções:

34.9.1. Estacionar a chamada

34.9.2. Transferir para outro ramal

34.9.3. Encaminhar para a caixa postal

34.9.4. Realizar o Callback para o número chamador

34.9.5. Permitir programar, no mínimo, as seguintes funções do ramal: Cadeado, Não-perturbe, siga-me e transferência por ocupado e não atende.

35. CORREIO DE VOZ

35.1. Características

35.1.1. A **LICITANTE** deve fornecer juntamente com a Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada, sistema de Correio de Voz para atendimento automático de chamadas, que nos casos em que o ramal estiver ocupado, danificado, não atender ou quando o usuário não quiser ser interrompido, permita a gravação de mensagens, assegurando:

35.1.1.1. As caixas postais de ramal devem ter um menu de navegação que anteceda o encaminhamento da chamada para o Correio de Voz. Assim, o chamador pode escolher entre ir para o ramal da telefonista, acessar outro ramal ou gravar mensagem na caixa postal por comando do usuário para redireção das ligações;

35.1.1.2. Devem ser fornecidas 150 (cento e cinquenta) caixas postais de voz com a mensagem anexada no e-mail do usuário. Para as caixas com mensagem anexada no e-mail do usuário, deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo .WAVE, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através de kit multimídia instalado em microcomputador PC, sendo a **CONTRATANTE** responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do microcomputador equipado com kit multimídia;

35.1.1.3. Deve permitir acesso às caixas postais de voz via qualquer ramal ou linha externa, através de um número de acesso externo;

35.1.1.4. O sistema deve possuir, pelo menos, 04 (quatro) canais de voz para acessos simultâneos dos usuários às suas mensagens nas caixas postais de voz;

35.1.1.5. Deve possibilitar aos usuários das caixas postais escutar mensagens a ele dirigidas, reescutar, apagar ou arquivar mensagens e ainda retornar ao início de determinada mensagem;

35.1.1.6. Todas as funções de gravação e troca de "password", atualização das mensagens de atendimento, recuperação do conteúdo das caixas postais devem ser processadas a partir do teclado do ramal.

35.1.1.7. Para efeito de dimensionamento do número de acessos ao sistema, deve ser considerado 20 (vinte) mensagens por caixa postal, com duração de 30 (trinta) segundos cada.

35.1.1.8. Deve prover recurso de gerenciamento que possibilite a inclusão e exclusão de usuários, cancelamento de senhas, introdução e saudação inicial.

36. INTERFACE CELULAR IP

36.1. O Sistema deve contemplar solução de Interface Celular IP incorporada à Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada, com o objetivo de reduzir os custos com chamadas locais, DDD e DDI realizadas pelos ramais administrativos para telefones celulares pela **CONTRATANTE**.

36.2. Essa solução deve conceder à **CONTRATANTE** flexibilidade e mobilidade da tecnologia GSM com o universo IP, reduzindo o tempo de discagem;

36.3. As chamadas realizadas para telefones celulares deverão trafegar em ambiente IP, devendo ser convertida a sinalização telefônica e os pacotes de voz (VoIP) ou SMS para a tecnologia GSM através da Interface Celular IP ofertada, permitindo assim que telefone celular para o qual se tenha discado receba a chamada em qualquer lugar onde tenha cobertura da operadora de telefonia celular GSM.

36.4. Características

36.4.1. Cada Interface Celular IP deve possibilitar, no mínimo, 2 (dois) Chips GSM (SIM CARD), permitindo à **CONTRATANTE** utilizar a operadora celular de melhor conveniência para terminar o tráfego da chamada. Os Chips GSM (SIM CARD) serão providos pela Contratante.

36.4.2. Cada Interface Celular IP deve possuir, no mínimo, 1 (uma) Interface Ethernet, para conexão à rede de dados;

36.4.3. Deve possuir Módulos GSM Quadriband (850, 900, 1800 e 1900MHz);



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 36.4.4. A alimentação da Interface Celular IP poderá ser através de PoE (Power Over Ethernet) ou alimentação através de fonte externa;
- 36.4.5. A configuração da Interface Celular IP deve ser realizada através de interface WEB;
- 36.4.6. Deve possuir sinalização SIP;
- 36.4.7. Deve possuir sinalização externa com leds, indicando, por exemplo, a presença de Chip GSM (SIM CARD);
- 36.4.8. Deve permitir a identificação automática da Operadora de Telefonia Móvel do Chip GSM (SIM CARD) utilizado;
- 36.4.9. Deve permitir, no mínimo, os seguintes tipos de Codecs: G.711, G.729 e G.723;
- 36.4.10. Deve compartilhar Voz e SMS no mesmo módulo, ou seja, permitindo o envio de SMS, mesmo com uma chamada em andamento no mesmo módulo;
- 36.4.11. A solução deve ser 100% digital, eliminando assim a presença de eco ou ruído na chamada causada pelo circuito analógico;
- 36.4.12. Deve possuir mecanismo de roteamento dinâmico de chamadas retornadas da rede celular para a rede VoIP, com base no número chamador original. As chamadas recebidas no celular que forem retornadas ao número chamador, deverão ser recebidas pela interface e encaminhadas automaticamente para o último ramal que realizou chamada para este celular;
- 36.4.13. Deve possuir interface web para configuração centralizada de todos os dispositivos Interface Celular IP. Deve ser possível configurar os dispositivos a partir de uma interface web no servidor de registro, sem necessidade de acessar individualmente o IP de cada dispositivo;
- 36.4.14. Os usuários SIP dos dispositivos Interface Celular IP devem ser criados automaticamente no servidor a partir da simples inserção do Chip GSM (SIM CARD) no dispositivo, a fim de permitir que sejam unicamente identificados através do próprio cartão cada um dos usuários IP a serem gerenciados pelo servidor central.

37. SISTEMA DE TARIFAÇÃO WEB

- 37.1. A licitante deve fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via Web, o qual deve utilizar microcomputador proporcionando facilidade de operação por pessoas com formação básica em micro-informática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários.
- 37.2. A **CONTRATANTE** será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC no site supracitado para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB. A **CONTRATADA** deve fornecer o servidor de banco de dados (bem como o banco de dados) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação.;
- 37.3. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB deve possuir as seguintes facilidades:
 - 37.3.1. O sistema deve possuir interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverá estar disponível mediante utilização de login e senha.
 - 37.3.2. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB deve permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;
 - 37.3.3. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em Português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 37.3.3.1. Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
 - 37.3.3.2. Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta
 - 37.3.3.3. Listagem de Chamadas entrantes não atendidas por ramal;
 - 37.3.3.4. Listagem de Chamadas saíntes por Site Origem;
 - 37.3.3.5. Listagem de Chamadas saíntes por Site Destino;
 - 37.3.3.6. Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;
 - 37.3.4. Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:
 - 37.3.4.1. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
 - 37.3.4.2. Número do ramal que originou a chamada;
 - 37.3.4.3. Data de início da chamada;
 - 37.3.4.4. Hora de início da chamada;
 - 37.3.4.5. Duração da chamada;
 - 37.3.4.6. Custo da chamada.
 - 37.3.5. O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

- 37.3.6. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB deve possuir recurso para importação dos bilhetes das demais Centrais Privadas de Comutação Telefônica CPCT ofertadas, bem como dos Adaptadores de Telefone Analógicos, a fim de permitir a solução de tarifação centralizada;
- 37.3.7. Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;
- 37.3.8. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:
- 37.3.8.1. Atualização de tarifas e prefixos das Centrais Privadas de Comutação Telefônica CPCT pelo cliente;
 - 37.3.8.2. Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;
 - 37.3.8.3. Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
 - 37.3.8.4. Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
 - 37.3.8.5. Agendamento da emissão automática de relatórios;
 - 37.3.8.6. Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
 - 37.3.8.7. Envio de relatórios via e-mail;
 - 37.3.8.8. Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado, etc.
 - 37.3.8.9. Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;
 - 37.3.8.10. Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.
- 37.4. A **LICITANTE** deve indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB.

38. APARELHO TELEFÔNICO IP

38.1. Características:

- 38.1.1. A **LICITANTE** deve fornecer 100 (cem) aparelhos telefônicos IP que permitam aos usuários destes dispositivos conexão à rede local (IP), para realização de ligações telefônicas interurbanas, nacionais e internacionais via Redes IP.
- 38.1.2. Os aparelhos telefônicos IP devem atender as seguintes características mínimas:
- 38.1.2.1. Possuir display gráfico inclinável de 80x160 pixels de resolução com backlight e ajuste de contraste;
 - 38.1.2.2. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af, e possuir alimentação através de fonte externa;
 - 38.1.2.3. Permitir atualização de software via LAN;
 - 38.1.2.4. Suportar DHCP, SNMP;
 - 38.1.2.5. Permitir Marcação DSCP dos pacotes IP;
 - 38.1.2.6. Suportar codificação e compressão conforme padrão G.711 e G. 723.1;
 - 38.1.2.7. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100BaseT com conectorização RJ-45;
 - 38.1.2.8. Suportar protocolo NTP;
 - 38.1.2.9. Suportar protocolo STUN;
 - 38.1.2.10. Possuir sistema de Viva-Voz;
 - 38.1.2.11. Possuir função de Alta-Voz, ou seja, recepção no Viva-Voz e transmissão no monofone;
 - 38.1.2.12. Possuir tecla de navegação para Menu;
 - 38.1.2.13. Possuir um mínimo de 10 (dez) teclas programáveis com leds indicativos;
 - 38.1.2.14. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
 - 38.1.2.15. Permitir a utilização de monofone ou headset;
 - 38.1.2.16. Possuir controles de volumes de recepção e transmissão para monofone, para Viva-Voz e headset;
 - 38.1.2.17. Possuir controle de volume do ring;
 - 38.1.2.18. Permitir configuração do tipo de ring;
 - 38.1.2.19. Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;
 - 38.1.2.20. Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
 - 38.1.2.21. Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
 - 38.1.2.22. Deve implementar mecanismos de provisionamento em massa (Mass Deployment).



39. APARELHO TELEFÔNICO IP SEM DISPLAY.

39.1. Características:

- 39.1.1. A LICITANTE deve fornecer 1.100 (um mil e cem) aparelhos telefônicos IP que permitam aos usuários destes dispositivos conexão à rede local (IP), para realização de ligações telefônicas interurbanas, nacionais e internacionais via Redes IP.
- 39.1.2. Os aparelhos telefônicos IP devem atender as seguintes características mínimas:
- 39.1.3. Possuir compatibilidade com Protocolo SIP 2.0 (RFC 3261);
- 39.1.4. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af, e possuir alimentação através de fonte externa;
- 39.1.5. Permitir atualização de software via LAN;
- 39.1.6. Teclas Redial, Flash e Mute com LED sinalizador;
- 39.1.7. Suportar codificação e compressão conforme padrão G.711, G. 723.1 e G729;
- 39.1.8. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100BaseT com conectorização RJ-45;
- 39.1.9. Fonte de alimentação bivolt automática;
- 39.1.10. Volume da campainha ajustável;
- 39.1.11. Priorização do tráfego de voz sobre o de dados (ToS/Diff Serv).

40. APARELHO TELEFÔNICO IP TOUCHSCREEN

40.1. A LICITANTE deve fornecer 50 (cinquenta) aparelhos telefônicos IP TOUCHSCREEN. Os Aparelhos IP deverão permitir, no mínimo, os seguintes requisitos:

- 40.1.1. Atender ao padrão SIP (Session Initiation Protocol) – IETF RFC 3261;
- 40.1.2. Possuir suporte integrado PoE (Power over Ethernet) de acordo com a norma IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) 802.3af, como também possuir fonte de alimentação externa;
- 40.1.3. Suportar no, mínimo, criptografia AES 128 bits;
- 40.1.4. Deve implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.
- 40.1.5. Suportar os codec de voz G711, G729a e G723
- 40.1.6. Possuir, no mínimo, as seguintes teclas com programação fixa: viva-voz, mute, retenção, transferência, rediscagem e ajuste de volume do monofone, além do teclado padrão de 12 (doze) teclas;
- 40.1.7. Permitir visualização do controle de volume do monofone e de viva-voz;
- 40.1.8. Possibilitar acesso às facilidades de conferência, não perturbe, desvio de chamadas, chamada em espera, cadeado eletrônico e correio de voz;
- 40.1.9. Possibilitar a utilização de headset através de porta específica no aparelho;
- 40.1.10. Possibilitar participação em grupo de captura;
- 40.1.11. Possibilitar operação chefe-secretária;
- 40.1.12. Possuir sinalização visual e sonora para as chamadas entrantes;
- 40.1.13. Dispor de, no mínimo, 10 (dez) teclas programáveis pelo usuário para acesso as facilidades da SOLUÇÃO, independentes das teclas com programações fixas;
- 40.1.14. Quando uma chamada estiver em atendimento, indicar, uma segunda ligação entrante no display com número do chamador (chamada em espera).;
- 40.1.15. Possuir visor colorido, touchscreen (não sendo aceita soluções com variações de tom) (LCD) alfanumérico, em língua portuguesa, com resolução mínima de 480x270 pixels;
- 40.1.16. Possuir 2 (duas) interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps auto-sense (switch interno integrado);
- 40.1.17. Permitir programação para exibição da data/hora no visor;
- 40.1.18. Permitir exibição no visor do número chamado e do número chamador nas ligações externas;
- 40.1.19. Permitir exibição no visor do nome/número do ramal chamado e do chamador;
- 40.1.20. Permitir configuração de rede estática e DHCP;
- 40.1.21. 10 (dez) teclas de funções programáveis, onde todas as teclas mencionadas deverão possuir A facilidade de visualização de status de uso no Display ou Led de indicação em uso pelo próprio usuário, em uso por outro usuário livre;
- 40.1.22. Deverá possibilitar a programação de, no mínimo, 20 (vinte) softkeys com visualização e acesso através de display, podendo ser programadas agenda individual para discagem rápida pelo próprio usuário disponibilizado em múltiplas páginas navegáveis no aparelho;
- 40.1.23. Ajuste de volume (três níveis) e tom (três toques diferenciados);
- 40.1.24. Possuir indicação visual de mensagem em espera (voice mail) através de led;
- 40.1.25. Sistema viva-voz, full-duplex, com supressão de eco;
- 40.1.26. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho;
- 40.1.27. Possuir interface incorporada para HeadSet;
- 40.1.28. Deve implementar mecanismos de provisionamento em massa (Mass Deployment).



40.1.29. Todos os aparelhos telefônicos deverão ser do mesmo modelo e cor;

40.1.30. Entregar manual de operação do aparelho em português.

41. DISTRIBUIDOR GERAL DE LINHAS

41.1. O Distribuidor Geral (DG) deverá ser fornecido pela **CONTRATADA** com todos os componentes necessários à ligação das linhas de ramais e linhas tronco (lado do equipamento e da rede), bem como sistema efetivo de proteção contra sobrecorrente e sobre-tensão;

41.2. A **CONTRATADA** deve executar também a ligação dos DGs dos equipamentos ao DG da concessionária e aos DGs das redes internas;

41.3. A **CONTRATADA** será responsável pela conexão da central até o DG do equipamento.

42. TREINAMENTO

42.1. A **CONTRATADA** deverá prever a realização de treinamento à **CONTRATANTE**, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:

42.1.1. Curso básico para usuário de ramal (0,5h por treinando)

42.1.1.1. Definições básicas (central, ramal, troncos);

42.1.1.2. Guia de programações básicas;

42.1.1.3. Facilidades do telefone digital (quando houver);

42.1.2. Curso básico para telefonista (2hs por telefonista)

42.1.2.1. Definições básicas (central, ramal, troncos);

42.1.2.2. Operação do Console (mesa) da Telefonista;

42.1.2.3. Alteração da senha do ramal da operadora;

42.1.3. Curso básico para o administrador PABX (4hs por treinando)

42.1.3.1. Definições básicas (central, ramal, troncos);

42.1.3.2. Operação do Sistema de Gerenciamento e Manutenção;

42.1.3.3. Configuração de ramal;

42.1.3.4. Configurações gerais mais utilizadas;

42.1.3.5. Associação lógico/físico;

42.1.4. Curso básico de SISTEMA DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM (2hs por treinando)

42.1.4.1. Bilhetagem e importação;

42.1.4.2. Cadastros;

42.1.4.3. Relatórios;

42.1.5. Curso básico de URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL) (16hs por treinando)

42.1.5.1. Conceitos de URA;

42.1.5.2. Construção de URA;

42.1.6. Curso básico de Sistema Discador

42.1.6.1. Conceitos e funcionalidades do Sistema Discador (8hs por treinando);

42.1.6.2. Operação assistida do Sistema Discador (16hs por treinando);

42.1.7. Curso básico de Contact Center

42.1.7.1. Conceitos básicos e funcionalidades para atendentes;

42.1.7.2. Conceitos e funcionalidades para Supervisores / Administradores;

42.1.7.3. Operação assistida do Contact Center;

42.1.8. Local e infra-estrutura dos treinamentos

42.1.8.1. O treinamento supracitado deverá ser ministrado nas dependências da **CONTRATANTE**, e deverá ser realizado imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação ao cliente, sob pena de comprometer a parte prática do curso.

42.1.8.2. O treinamento deverá ocorrer em locais próximos ao equipamento instalado. A definição do local ficará a critério da **CONTRATANTE**, observando-se as necessidades básicas de infra-estrutura para treinamento, ou seja: Uma sala contendo canhão multimídia + quadro magnético e/ou flip-chart; Cadeiras com braço ou carteiras; Microcomputador (Win98SE+IE6.0 ou superiores) com drive de CD + acesso ao equipamento e à Internet, via rede TCP/IP para uso do instrutor; Microcomputador (Win98SE+IE6.0 ou superiores) com acesso ao equipamento via rede TCP/IP, para cada grupo de dois treinandos. Para a parte prática, deverá ser disponibilizado, pelo menos, dois ramais por dupla de treinandos.

42.1.9. TREINAMENTO VIA ENSINO A DISTÂNCIA

42.1.9.1. Além dos treinamentos supracitados, a **CONTRATADA** deverá ainda disponibilizar à **CONTRATANTE** a possibilidade da realização de cursos técnicos a distância baseados na internet, através do seu próprio site, em ambiente WEB, com acesso via browser (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc;

42.1.9.2. Todo e qualquer treinamento deste ambiente WEB não deverá possuir limitação em tempo de uso



a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento;

- 42.1.9.3. O ambiente WEB deverá disponibilizar um glossário de termos comuns aos cursos, bem como uma ferramenta para o cadastro de dúvidas do usuário.

43. INSTALAÇÃO E TESTES

- 43.1. prazo de entrega, instalação e testes da Central Privada de Comutação Telefônica CPCT deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, após o recebimento da Nota de Empenho;
- 43.2. A instalação do equipamento deve observar as exigências da concessionária, conforme normas vigentes aplicáveis;
- 43.3. A Central Privada de Comutação Telefônica CPCT deverá ser instalada no endereço e local especificado no preâmbulo do edital, conforme projeto de instalação fornecido pela **LICITANTE** vencedora;
- 43.4. É **OBRIGATÓRIO a apresentação de atestado de visita técnica**, expedida pelo responsável da Prefeitura do Município de Mauá e **deverá ser agendado até 23/09/2014**. O agendamento da visita técnica deverá ser efetuado pelo telefone (11) 4512-7751 / 4512-7752 com Sr. Kleber ou Valter, enviando através de fax ou email os dados da empresa e do representante que realizará a vistoria, devendo constar a data e horário à ser realizado. Deverá ser apresentada declaração expressa da licitante que tomou pleno conhecimento das instalações e do local destinado a prestação dos serviços, e de que há perfeitas condições da execução completa dos serviços, se submetendo a todas as condições e exigências contidas neste edital, sem ressalvas ou restrições.
- 43.5. O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrão por conta da **CONTRATADA**;
- 43.6. Caso a **LICITANTE** não seja a fabricante da Central Privada de Comutação Telefônica CPCT ofertada, deverá apresentar carta solidária do fabricante se responsabilizando pela garantia e operacionalidade do equipamento ofertado. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da **LICITANTE**.

44. SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 44.1. O equipamento ofertado, objeto deste edital, deve estar coberto pela garantia e assistência técnica durante a vigência do contrato, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva ocorrendo 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana. O prazo de garantia terá início a partir do recebimento definitivo do objeto do contrato;
- 44.2. Os serviços de assistência técnica (manutenção preventiva e corretiva) nas Centrais Privadas de Comutação Telefônica CPCT ofertadas, objeto deste edital, deverão ser prestados pela própria **CONTRATADA** ou por empresa credenciada técnica indicada pela mesma, as quais deverão estar sediadas, **OBRIGATORIAMENTE**, no estado de São Paulo.
- 44.3. Caso o problema não seja solucionado a **CONTRATADA** deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas. Equipamento esse semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído.
- 44.4. Deverá ser prevista a garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos por um período mínimo de 05 (cinco) anos.
- 44.5. O referido lapso de tempo deve-se ao fato de se evitar que a **CONTRATANTE** adquira equipamentos obsoletos do ponto de vista de reposição de partes, peças ou componentes.
- 44.6. Excluem-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente.

45. DAS GARANTIAS.

- 45.1. O objeto deste edital deverá estar acompanhado das garantias habituais na legislação vigente do consumidor, pelo período de 12 (doze) meses contemplando suporte em 1º nível (remoto) e presencial (técnicos in loco)
- 45.2. A garantia deverá contemplar reposição de peças quando houver necessidades pelo seu período.

DEMAIS OBSERVAÇÃO:

46. Contrato de fornecimento com prazo de validade e vigência de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura.
47. Local de instalação dos serviços: Prefeitura de Mauá e demais instalações de outras Secretarias dentro do Município;
48. Todas as despesas com frete, carga, descarga e transporte correrão por conta da Contratada, bem como todos os impostos e taxas incidentes;
49. Os materiais devem ser de boa qualidade e resistentes, obedecendo aos padrões do domínio público;
50. Após apurado o percentual de desconto do valor global do lote, na etapa de lances, este deverá ser



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

aplicado em todos os itens para recompor os novos valores da proposta.

51. A empresa vencedora deverá enviar, no prazo máximo de 24 horas após o julgamento do certame, a proposta com a nova recomposição de preços com os valores iguais ou inferiores aos definidos na etapa de lances. Em caso dos valores serem inferiores, deverá a proposta vir acompanhada de "carta de desconto".
52. Nas notas fiscais emitidas deverá constar o número da licitação e do contrato, obrigatoriamente.
53. O valor a ser onerado para a estruturação do sistema ora apresentado será parcelado em doze vezes, sendo que a primeira parcela de desembolso ocorrerá a partir da homologação do novo sistema por parte do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), o que, em nosso cronograma de licitação e implantação, impactará o orçamento público somente em 2015, e o valor a ser despendido pela Administração Municipal, distribuído entre aquisições de material permanente e serviços, constarão da Lei Orçamentária Anual de 2015.
53. O preço pactuado será fixo e irrevogável pelo período de um ano, a contar da assinatura do contrato, conforme legislação em vigor, sendo que após esse prazo, será reajustado pelo índice IGPM-FGV.

Mauá, 09 de setembro de 2014.

Jaqueline Aparecida Silva Alves Corrêa
Coordenadora de Gestão Administrativa



ANEXO II

DOCUMENTO DE CREDENCIAMENTO

(Apresentar no início da sessão ao Pregoeiro, com cédula de Identidade ou equivalente).

À

Prefeitura do Município de Mauá

Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N.º 096/2014

A empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º....., com sede em....., na Rua/Av., n.º....., tendo como representante legal o (a) Sr.(a)(citar o cargo), CREDENCIA o (a) SR.(a)....., portador da carteira de identidade n.º....., devidamente inscrito no CPF/MF sob o n.º., para representá-la perante a Prefeitura Municipal de Mauá, na licitação Pregão Presencial n.º 096/2014, outorgando-lhe expressos poderes para formulação de lances verbais, interposição de recursos contra as decisões do pregoeiro, desistência e renúncia ao direito de interpor recursos e para prática de todos os demais atos inerentes ao certame em referência.

Mauá, _____ de _____ de 2014.

.....
Nome/assinatura
Cargo



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

ANEXO III

PREGÃO PRESENCIAL N.º 096/2014
(MODELO DE PROPOSTA)

Denominação:

CNPJ:

Endereço:

e-mail:

Fax:

LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de empresa de empresa para aquisição e instalação de sistema de comunicação de voz constituídos de equipamentos habilitados para atender a tecnologia de telefonia IP e TDM, incluindo o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos.

VALOR GLOBAL DO LOTE : R\$.

LANÇES: A REDUÇÃO DE LANCE SERÁ DE 0,5% APLICADO SOBRE O MENOR PREÇO DENTRE AS PROPOSTAS APRESENTADAS E ASSIM SUCESSIVAMENTE.

(*) Neste valor deverão estar inclusos todos os custos que incidirem sobre a contratação.

* favor considerar as especificações constantes no Anexo I.

- Condições Contratuais:

1. Prazo de início da execução: Conforme Edital;
2. Condições de Pagamento: Conforme Edital;
3. Validade da Proposta: Conforme Edital;

Local e data

Proponente



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA PARA HABILITAÇÃO
(a ser apresentada juntamente com o credenciamento, ao Pregoeiro).

À

Prefeitura do Município de Mauá

Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N°.096/ 2014

....., portador da carteira de identidade nº....., devidamente inscrito no CPF/MF sob o nº., representante legal da empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº....., com sede em....., na Rua/Av., nº....., DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre todas as exigências para habilitação, nos termos do Edital do Pregão Presencial nº. ____/2014.

(local data)

.....
Nome/assinatura
Cargo



ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO REFERENTE O ARTIGO 7º, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

À

Prefeitura do Município de Mauá
Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N°.096/ 2014

....., portador da carteira de identidade nº....., representante legal da empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº....., com sede em....., na Rua/Av., nº....., DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre integralmente o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, que veda a participação nesta Licitação de empresas que empreguem, para fins de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos. A constatação, a qualquer tempo, do uso de mão de obra infantil pela licitante que vier a ser contratada ensejará a rescisão do contrato, sem qualquer ônus para a P.M.M.

(local data)

.....
Nome/assinatura
Cargo



ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÕES

À

Prefeitura do Município de Mauá
Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N°.096/ 2014

(Razão Social da empresa), declara sob as penas da Lei que:

- a) Declaramos, sob as penas da Lei, que a empresa..... não foi considerada inidônea.
- b) Aceita integralmente as condições do presente Edital bem como se responsabiliza pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e sociais resultantes da execução do Contrato.
- c) Assume integral responsabilidade pela autenticidade e veracidade dos dados e documentos apresentados.

(local data)

Nome/assinatura
Cargo



ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

À

Prefeitura do Município de Mauá

Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N°.096/ 2014

“Declaramos, sob as penas da Lei, a inexistência de fatos impeditivos supervenientes à habilitação da empresa (.....), bem como estarmos cientes que devemos declará-los caso venha a ocorrer “.

(local data)

Nome/assinatura
Cargo



ANEXO VIII

(M O D E L O)

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Declaro, sob as penas da Lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa _____ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº _____ é microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do Pregão Presencial nº. 096/14, realizado pela Prefeitura do Município de Mauá.

(local, data)

Nome/assinatura
Cargo
RG nº.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. n° _____

Proc. n° 4316/2014

Rubrica: _____

ANEXO IX

MINUTA DE CONTRATO

PREGÃO PRESENCIAL N.º _____ / 2014

VALOR: R\$

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA _____

CONTRATO N.º ____/2014 QUE ENTRE SI
CELEBRAM A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE
MAUÁ E A EMPRESA _____, PARA _____.

Aos _____ dias do mês de _____ do ano de 2014, nesta cidade de Mauá, compareceram de um lado a PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 46.522.959/0001-98, neste ato representado por seu Secretário de _____ Sr. _____ no uso da competência doravante designado simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado, a empresa _____, com sede na Rua: _____, n.º _____, Bairro _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado por _____, portador da Cédula de Identidade RG. n.º _____ e CPF/MF n.º _____ e pelos mesmos foi dito na presença das testemunhas ao final consignadas, que em face da adjudicação efetuada na licitação PREGÃO (PRESENCIAL) N.º _____, conforme despacho exarado às fls. ____ do processo n.º _____ pelo presente instrumento avencam o presente contrato, sujeitando-se às normas da Lei n.º 8.666 de 23 de junho de 1993 e alterações, Lei n.º 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Municipal n.º 6783 de 06 de outubro de 2005 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam: CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO: 1.1. A CONTRATADA compromete-se a _____ para a CONTRATANTE, conforme quantidades, horários, condições e especificações constantes dos Anexos do edital n.º _____, parte integrante deste. CLÁUSULA SEGUNDA RESPONSABILIDADE DOS CONTRATANTES: 2.1. A CONTRATADA será a única responsável pelos encargos sociais, fiscais, comerciais e outros que decorrerem da execução do presente contrato. 2.2 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato. 2.3 A CONTRATADA fica obrigada a prestar ao CONTRATANTE, independentemente de notificação, eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários no tocante à execução do contrato. 2.4 A CONTRATADA compromete-se a manter durante toda a execução do contrato em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as mesmas condições de habilitação aceitas pelo CONTRATANTE. 2.5. A CONTRATADA responsabiliza-se perante o CONTRATANTE pelo fornecimento de produtos e serviços de primeira qualidade. CLÁUSULA TERCEIRA: PREÇO: 3.1. O preço certo e ajustado é de R\$ _____ (_____), conforme proposta da CONTRATADA e correrá por conta do orçamento vigente onerando a dotação orçamentária n.º _____, empenho n.º _____. 3.2. O preço pactuado será fixo e irrevogável pelo período de um ano, a contar da assinatura do contrato, conforme legislação em vigor, sendo que após esse prazo, será reajustado pelo índice IGPM-FGV. CLÁUSULA QUARTA: PAGAMENTO: 4.1. Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 30 dias. 4.2. Para efeito do início da contagem do prazo de pagamento, será considerado o dia do efetivo recebimento dos _____ pelo CONTRATANTE. 4.3 Estão excluídos os atrasos motivados pela CONTRATADA, independentemente de eventual prorrogação autorizada pelo CONTRATANTE. 4.4. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente ou, excepcionalmente, na Seção de Tesouraria, a critério da Secretaria Municipal de Finanças. A CONTRATADA deverá fazer constar na documentação fiscal: o nome do Banco, o número da agência e da conta corrente. O atraso no pagamento por falta dessas informações será considerado de responsabilidade da CONTRATADA. CLÁUSULA QUINTA: VIGÊNCIA: 5.1. O prazo de vigência do presente é de _____ ou até o término da garantia, podendo ser prorrogado, respeitadas as disposições da Lei Federal 8666/93. CLÁUSULA SEXTA: RECEBIMENTO: 6.1. O recebimento do objeto do presente contrato, poderá ser feito pela Secretaria responsável pela contratação, e será aplicado, no que couber, o disposto no artigo 73, incisos I e II e artigos 74 a 76, da Lei n.º 8.666/93. CLÁUSULA SÉTIMA: PENALIDADES: 7.1. Pela injustificada inexecução parcial ou total do objeto deste contrato, serão aplicadas à CONTRATADA, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da rescisão contratual: 7.1.1. Advertência. 7.1.2. Multa: a) Multa pela recusa da CONTRATADA em receber o pedido de fornecimento sem a devida justificativa aceita pelo CONTRATANTE, no valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor adjudicado; b) Multa pela inexecução parcial do contrato, no valor equivalente a 10% (dez por cento) sobre a parcela inexecutada, podendo o CONTRATANTE autorizar a continuação do mesmo; c) Multa pela inexecução total do contrato no valor equivalente a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato; d) Multa no valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato se os produtos forem de má qualidade, fora dos mais rigorosos padrões de higiene ou em desacordo com as especificações propostas e aceitas pelo CONTRATANTE; e) Multa por atraso na entrega no valor equivalente a 0,5% (meio por cento) do valor total da nota de empenho, para cada dia de atraso, não podendo ultrapassar a 20% (vinte por cento); 7.1.3 a) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 02 (dois) anos; b) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. 7.1.4 As multas são independentes entre si. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como das demais penalidades previstas em lei. 7.1.5. O valor relativo as multas, eventualmente aplicadas, será reduzido de pagamento que o CONTRATANTE efetuar, mediante a emissão de Guia de Recolhimento. Na impossibilidade, o valor da multa será inscrito em Dívida Ativa para cobrança judicial, assegurando-se o direito de defesa. CLÁUSULA OITAVA: RESCISÃO: 8.1. O presente contrato poderá ser rescindido: a) unilateralmente, nas hipóteses previstas no artigo 78, incisos I a XII e XVII a XVIII, da Lei n.º 8.666/93 e alterações; b) amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e; c) judicial, nos termos da legislação. 8.2. Nos casos de rescisão administrativa, fica assegurado ao CONTRATANTE as prerrogativas previstas nos incisos I a IV do art. 80, da Lei supra citada. CLÁUSULA NONA: DOCUMENTOS INTEGRANTES: 9.1. Faz parte integrante do presente instrumento, independentemente de transcrição, todo o conteúdo do processo administrativo n.º _____ e da proposta da CONTRATADA. CLÁUSULA DÉCIMA: FORO: 10.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Mauá, neste Estado, para dirimir as questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia de outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: LEGISLAÇÃO: 11.1. O presente contrato é regido pela Lei Federal n.º 8.666/93 e alterações, pelos preceitos de Direito Público e, supletivamente pelos princípios da Teoria Geral dos Contratos e das Disposições de Direito Privado.

Este ajuste é lavrado nos termos da minuta constante às fls. _____ e, aprovado às fls. ____ do processo administrativo n.º _____ e que, após lido e achado conforme, vai devidamente assinado pelas partes contratantes e testemunhas abaixo.

SECRETÁRIO DE _____

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME/RG

NOME/RG



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Fls. nº _____

Proc. nº 4316/2014

Rubrica: _____

ANEXO I DO CONTRATO

CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

Declaração de documentos à disposição do Tribunal

CONTRATANTE: Prefeitura do Município de Mauá

CNPJ N.º: 46.522.959/0001-98

CONTRATO N.º (DE ORIGEM): Pregão Presencial: /2014

DATA DA ASSINATURA: /_____/2014

VIGÊNCIA: _____

OBJETO:

VALOR (R\$): R\$

Declaro (amos), na qualidade de responsável (eis) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Mauá, de _____ de 2014.

Secretário XXXXXX



ANEXO X

(M O D E L O)

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

Município de Mauá

Órgão ou Entidade: _____

Contrato nº. (de origem): _____

Objeto: _____

Contratante: _____

Contratada: _____

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

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº. 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Local e data

Contratada

Contratante