

## TERMO DE CONTRATO Nº 212/2024

Contrato celebrado entre o **MUNICÍPIO DE IJUÍ – PODER EXECUTIVO** pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 90.738.196/0001-09, com sede administrativa à Rua Benjamim Constant, 429, neste ato representado pelo Prefeito Senhor **Andrei Cossetin Sczmanski**, matrícula funcional nº 2391953, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no **CNPJ nº 19.813.396/0001-14**, com sede na Rua Gastão Bicca de Olivera, nº 749, Bairro Centro, na Cidade de Siderópolis/SC, CEP 88.860-000, Telefones: (49) 3521-0453, (48) 3478-2300, e-mails: [licitacao@voxcity.com.br](mailto:licitacao@voxcity.com.br), neste ato representada por seu sócio administrador, o Sr. **Diego Bernarda Netto**, doravante denominada **CONTRATADA**, para execução do objeto discriminado na Cláusula Primeira deste instrumento.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTAÇÃO

O presente instrumento tem por fundamento o edital de licitação de **PREGÃO ELETRÔNICO 134/2024 – PROCESSO 1051/2024**, e na proposta vencedora, conforme termos de homologação e de adjudicação e se regerá pelas cláusulas aqui previstas, bem como pelas normas da Lei Federal nº 14.133/2021 (inclusive nos casos omissos), suas alterações, legislação municipal e demais dispositivos legais aplicáveis.

### CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

O presente contrato tem por objeto a **Contratação de empresa especializada para fornecer solução integrada de comunicação interna e externa, contemplando implantação, configuração e suporte para solução de Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX IP em nuvem, com no mínimo 30 canais simultâneos, aparelhos telefônicos IP, equipamentos e ferramenta de CHABOT institucional, contemplando licenças de software, hardwares de comunicação, serviços de instalação, repasse de conhecimento, treinamento e suporte especializado para atender o Município de Ijuí/RS.**

### CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

O preço total para o presente contrato é de **R\$ 173.988,00 (cento e setenta e três mil, novecentos e oitenta e oito reais), valor este que será pago por cada secretaria, em 12 (doze) parcelas mensais iguais e sucessivas conforme tabela abaixo**, constante da proposta vencedora da licitação, aceito pela CONTRATADA, entendido este como preço justo e suficiente para total execução do presente objeto, conforme pedido de empenho nº 5742/2024, 5743/2024, 5744/2024, 5736/2024, 5737/2024, 5740/2024, 5738/2024, 5739/2024, 5741/2024 e **empenho de nº 11137/2024, 11133/2024, 11130/2024, 11139/2024, 11135/2024, 11134/2024, 11132/2024, 11138/2024, 11131/2024 respectivamente**, emitidos em 04/12/2024.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Valor mensal a ser para cada Secretaria segue descrito na tabela abaixo:

LOTE	Item	Descrição	Valor Unitário/ mensal (R\$)	Qtd	Un.	Valor Total (R\$)
1	1	Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX IP em nuvem, conforme descrito na tabela da cláusula sexta deste contrato e na seção 3.6.1 do Termo de Referência - SEPLAN	R\$ 823,00	12	Mês	R\$ 9.876,00
	4	Locação de Equipamentos de Telefonia, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e nos itens 3.7.1 à 3.7.4 do Termo de Referência - SEPLAN	R\$ 4.900,00	12	Mês	R\$ 58.800,00
	7	Locação de Software de Comunicação, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e nos itens 4 e 5 do Termo de Referência - SEPLAN	R\$ 590,00	12	Mês	R\$ 7.080,00
	<b>TOTAL DA SEPLAN:</b>			<b>R\$ 6.313,00</b>	<b>12</b>	<b>Mês</b>
	2	Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX IP em nuvem, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e na seção 3.6.1 do Termo de Referência - SMED	R\$ 823,00	12	Mês	R\$ 9.876,00
	5	Locação de Equipamentos de Telefonia, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e nos itens 3.7.1 à 3.7.4 do Termo de Referência - SMED	R\$ 2.700,00	12	Mês	R\$ 32.400,00

8	Locação de Software de Comunicação, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e nos itens 4 e 5 do Termo de Referência - SMED	R\$ 550,00	12	Mês	R\$ 6.600,00
	<b>TOTAL SMED</b>	<b>R\$ 4.073,00</b>	<b>12</b>	<b>Mês</b>	<b>R\$ 48.876,00</b>
3	Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX IP em nuvem, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e na seção 3.6.1 do Termo de Referência - SMS	R\$ 823,00	12	Mês	R\$ 9.876,00
6	Locação de Equipamentos de Telefonia, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e nos itens 3.7.1 à 3.7.4 do Termo de Referência - SMS	R\$ 2.790,00	12	Mês	R\$ 33.480,00
9	Locação de Software de Comunicação, conforme descritos na tabela da cláusula sexta deste contrato e nos itens 4 e 5 do Termo de Referência - SMS	R\$ 500,00	12	Mês	R\$ 6.000,00
	<b>TOTAL SMS:</b>	<b>R\$ 4113,00</b>	<b>12</b>	<b>Mês</b>	<b>R\$ 49.356,00</b>
					<b>TOTAL DO CONTRATO:</b> <b>R\$ 173.988,00</b>

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os valores e quantidades referentes à tabela acima a ser paga estão mais detalhados na tabela abaixo, para fins de glosa ou acréscimo:

Item	Especificação	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	<b>Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX IP em nuvem, conforme descrito</b> na tabela da cláusula sexta deste contrato e <b>na Seção 3.6.1, com estas principais características:</b> - Pacote de minutos ilimitado para telefones Fixo Brasil; - Bloqueio automático para ligações internacionais; - Pacote de minutos ilimitado para telefones Móvel Brasil; - 30 canais simultâneos com capacidade de ampliação destes canais conforme a necessidade do município; - Fornecimento de software de Softphone Mobile disponíveis com utilização concomitante aos respectivos ramais IP; - Fornecimento de software de gestão e gerenciamento do sistema de telefonia IP	1	R\$ 2.469,00	R\$ 2.469,00
2	<b>Locação de Equipamentos de Telefonia</b>			
2.1	Telefone IP, conforme descrito na tabela da cláusula sexta deste contrato e no item 3.7.1	430	R\$ 19,35	R\$ 8.320,50
2.2	Telefone IP sem fio, conforme descrito na tabela da cláusula sexta deste contrato no item 3.7.2	40	R\$ 29,36	R\$ 1.147,40
2.3	Base para Telefone sem fio, compatível com item 3.7.3 descrito na tabela da cláusula sexta deste contrato.	25	R\$ 25,17	R\$ 629,25
2.4	Headset para computador, conforme descrito na tabela da cláusula sexta deste contrato no item 3.7.4	20	R\$ 12,59	R\$ 251,80
3	<b>Locação de Software de Comunicação</b>			
3.1	Licença de usuário de sistema de comunicação interna, conforme descrito na tabela da cláusula sexta deste contrato no item 4.	1000	R\$ 0,42	R\$ 420,00
3.2	Licença de usuário de Chatbot institucional, conforme descrito na tabela da cláusula sexta deste contrato no item 5.	100	R\$ 12,58	R\$ 1.261,00
4	<b>Implantação, configuração e treinamento aos usuários do sistema de telefonia.</b>	-	-	-

#### CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa deste contrato correrá pelo seguinte crédito:

ÓRGÃO

05

SEC. MUN. DE PLANEJAMENTO E REG. URBANA - SEPLAN

09	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SMED</b>
12	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS</b>
05	<b>SEC. MUN. DE PLANEJAMENTO E REG. URBANA - SEPLAN</b>
09	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SMED</b>
12	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS</b>
05	<b>SEC. MUN. DE PLANEJAMENTO E REG. URBANA - SEPLAN</b>
09	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SMED</b>
12	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS</b>
UNIDADE	
	0501 Coordenadoria Geral
	0901 Coord. de Admin. e Desenv. Educacional
	1202 Coord. do Fundo Mun. de Saúde-UNIÃO
	0501 Coordenadoria Geral
	0901 Coord. de Admin. e Desenv. Educacional
	1202 Coord. do Fundo Mun. de Saúde-UNIÃO
	0501 Coordenadoria Geral
	0901 Coord. de Admin. e Desenv. Educacional
	1202 Coord. do Fundo Mun. de Saúde-UNIÃO
FUNÇÃO	
4	Administração
12	Educação
10	Saúde
4	Administração
12	Educação
10	Saúde
4	Administração
12	Educação
10	Saúde
SUBFUNÇÃO	
121	Planejamento e Orçamento
122	Administração Geral
301	Atenção Básica
121	Planejamento e Orçamento
122	Administração Geral
301	Atenção Básica
121	Planejamento e Orçamento
122	Administração Geral
301	Atenção Básica
PROGRAMA	
2	Gestão e Manutenção de Serviços Administ
103	Inova Educação
108	Atenção Primária
2	Gestão e Manutenção de Serviços Administ
103	Inova Educação
108	Atenção Primária
2	Gestão e Manutenção de Serviços Administ
103	Inova Educação
108	Atenção Primária
PROJETO/ATIVIDADE	
19	Manutenção dos Serviços Administrativos
67	Gestão do Sistema (SMED)
127	Programa de Informatização (SMS)
19	Manutenção dos Serviços Administrativos

67	Gestão do Sistema (SMED)		
127	Programa de Informatização (SMS)		
19	Manutenção dos Serviços Administrativos		
67	Gestão do Sistema (SMED)		
127	Programa de Informatização (SMS)		
<b>DESPESA</b>	<b>12724</b>	<b>1501</b>	Outros Recursos não Vinculados
	12745	1500	Recursos não Vinculados de Impostos
	12762	1600	Transferências Fundo a Fundo de Recursos
	12790	1501	Outros Recursos não Vinculados
	12811	1500	Recursos não Vinculados de Impostos
	12828	1600	Transferências Fundo a Fundo de Recursos
	12988	1501	Outros Recursos não Vinculados
	13009	1500	Recursos não Vinculados de Impostos
	13026	1600	Transferências Fundo a Fundo de Recursos
<b>CATEGORIA ECONÔMICA</b>	<b>339040050000</b>	LOCACAO DE EQUIPAMENTOS DE T.I.C. - TELEFONIA	
	339040050000	LOCACAO DE EQUIPAMENTOS DE T.I.C. - TELEFONIA	
	339040050000	LOCACAO DE EQUIPAMENTOS DE T.I.C. - TELEFONIA	
	339040060000	LOCAÇÃO DE SOFTWARE	
	339040060000	LOCAÇÃO DE SOFTWARE	
	339040060000	LOCAÇÃO DE SOFTWARE	
	339040140000	TELEFONIA FIXA E MÓVEL - PACOTE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS	
	339040140000	TELEFONIA FIXA E MÓVEL - PACOTE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS	
	339040140000	TELEFONIA FIXA E MÓVEL - PACOTE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS	

### **CLÁUSULA QUINTA – PRAZOS**

O Presente instrumento contratual terá vigência **de 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), contados da data da Ordem de Serviço.**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO: O prazo máximo de entrega/instalação do objeto não será superior a 15 (quinze) DIAS CORRIDOS do recebimento da Ordem de serviço, nem ultrapassará 75 (setenta e cinco) DIAS CORRIDOS.**

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Substituir no prazo de 03 (três) dias, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender às especificações do contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Atender aos chamados abertos pelos canais de suporte indicados pela CONTRATADA solicitando suporte, assistência técnica ou esclarecimento de dúvidas observando o prazo das SLA.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

<b>Atividade, Tarefa ou Serviço</b>	<b>Prazo Máximo de início de atendimento</b>	<b>Prazo máximo de Solução de problema</b>
Resposta a Chamados Abertos	03 Horas	04 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	03 Horas	08 Horas
Chamados com Resolução in-loco “equipamentos telefônicos”	03 Horas	48 Horas
Chamados com Resolução em caso <b>emergência.</b> (Paralisação total dos serviços).	03 Horas	12 Horas

### **CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE**

No caso da execução contratual ULTRAPASSAR O PRAZO DE 12 (DOZE) MESES a partir da assinatura do contrato/ordem de serviço, será concedido reajuste ao preço proposto, tendo como indexador o IGP-M/IBGE ou outro índice mais vantajoso para a administração.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** No caso de solicitação de prorrogação do prazo, a empresa deverá apresentar, antes do término do mesmo, pedido formal apresentando as razões justificadoras, que serão objeto de apreciação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O presente contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, mediante demonstração de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a CONTRATANTE, sendo permitidas eventuais negociações entre as partes.

### **CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

O serviço deverá ser executado de acordo com previsto no **Termo de Referência Resumido e Detalhado** em anexo, que explica os objetos previstos **nas requisições internas nº 90-91-92/2024 – SEPLAN, nº 755-756-757 – SMED e 1056-1057-1058/2024 – SMS.**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O detalhamento do objeto entende-se a Contratação especializada para fornecimento de solução integrada de comunicação interna e externa, contemplando implantação, configuração e suporte para solução de Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX IP em nuvem, com 30 canais simultâneos, aparelhos telefônicos IP,

equipamentos e ferramenta de CHABOT institucional, incluindo instalação, manutenção preventiva e corretiva, transferência de conhecimento com suporte técnico especializado, atualizações de tecnologia, ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis ilimitados, com bloqueio para ligações internacionais ativado por padrão. O Sistema deverá permitir no mínimo 100 ligações Simultâneas com capacidade de ampliação para no mínimo 500 ramais IP com possibilidade do uso de Softphone Mobile. Os serviços mencionados compreendem a locação de equipamentos e fornecimento de minutos conforme a necessidade do município.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Segue na tabela abaixo as especificações técnicas do sistema de telefonia conforme Termo de Referência:

<b>3.6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SISTEMA DE TELEFONIA:</b>	
<b>3.6.1 PABX IP:</b>	<p>São necessárias as seguintes características para a implantação do Projeto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário;</li> <li>- Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário;</li> <li>- Utilização de Operadora IP com simples cadastro da conta SIP ou IAX;</li> <li>- Possibilitar a rota de ligações com separação automática de destinos para operadora IP</li> <li>- Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais. Deve, também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio;</li> <li>- Permitir o roteamento do tráfego de chamadas através de interfaces celulares.</li> <li>- Suporte a servidor STUN;</li> <li>- Buffer de Jitter;</li> <li>- Suporte a NAT;</li> <li>- Negociação de Codecs;</li> <li>- Múltiplos registros por conta de usuário;</li> <li>- Suportar os seguintes padrões de mercado de Codec de voz GSM, G.722.1 (banda larga), G.722.1C (banda larga 32 kHz), G.722 (banda larga), G.711 aLaw e uLaw, G.726 (16k, 24k, 32k, 48k) AAL2, G.723.1, G.729AB, iLBC, Vídeo Codecs: H.263, H.264, OPUS.</li> </ul> <p>Facilidades dos ramais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interligação automática entre ramais;</li> <li>- Discagem abreviada para ligações Externa;</li> <li>- Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço;</li> <li>- Transferência nas chamadas de entrada e saída;</li> <li>- Estacionamento de chamadas com retorno por discagem de código específico;</li> <li>- Os ramais de um grupo consecutivo poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo número geral do grupo;</li> <li>- Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura.</li> <li>- Possibilidade de qualquer ramal dos equipamentos de comutação ser habilitado, ou desabilitado pelo seu usuário com uso de senha para efeito de estabelecimento de chamadas externas (cadeado eletrônico);</li> <li>- Deverá ser possível a mudança de ramais do mesmo tipo através do uso de códigos específicos sem a necessidade de mudanças na rede.</li> </ul> <p>O sistema de gerenciamento deverá ser acessível via WEB, possibilitando seu acesso de Computadores e dispositivos móveis através de qualquer navegador.</p> <p>Características que deverão estar disponíveis com a plataforma.</p> <p>A Plataforma deverá permitir a utilização de mais de uma URA com atendimento digital personalizado, podendo ter no mínimo 5 níveis para atendimento dos departamentos integrada à plataforma.</p> <p>Permitir carregar arquivos de áudio .WAV, GSM e .MP3 para ser reproduzido na ligação, música de espera ou URA de atendimento</p> <p>Deverá ser possível visualizar todos os ramais via web, em uma tela de computador, essa visualização deverá ser online e possibilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualização de ocupação dos ramais;</li> <li>- Visualização de Ramais em Estacionamento ou fila de espera;</li> <li>- Todas as ligações ativas em andamento, bem como número de origem, destino, tempo de chamada.</li> </ul> <p><b>Do Gerenciamento Da Plataforma</b></p> <p>O Gerenciamento deverá ser nativo do PABX IP, armazenado em nuvem, idioma Português Brasil, e deverá permitir as seguintes facilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ativar e desativar categoria de ramal;</li> <li>- Ativar e desativar recebimento de chamadas;</li> <li>- Ativar e desativar correio de Voz;</li> <li>- Ativar e desativar o Ramal;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ativar e desativar Troncos;</li> <li>- Ativar e desativar Atendimento digital;</li> <li>- Informação de ramais Sip registrados, online;</li> <li>- Informação de Categoria de ramais, online;</li> <li>- Informação de tempos do sistema;</li> <li>- Informações de serviços ativo no PABX IP</li> <li>- Informações sobre consumo da Placa de rede TCP IP de entrada no servidor;</li> </ul> <p>O sistema de gerenciamento será acessado remotamente através de uma conexão segura SSH através de ferramentas disponíveis no Protocolo TCP/IP e via WEB em porta específica configurável de acordo com a necessidade da contratante.</p> <p>Menu de URA</p> <p>Gravação de 100% das chamadas de Entrada, Saída e Entre Ramais</p> <p>Encaminhamento de chamada (Callforward)</p> <p>Transferência de chamada (CallTransfer)</p> <p>Não perturbe</p> <p>Siga-me</p> <p>Black List</p> <p>White List</p> <p>Captura de chamada</p> <p>Rediscagem</p> <p>Criação de Fila de Espera com estratégias de entrega de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tocar em todos</li> <li>- Agente desocupado há mais tempo</li> <li>- Round Robin (segue um sequencia circular)</li> <li>- Top Down</li> <li>- Agente com menor tempo de conversação</li> <li>- Agente com menor número de chamadas</li> <li>- Sequencialmente pela ordem dos agentes</li> <li>- Sequencialmente pela ordem do próximo agente</li> <li>- Entrega Aleatória</li> </ul> <p>Grupos de Ring com entrega de chamadas personalizadas</p> <p>Ajuste de volume das chamadas de entrada e de saída para as pontas A e B</p> <p>Música em espera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Única para todos os ramais</li> <li>- Personalizada para cada aplicação</li> <li>- Com mensagem de voz personalizada</li> </ul> <p><b>Dos Recursos De Segurança</b></p> <p>O acesso ao sistema por motivo de segurança deverá ser protegido por um registro (login) com senha.</p> <p>O sistema deverá possibilitar a criação de perfis de níveis de acesso conforme usuário.</p> <p>Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;</p> <p>O sistema deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem sucedidas ou não, bem como todas as operações realizadas por determinado usuário;</p> <p>Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para armazenar (backup) cópias das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação, registros de chamadas, mensagens de URA, configurações de rede, atendimento automático dentre outros.</p> <p>Deverá permitir a realização de Backups diários.</p> <p>Deverá permitir que os Backups sejam feitos em servidor remoto (in cloud)</p> <p>O sistema deverá prover suas facilidades em ambientes com apenas uma VLAN ou com VLANs separadas para voz e dados de modo a isolar o tráfego e prover segurança adicional;</p> <p>O PABX em nuvem deverá ter firewall integrado para proteção do mesmo, bem como segurança dos dados e privacidade das ligações do município, o firewall deverá possibilitar:</p> <p>Defesa de ataque Ping of Death</p> <p>Defesa de ataque Syn-Flood</p> <p>Defesa de ataque de Ping</p> <p>Whitelist de IPV4 e IPV6</p> <p>Blacklist de IPV4 e IPV6</p> <p>Fail2ban</p> <p>Os telefones IP e SoftPhone IP deverão se registrar ao sistema através de identificação de SIP user, Auth ID e senha;</p> <p>O sistema deve possuir facilidade semelhante a cadeado eletrônico. Uma vez a facilidade ativada, o ramal não poderá fazer chamadas;</p> <p>O sistema deve possuir PINs que poderão ser utilizados por quaisquer ramais instalados.</p>
--	--

	<p>Os PINs poderão ser pessoais e intransferíveis Cada PIN poderá pertencer a um tipo de tronco Possibilidade de personalização do perfil de autorização dos PINs</p> <p><b>Da Qualidade De Serviço</b> Em relação à Qualidade de Serviço a solução proposta deve possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;</li> <li>- O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;</li> <li>- O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.</li> </ul> <p><b>Da qualidade dos minutos e das linhas Sip</b> Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX. Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina). O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município. Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente. O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas. O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores). O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos. Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da <b>CONTRATADA</b>, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da <b>CONTRATADA</b>, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas. O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operação via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco. A CONTRATADA deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.</p> <p><b>Do Sistema Automático De Bilhetagem</b> Deverá fornecer sistema de bilhetagem das ligações realizadas. O sistema de gerenciamento deverá preferencialmente permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais ou códigos pessoais individuais em todas as localidades da Prefeitura Municipal; Os relatórios devem ser gerados para acesso via web. O sistema de gerenciamento fornecido pela CONTRATADA deverá estar incluído no PABX IP devendo atender os seguintes requisitos mínimos: O sistema deverá possuir um programa de observação de dados de tráfego que possibilite medição de ligações por tronco, por ramal, por código individual e registro diários, em forma de relatórios. O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número do assinante chamador (Entrante ou Saintes)</li> <li>- Data do Registro da Chamada (Entrante ou Saintes)</li> <li>- Hora e minuto da chamada (Entrante ou Saintes)</li> <li>- Canal ou Linha tronco ocupada (Entrante ou Saintes)</li> <li>- Número Telefônico (Entrante ou Saintes)</li> <li>- Relatório de Ligações por usuário;</li> <li>- Relatório de Ligações por código de Usuário;</li> <li>- Relatório de Ligações por Departamento;</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório de Ligações por Linha tronco;</li> <li>- Relatório de ligação por tempo de chamada;</li> <li>- Relatório de ligação por data e Hora</li> </ul> <p><b>Especificações técnicas Softphone</b></p> <p>Deverá ser compatível com sistemas Android, IOS, Windows e MAC;</p> <p>Deverá estar disponível para Download na Google Play Store (Android)</p> <p>Deverá estar disponível para Download na Apple AppStore (IOS)</p> <p>Deverá possibilitar o recebimento de chamadas mesmo com o aplicativo fechado em dispositivos móveis;</p> <p><b>Características da solução</b></p> <p>A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fornecido e mantido pela CONTRATADA.</p> <p>Portabilidade, locação e gerenciamento do DDR solicitado pela CONTRATANTE.</p> <p>A solução deve garantir a disponibilidade, integridade e segurança das informações gerenciadas e armazenadas pela CONTRATADA, nos termos da LGPD;</p> <p>Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial, fins de semana ou feriados, salvo em casos de fato superveniente ou força maior;</p> <p>Deverá ser possibilitada a administração completa do ambiente dos usuários e dos serviços disponibilizados por meio de uma única interface web;</p> <p>O Acesso aos serviços será realizado mediante um navegador de internet;</p> <p>A provedora deverá garantir o funcionamento ininterrupto dos serviços executados durante o período do contrato, exceto em situações de desastres ambientais ou vandalismo.</p> <p><b>Plataforma de gestão de usuários</b></p> <p>Deverá possuir plataforma Web de gestão;</p> <p>Possibilitar o acesso de administrador a plataforma de gestão;</p> <p>Possibilitar criação de usuário individualmente;</p> <p>Possibilitar a criação de usuários em Lote através de importação de arquivo .CSV;</p> <p>Exportação de usuários em CSV</p> <p>Possibilitar a criação de Perfis de configuração (Templates) de acordo com departamento ou setor;</p> <p>Possibilita atualizar as configurações do usuário remotamente através da plataforma Web;</p> <p>Possibilita o Envio de configurações pela plataforma web;</p> <p>Possibilita editar ou apagar usuários através da plataforma Web;</p> <p>Possibilitar a criação de menus com link de destino personalizado dentro da aplicação, possibilitando assim que o usuário seja direcionado ao um destino personalizado de acordo com a necessidade da organização (Plataforma de Chamado, site, etc.);</p> <p>Permite alteração de senha de acesso a plataforma Web;</p> <p><b>Lista Telefônica:</b></p> <p>Permite a Criação de Lista telefonia corporativa em nuvem compartilhada com mínimo de 100 mil contatos;</p> <p>Permite a importação de contatos em massa através de arquivo .CSV;</p> <p>Permite a inclusão de contatos individualmente</p> <p>Permite que os contatos sejam adicionados a apenas um Perfil/Departamento;</p> <p>A plataforma possui possibilidade de API de integração com sistemas externos através de token para as principais ações;</p> <p>Possibilita Configurar:</p> <p>Tipo de DTMF</p> <p>Tipo de Criptografia</p> <p>Número do Correio de Voz</p> <p>Ativar/Desativar função Transferência de chamadas</p> <p>Ativar/Desativar função Espera de chamadas</p> <p>Habilitar/Desabilitar Encaminhamento Incondicional de Chamadas</p> <p>Definir destino do encaminhamento Incondicional de chamadas</p> <p>Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso de ocupado</p> <p>Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso ocupado</p> <p>Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta</p> <p>Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta;</p> <p>Usuário SIP</p> <p>Senha SIP</p> <p>Servidor SIP</p> <p>Escolher protocolo SIP (udp,tcp,wss, tls)</p> <p>Porta SIP</p> <p>Servidor Proxy</p>
--	--

	<p>Identificador de chamadas Autenticar ID Ativar/Desativar Bate Papo Configurar 2 opções de link personalizado; Ativar/Desativar Sincronização de agenda de contatos em nuvem; Notificações Push Permite o Envio de notificações push personalizadas para todos os usuários através da plataforma web;</p> <p>Características de acesso aplicação: Permitir login com Usuário e Senha; Permitir Login através de OTP; Permitir Login através de Leitura de QR Code ou importação da Galeria de imagens; A senha deverá ter pelo menos seis caracteres e permitir uma combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais.</p> <p>Permite a solicitação de redefinição de senha através do e-mail;</p> <p>Funcionalidades:</p> <p>Realização de chamadas de áudio/vídeo através do teclado numérico; Realização de chamadas através de discagem recente (Dial) Realização de chamadas através do histórico de chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TODAS</li> <li>- PERDIDAS</li> </ul> <p>Realização de chamadas de áudio ou vídeo através das agendas de contato disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FAVORITOS (Selecionados como Favoritos)</li> <li>- TODOS</li> <li>- EMPRESARIAL (Que pertencem à mesma corporação)</li> <li>- TELEFONE (Que estão na agenda do dispositivo Móvel)</li> </ul> <p>Deverá permitir os seguintes recursos de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MUDO - A chamada em andamento pode ser silenciada usando o botão Mudo.</li> <li>- HOLD/ESPERA - Colocar a chamada em espera usando o botão Hold.</li> <li>- TRANSFERENCIA - Possibilitar duas opções de transferência;</li> <li>- TRANSFERENCIA CEGA - Permite transferir a chamada para um grupo de destinatários ou outro atendente sem falar primeiro com o novo atendente.</li> <li>- TRANSFERENCIA ASSISTIDA - Permite colocar a chamada em espera enquanto informa o novo atendente a respeito da transferência.</li> </ul> <p>DND - Função não perturbe, quando o botão DND está ativo, o usuário não recebe chamadas</p> <p>ATENDIMENTO AUTOMATICO - Quando o recurso Atendimento automático está ativado e uma chamada é recebida, seu telefone atende automaticamente a chamada.</p> <p>ESCOLHA DE IDENTIFICAÇÃO - Possibilita qual o número de Caller ID o usuário irá utilizar para completar a chamada;</p> <p>Configurações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualizar Codecs de Áudio/Vídeo;</li> <li>- Ativar e desativar a conta;</li> <li>- Ativar desativar chamadas de Vídeo</li> <li>- Alterar tipo de DTMF</li> <li>- Tempo limite de expiração do registro</li> <li>- Alterar o tipo de criptografia</li> <li>- Atualizar a versão do Aplicativo</li> <li>- Selecionar o Idioma (Obrigatória a disponibilidade do Português BR)</li> <li>- Realizar a depuração de Bugs</li> <li>- Limpar registros de chamadas</li> <li>- Realizar teste de conexão</li> <li>- Realizar Logout</li> <li>- Permite definir uma foto de perfil</li> </ul> <p>BATE-PAPO - Entre usuários do Aplicativo na mesma organização:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permite iniciar um novo chat com colegas da mesma organização;</li> <li>- Em um bate-papo individual, o usuário pode enviar/receber texto, emojis, documentos, fotos, vídeos e áudio, etc.</li> <li>- Sinal de confirmação de recebimento</li> <li>- Sinal de Confirmação de Leitura</li> </ul>
<p><b>3.7 Dos equipamentos para a Telefonia</b></p>	

<b>3.7.1 Requisitos mínimos para os aparelhos telefônicos IP</b>	<p>Telefone IP 10/100 Duas Contas SIP Teclas sensíveis ao contexto com programação XML Display Gráfico com luz de fundo ou Visor de LCD Discagem com um clique Suporte ao Idioma Português Chamada em espera Log de chamadas Portas de 10/100 Mbps com comutador duplo RJ45 Viva Voz Devem ser homologados pela Anatel Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos</p>
<b>3.7.2 Requisitos mínimos para Telefone sem Fio IP.</b>	<p>Suportar um alcance de 200 metros ao ar livre e 50 metros em ambientes internos quando usado com Base LCD TFT Colorido, com 2 (duas) teclas programáveis Oferecer mínimo de 20 horas de conversação e 250 horas em standby Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos Suportar 10 contas SIP Viva Voz Suporte ao Idioma Português Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente Áudio em HD Devem ser homologados pela Anatel Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos</p>
<b>3.7.3 Requisitos mínimos para Base de Telefone sem Fio IP</b>	<p>Suportar 5 chamadas simultâneas Suportar no mínimo 10 contas SIP Garantir alcance externo de 300 metros com telefone IP, bem como alcance interno de 50 metros Indicadores de LED de alimentação Conector de Rede Devem ser homologados pela Anatel Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos</p>
<b>3.7.4 Headset para uso de com o Softphone</b>	<p>Aplicável em PC e Laptop; Comprimento do Cabo no mínimo 1,8 m Plug and Play, compatível com Windows 10 e 11 ou superior Controle de volume digital no cabo e In-line (via console do mixer multimídia); Sigilo na transmissão (mute de gravação); Operação e Sigilo de transmissão (mute de gravação) com indicadores luminosos (LED); Microfone com cancelamento de ruído e haste flexível; Espuma em courino hipoalergênico; Excelente para VOIP, chat, telefonia via internet e reuniões online</p>
<b>4. Sistema de comunicação interna</b>	<p><b>Funcionalidades Chat corporativo em Nuvem:</b>  - Capacidade de envio e armazenamento de mensagens, áudio e imagem na nuvem.  - Mensagens criptografadas para consultar posterior</p> <p><b>Gerenciamento de usuários e Departamentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importação em lote de usuários e departamentos via arquivo CSV</li> <li>- Criação de usuários via e-mail e senha criptografada</li> <li>- Separação de usuários por departamentos</li> <li>- Criação de grupos (salas de conversa) por departamento</li> <li>- Gerenciamento de permissões de usuários e grupos pelo administrador</li> </ul> <p><b>Compatibilidade e Segurança:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso exclusivamente via Web.</li> <li>- Compatibilidade com os principais navegadores (Chrome, Opera, Edge, Firefox)</li> <li>- Criptografia de ponta a ponta do tipo Hash</li> <li>- Acesso HTTPS com certificado SSL</li> </ul> <p><b>Envio de Documentos:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suporte para envio dos seguintes formatos de documento comuns: PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ÓDX, CSV, XLSX, TXT.</li> <li>- Envio e Visualizações de imagens</li> <li>- Suporte para envio e visualização dos seguintes formatos de imagem: JPG, PNG, JPEG, GIF</li> </ul> <p><b>Gravação e Envio de áudios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidade de gravação e envio de áudios entre usuários e grupos em formato MP3</li> </ul> <p><b>Gestão de Perfil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilização de foto de perfil no chat para fácil reconhecimento do emissor da mensagem</li> <li>- Integração com Softphone</li> <li>- Integração com o softphone da solução para comunicação unificada.</li> </ul> <p><b>Chamadas de áudio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de chamadas de áudio via ramal para outros usuários do chat</li> </ul> <p><b>Visualização de Status de presença:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualização do status de presença dos usuários: Online, Em Reunião ou Não Perturbe, Ocupado, Offline.</li> </ul> <p><b>Painel de Gestão Monitoramento de Usuários Online:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Painel de gestão que mostra quantos usuários estão online</li> </ul>
<p><b>5</b> <b>Especificações Técnicas de Sistemas de Chatbot (comunicação externa)</b></p>	<p><b>Especificação Técnicas Mínimas:</b></p> <p>Sistema de gestão de atendimento multicanal, incluindo Whatsapp; Interface da solução apresentada no idioma nativo brasileiro, Português Brasil; Possibilidade de criação de textos para respostas automáticas, com personalização de horário e informações de usuário; Opção para direcionar o atendimento para grupo de agentes, informando o nome do operador que iniciou o atendimento; Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema; Atendimento automatizado (Via Robô) Multiusuários integrados à plataforma; Cadastro Automático de Clientes “LEAD”; Atendimento Humano; Criação de Multi-Departamento; Geração de Protocolos pela Plataforma em Nuvem; Transferência de atendimento entre Agentes; Atendimento responsivo pelo celular; Monitoramentos de Conversas; Geração de Relatórios Diversos; Transferência de arquivos, imagens, áudio; API de integração com outros plataformas; Visualização de um histórico das conversas; Estratégias diferentes por canal de entrada.</p> <p>O sistema deverá realizar a integração com outras plataformas/soluções/sistemas utilizados pelo Município de Ijuí, tais como Software de Gestão e Arrecadação Tributária, Sistema de Gestão Educacional, Sistema de Gestão e Atendimento à Saúde, dentre outros, de forma que seja possível para o cidadão obter o resultado do serviço público buscado, como guias de recolhimento, realização de agendamentos, obtenção de arquivos PDF, diretamente na plataforma do Whatsapp.</p> <p><b>Captura de Dados:</b></p> <p>O sistema deve ser capaz de capturar dados como nome, número de documento, endereço, entre outros, seguindo os seguintes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perguntar sempre a informação ou somente na primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;</li> <li>- Opção para confirmar a resposta (sim/não);</li> <li>- Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada.</li> <li>- Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informações;</li> <li>- Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;</li> <li>- Permitir o envio de emojis na pergunta e nas respostas automáticas;</li> <li>- Permitir selecionar o horário de solicitação da pergunta.</li> </ul>

**CLÁUSULA SÉTIMA – PAGAMENTO**

Após a execução do objeto contratado ou parcela dele, o pagamento será executado no prazo de até **30 (TRINTA) DIAS** da liquidação da documentação, conforme Capítulo II, art. 6º e § 3º, art. 8º, do Decreto Executivo Municipal nº 5.753, de 15 de setembro de 2015;

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O pagamento será realizado pelo Município de Ijuí, mediante depósito bancário em favor do adjudicatário, que indicará, em formulário próprio, o nome da instituição, a localidade, o código da agência bancária e o número da conta corrente para que seja realizada a operação;

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As informações referidas no parágrafo anterior deverão ser encaminhadas à Coordenadoria-Geral de Contabilidade da Secretaria Municipal da Fazenda, ficando o licitante obrigado a mantê-las atualizadas.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Os arquivos eletrônicos dos documentos fiscais (arquivo XML e a DANFE da NFE ou NFSE) deverão ser encaminhados pela CONTRATADA, obrigatoriamente, para o e-mail [xmlfornecedor@iju.rs.gov.br](mailto:xmlfornecedor@iju.rs.gov.br);

**PARÁGRAFO QUARTO:** A nota fiscal deverá, obrigatoriamente, ser emitida pela empresa CONTRATADA indicada na Nota de Empenho, não sendo admitido o recebimento de nota fiscal com o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) diferente do indicado na Nota de Empenho;

**PARÁGRAFO QUINTO:** A Nota Fiscal deverá trazer os seguintes dados cadastrais do Município de Ijuí:

a) Município de Ijuí; b) CNPJ: 90.738.196/0001-09; c) Inscrição estadual: isento; d) Endereço: Rua Benjamin Constant, nº 429, Centro, Ijuí/RS -98.700-000; e) número de empenho.

**PARÁGRAFO SEXTO:** A CONTRATANTE reterá um índice do valor bruto constante na nota fiscal de prestação serviços, conforme o enquadramento da empresa, e recolherá a importância retida até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da emissão, em nome da CONTRATADA, tudo em conformidade com a Instrução Normativa RFB nº 2110 de 17 de outubro de 2022.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** O pagamento será suspenso quando houver descontinuidade, inexecução ou abandono dos serviços pela CONTRATADA, a contar do ato ocorrido ou do momento percebido pelos fiscais responsáveis ou demais servidores que deram ciência ao fato. A suspensão contratual mencionada não prejudicará quaisquer sanções previstas em lei.

**PARÁGRAFO OITAVO:** **A cobrança só deverá ser feita proporcionalmente aos serviços e ramais já instalados. Justifica-se para que não venha a onerar os cofres do Município com pagamento duplo por serviço de mesma finalidade.**

## CLÁUSULA OITAVA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

### São obrigações da CONTRATANTE:

- I. Efetuar o devido pagamento à CONTRATADA, nos termos do presente instrumento;
- II. Dar à CONTRATADA as condições necessárias a regular execução do contrato;
- III. Determinar as providências necessárias quando a execução do contrato não observar a forma estipulada no edital, seu termo de referência e no presente contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, quando for o caso;
- IV. Designar servidor pertencente ao quadro da CONTRATANTE, para ser responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto do presente contrato;
- V. Cumprir todas as demais cláusulas do presente contrato.
- VI. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
- VII. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/servidor especialmente designado.
- VIII. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.
- IX. Em caso de atraso poderão ser cobrados juros e multas previstos na legislação vigente.
- X. A administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como, por qualquer dano causado a terceiros em decorrência da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- XI. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.
- XII. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência do contrato.

### São obrigações da CONTRATADA:

- I. Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens à Prefeitura, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da CONTRATADA.
- II. A CONTRATADA deverá manter equipamentos de Telefonia, sendo eles: Telefone IP, Telefone sem fio IP, Headset e Bases para Telefone sem Fio IP, descritos nesse Termo de Referência, disponíveis para troca imediata em caso de necessidade, na Prefeitura Municipal de Ijuí/RS.
- III. A CONTRATADA realizará treinamento sobre o uso dos equipamentos por ela fornecidos aos usuários e treinamento sobre software de telefonia aos colaboradores lotados na Prefeitura Municipal de Ijuí/RS
- IV. A CONTRATADA deverá manter toda estrutura assim como Backup das configurações e dos dados do CHATBOT institucional.

- V. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Prefeitura Municipal de Ijuí/RS, inclusive quanto aos preços praticados no contrato.
- VI. Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- VII. Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.
- VIII. Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.
- IX. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Ijuí/RS, orientando quanto ao uso racional do serviço de telefonia, ajuste de planos e cancelamento/instalação de linhas/ramais telefônicas quando necessário.
- X. Fornecer canal de atendimento através de Telefone, whatsapp, Chat, e-mail e chamados on-line.
- XI. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos exclusivos para suporte a redes de telefonia e atendimento no município de Ijuí/RS, visando, assim, agilizar o suporte técnico, bem como, manter a estrutura em ordem e garantir o bom funcionamento da telefonia.
- XII. A CONTRATADA deverá disponibilizar aplicativo para instalação em Smartphones de sistema operacional Android e IOS que possibilite chamadas entre ramais, números externos e transferência de ligações. Fica a cargo da CONTRATANTE a disponibilização de acesso a dados móveis/wifi para o perfeito funcionamento do software.
- XIII. As gravações de mensagens de espera, URA e atendimento digital deverão ser gravadas em estúdio, garantindo assim a boa qualidade da gravação, possibilitando ao usuário o fácil entendimento da mensagem. Todos os custos pertinentes a este tipo de serviço serão por conta da CONTRATADA.
- XIV. A CONTRATADA fará as configurações da URA bem como reconfigurações necessárias devido à novas adequações internas de setores e secretarias. A CONTRATADA também pode realizar treinamentos para que pessoa habilitada da contratante possa realizar as configurações.
- XV. A CONTRATADA deverá manter Cópias de Segurança (Backup) das configurações de todo sistema.
- XVI. A CONTRATADA deverá conforme orientação da CONTRATANTE realizar o cancelamento de linhas telefônicas solicitadas, como também realizar a portabilidade dos 3 (três) DDRs que a Prefeitura possui, que são: 3331-8800, 3331-8200 e 3331-6100, os quais possuem juntamente 400 canais DDR no total, realizando a ativação do PABX IP em nuvem e seus ramais IP na medida das desativações, realizando o serviço de administração e gestão em nuvem do DDR da CONTRATANTE e prestando todo suporte e ajustes necessários para o funcionamento.
- XVII. A CONTRATADA deverá efetuar os ajustes futuros e manutenções que vierem a ser solicitadas pela CONTRATANTE, como por exemplo: supressão de ramais, DDR, configurações internas de discagem e etc, sem ônus a CONTRATANTE.
- XVIII. A cobrança só deverá ser feita proporcionalmente aos serviços e ramais já instalados. Justifica-se para que não venha a onerar os cofres do Município com pagamento duplo por serviço de mesma finalidade.
- XIX. Executar o contrato de acordo com as especificações e prazos do edital, seu termo de referência e do presente contrato, bem como nos termos da sua proposta;
- XX. Responsabilizar-se por todos os ônus e tributos, emolumentos, honorários ou despesas incidentes sobre o objeto contratado, bem como por cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e acidentárias relativas aos funcionários que empregar para a execução do objeto, inclusive as decorrentes de convenções, acordos ou dissídios coletivos;
- XXI. Manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando, mensalmente, cópia das guias de recolhimento das contribuições para o FGTS e o INSS relativas aos empregados alocados para a execução do contrato, bem como da certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- XXII. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;
- XXIII. Zelar pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas do Ministério do Trabalho, cabendo à CONTRATADA o fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI), que serão fiscalizados a qualquer momento pela fiscalização contratual, com a obrigação da CONTRATADA de comprovar o atendimento integral das normas do MPT;
- XXIV. Responsabilizar-se por todos os danos causados por seus funcionários à CONTRATANTE e/ou terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, devidamente apurados mediante processo administrativo, quando da execução do objeto contratado;
- XXV. Reparar e/ou corrigir, às suas expensas, quando se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do objeto em desacordo com o pactuado;
- XXVI. Apresentar ao fiscal técnico/administrativo do contrato as fichas de entrega de EPIs dos colaboradores
- XXVII. Apresentar ao fiscal técnico/administrativo do contrato o pertinente PCMSO e PPRA;

#### **CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO**

É permitida a subcontratação parcial dos serviços, mediante prévia e expressa autorização da fiscalização da CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Caso haja necessidade de subcontratação, a CONTRATADA deverá requerer, de forma prévia e formal, a autorização da CONTRATANTE. Nesse requerimento, deverá ser apresentada uma justificativa, acompanhada de

uma cópia da minuta do contrato de prestação de serviços, bem como os mesmos documentos de habilitação solicitados no edital. Fica a critério da Administração a possibilidade de solicitar outros documentos considerados necessários.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Não será permitida a paralisação dos serviços motivada pelo pedido e aguardo da autorização para subcontratação, caso em que serão aplicadas as penalidades previstas no presente contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O pedido de subcontratação será analisado pelo Fiscal Técnico do serviço, que avaliará a necessidade ou não da subcontratação, aprovando-a ou não;

PARÁGRAFO QUARTO: Após a expedição da aprovação formal pela Secretaria Requisitante, deverá a CONTRATADA apresentar o contrato de prestação de serviços e somente após esta providência, o CONTRATANTE autorizará o início dos serviços;

PARÁGRAFO QUINTO: Mesmo que aprovada a subcontratação, a responsabilidade direta pela execução do objeto continuará sendo da empresa vencedora da licitação, ora CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – EXTINÇÃO DO CONTRATO**

As hipóteses que constituem motivo para extinção contratual estão elencadas no art. 137 da Lei nº 14.133/2021, que poderão se dar após assegurados o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

PARÁGRAFO ÚNICO: A forma de extinção do contrato poderá ser realizada de acordo com o disposto no art.138 da Lei nº 14.133/202, bem como as consequências da extinção determinada por ato unilateral da Administração serão as previstas no art.139 da mesma lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Pelo descumprimento total ou parcial das obrigações aqui ajustadas, quando da ocorrência das infrações constantes do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, poderão ser aplicadas à CONTRATADA as sanções indicadas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, utilizando-se o procedimento indicado no mesmo artigo e seguintes (arts.156 a 163, todos da Lei nº 14.133/2021),

PARÁGRAFO ÚNICO: O processo sancionatório será formalizado e acompanhado conforme estipulações da Lei Municipal nº 4637/2007 e demais disposições constantes da Lei nº14.133/2021.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

A designação do gestor e dos fiscais é realizada de acordo com o art. 7º c/c art.117, ambos da Lei nº 14.133/2021, e conforme determina o Decreto Municipal nº 5753/2015, de 15 de Setembro de 2015, em seu Artigo 2, inciso IV.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O **SECRETÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO URBANA (SEPLAN)**, **SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO (SMED)** e **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SMS)** serão os **GESTORES** do contrato;

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA** do contrato será exercida pela servidora **Taisa Brudna Krause (SEPLAN)** e **Cristiano Palharini (SEPLAN)**, **Sandra Regina Goi Bombardieri (SMED)** e **Lucinara Belter (SMS)**;

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **FISCALIZAÇÃO TÉCNICA** do contrato será exercida pelos servidores **ANDRÉ AVILA** e **LUAN MICHAEL W. DE SOUZA**;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

As eventuais omissões desse contrato serão resolvidas pelas disposições constantes na Lei Federal nº 14.133/2021.

Fica eleito o foro da Comarca de Ijuí para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente contrato.

Assim, por estarem as partes justas e CONTRATADAS, firma o presente termo em 03 (três) vias, de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

Ijuí (RS), 09 de dezembro de 2024.

#### **MUNICÍPIO DE IJUÍ – PODER EXECUTIVO**

CNPJ nº 90.738.196/0001-09

Contratante

**Andrei Cossetin Sczmanski**

Prefeito

#### **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA**

CNPJ nº 19.813.396/0001-14

CONTRATADA

**Diego Bernarda Netto**

Sócio proprietário

Testemunhas: