

**CONTRATO Nº 176/2013**  
**PREGÃO PRESENCIAL N.º 077/2013**

Contrato de Fornecimento que entre si celebram o **MUNICÍPIO DE PATO BRAGADO** e a empresa **M. A. BAGGIO & CIA LTDA – EPP (FAXTEMAQ)**, nos termos da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores e na forma abaixo:

**CONTRATANTE:** Município de Pato Bragado, Estado do Paraná, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 95.719.472/0001-05, neste ato representado pelo Prefeito, o senhor **ARNILDO RIEGER**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade RG nº 903.579-6/PR e do CPF nº 034.113.979-34, residente e domiciliado na Avenida Continental, n.º 919, Município de Pato Bragado, Estado do Paraná, e

**CONTRATADA:** **M. A. BAGGIO & CIA LTDA – EPP (FAXTEMAQ)**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 04.636.091/0001-07, estabelecida na Avenida Senador Atilio Fontana, 5557, sala 02-A no Centro da cidade de Toledo – PR, CEP 85912-140 neste ato representada pelo Senhor Valdair Carlos Fiori, portador da Cédula de Identidade nº 5.184.798-9 e do CPF/MF nº 603.746.169-49, acordam e ajustam o presente contrato, nos termos da Lei N.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993, suas alterações subseqüentes e legislação pertinente, Licitação modalidade **PREGÃO PRESENCIAL N.º 077/2013** e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, observações e responsabilidades das partes.

**Cláusula primeira – Do Objeto:**

Aquisição de 01 (uma) Central Telefônica nova, a ser instalada em sala própria junto ao Paço Municipal, marca **LEUCOTRON ISON IP 2000**. As características deste equipamento, estão relacionadas no anexo I deste Contrato, conforme citado no Termo de Referência da Licitação – Pregão Presencial n.º 077/2013.

§ 1.º: O equipamento deverá ser entregue em até 08 (oito) dias úteis, após a efetiva solicitação da Secretaria Municipal de Administração, o qual deverá ser instalado pela CONTRATADA, em sala e local indicado junto ao Paço Municipal de Pato Bragado – PR..

2.º: Garantia integral, contra defeitos de fabricação é de 12 (doze) meses, contados da data da entrega do equipamento.

§ 3.º: O equipamento a ser (em) fornecida(s) deverá (ão) obedecer às normas e padrões da ABNT e INMETRO, ser de boa qualidade e atender eficazmente às finalidades que dele naturalmente se espera, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor.

**Cláusula segunda - Dos documentos aplicáveis e Fiscalização**

Para efeitos obrigacionais tanto o Pregão na Forma Presencial nº 077/2013, quanto a proposta adjudicada integram o presente contrato, valendo seus termos e condições em tudo quanto com ele não conflitarem. A fiscalização deste contrato, ficará à cargo da Secretaria Municipal de Administração.

### **Cláusula terceira - Do preço, condições de pagamento, de reajustamento e atualização financeira**

O valor global a ser praticado neste contrato será de até R\$ 9.800,00 (nove mil e oitocentos reais). O pagamento será efetuado em parcela única, em até 30 (trinta) dias, após a efetiva entrega e instalação, condicionados ao termo de aceitação assinado pelo Secretário de Administração..

- a) A Nota Fiscal deverá ser emitida conforme Norma de Procedimento Fiscal expedida pela Receita Federal.
- b) Na Nota Fiscal deverá constar à discriminação dos itens, número da licitação, número do Contrato e outros dados que julgar convenientes, não apresentando rasura e/ou entrelinhas.
- c) A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida pela própria Contratada, obrigatoriamente com o número do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e na proposta de preços, não se admitindo Notas Fiscais/Faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo aqueles de filiais ou matriz.
- d) A liberação do pagamento fica condicionada a apresentação de:
  - Prova de regularidade de débito (CND) relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS), demonstrando situação regular da Empresa no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- e) O pagamento poderá efetuado via transferência Bancária, devendo para tanto a Empresa vencedora informar no ato da Entrega da Nota Fiscal a Agência Bancária e a Conta Corrente que deverá estar obrigatoriamente em nome da mesma.

### **Cláusula quarta - Da Vigência do Contrato e do Crédito Orçamentário**

O presente contrato tem vigência de 06 (seis) meses, iniciando-se na data de assinatura deste Termo Contratual, o qual poderá ser renovado caso haja interesse entre as partes. As despesas decorrentes deste Contrato correrão a conta dos recursos financeiros disponíveis nas seguintes Dotações Orçamentárias:

**02.000 – EXECUTIVO MUNICIPAL**

**02.003 – Secretaria de Administração**

**041221050.2.007 – Manutenção das Atividades da Secretaria de Administração**

4.4.90.52.06 - 4595 – Aparelhos e Equipamentos de Comunicação – Fonte 505

### **Cláusula Quinta – Direitos e Responsabilidades das Partes:**

Constituem direitos da CONTRATANTE receber o objeto deste Contrato nas condições avençadas, e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

### **Cláusula Sexta - Sanções Administrativas para o Caso de Inadimplemento Contratual:**

Serão consideradas as seguintes penalidades, sem prejuízo da ação civil e criminal que couber: a) em caso de atraso injustificado no cumprimento do objeto, será aplicada à Contratada multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor contratual, exigível juntamente com o cumprimento das obrigações contratuais, por dia consecutivo de atraso em relação à data prevista para a execução dos serviços/entrega do produto, limitada a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato: b) pela inexecução total ou parcial do Contrato, o Contratante poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a Contratada as sanções previstas no Artigo 87, da Lei no. 8.666/93, sendo que em caso de multa esta corresponderá a 10% (dez por cento) sobre o valor

total do Contrato; c) multa de 1%(um por cento) do valor contratual quando por ação, omissão ou negligência, a contratada infringir quaisquer das demais obrigações contratuais; d) suspensão do direito de participar em licitações junto à contratante.

**Cláusula Sétima – Da Rescisão:**

O presente Contrato poderá ser rescindido caso quaisquer dos fatos elencados no artigo 78 e seguintes da Lei no. 8.666/93.

***PARÁGRAFO ÚNICO – A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE, em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77, da Lei 8.666/93.***

**Cláusula Oitava – Legislação Aplicável**

O presente instrumento contratual rege-se pelas disposições expressas na Lei no. 8.666/93, de 21 de junho de 1993, com as alterações subseqüentes, e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado.

**Cláusula Nona – Transmissão de Documentos:**

A troca eventual de documentos e cartas entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, será feita através de protocolo, por correio eletrônico ou mediante transmissão de fac-símile. Nenhuma outra forma será considerada como prova de entrega de documentos ou cartas.

**Cláusula Décima – Casos Omissos:**

Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei 8.666/93 e suas alterações, e dos princípios gerais de direito.

**Cláusula Décima Primeira – Do Foro:**

Fica eleito o foro da Comarca de Marechal Cândido Rondon, para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente Contrato.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento contratual, por si e seus sucessores, em 2 (duas) vias iguais e rubricadas para os fins e direito, na presença das testemunhas abaixo.

Prefeitura do Município de Pato Bragado – PR., em 12 de julho de 2013.

***MUNICÍPIO DE PATO BRAGADO  
Arnildo Rieger - CONTRATANTE***

***M. A. BAGGIO & CIA LTDA – EPP  
Valdair Carlos Fiori - CONTRATADO***

## Anexo I – Contrato n.º 176/2013

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1. CONFIGURAÇÃO INICIAL DA CENTRAL

CPCT IP que utilize técnicas de comutação IP-SIP. Conexão à rede de computadores utilizando o protocolo TCP-IP.

32	Portas para ramais analógicos;
08	Portas para troncos analógicos bidirecionais com IDC (Identificação de Chamadas);
01	Licença de software para telefonista, que atenda a descrição a seguir;
01	Sistema de bilhetagem e tarifação automática.

#### 2. CONFIGURAÇÃO FINAL DA CENTRAL

2.1A CPCT deve atingir ampliação de placa de tronco digital.

2.2A CPCT deverá atender a resolução 242 da Anatel. Todas as características técnicas exigidas no projeto básico deverão ser comprovadas mediante certificado de homologação da Anatel, no anexo referente à conformidade. O certificado deverá ser apresentado junto com a proposta, sob pena de desclassificação.

#### 3. CARACTERÍSTICAS DA CENTRAL

3.1. A interligação com a central pública deverá obedecer ao padrão da operadora local.

3.2. O plano de numeração dos ramais deverá ser flexível, composto por até 05 (cinco) dígitos.

3.3. O Plano de numeração dos ramais deve permitir que um mesmo ramal tenha mais de um número.

3.4. A CPCT CPA-T deverá obedecer ao que estabelece a Prática NBR 13083/1994 da ABNT, no que diz respeito às características funcionais básicas e às características técnico-operacionais.

3.5. A CPCT deve ser capaz de atingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e cartões ou liberação de licenças, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de várias centrais, salvo na condição de existir um único módulo central de processamento para sua capacidade inicial e final.

3.5.1. Se para atingir a capacidade final for necessário o acoplamento de mais de um bastidor, o mesmo deverá ser fornecido em sua capacidade inicial e deverá constar na proposta de preços.

3.6. A CPCT não deverá possuir em sua placa base (on-board), ramais analógicos e/ou digitais, troncos analógicos e/ou digitais, placa fonte de alimentação e/ou CPU, devendo estas serem independentes.

3.7. A CPCT IP/CPA-T deve ser capaz de efetuar ligações IP-SIP sem a utilização de conversores externos.

3.8. A arquitetura dos equipamentos deverá ser modular, observando-se o que se segue:

3.8.1. A eventual inserção de um cartão ou módulo de periferia em um "slot" que não lhe seja o correspondente não deverá causar danos àqueles componentes ou à central.

3.8.2. A inserção de um novo cartão ou módulo de periferia no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema, não sendo necessária qualquer intervenção por software para informá-lo a respeito da existência do mesmo. O novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento.

3.8.3. Os cartões e módulos que compõem o equipamento devem ser equipados com estojos de proteção eletroestática.

3.8.4. A inserção de cartões ou módulos de periferia (troncos e ramais), necessários a eventuais reconfigurações ou expansões deve ser processada sem interrupção do funcionamento da central e sem que isso possa causar danos ou falhas devido a transitórios de alimentação.

3.9. A CPCT CPA-T deve garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.

3.10. A CPCT CPA-T deve possibilitar o uso de rotas analógicas, digitais ou IP, bem como permitir a tomada de feixe de tronco alternativo caso a rota principal esteja ocupada.

3.11. A CPCT CPA-T deverá possibilitar por simples ampliação de software a implementação de seleção e acesso a rota de menor custo (LCR – Low Cost Route). Entende-se por rota de menor custo a capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas

- bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas. Tal prioridade/ permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia, ou ao longo da semana.
- 3.12. O equipamento deve ter capacidade de processamento de no mínimo 32 bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deve possuir no mínimo um processador de 32 bits.
  - 3.13. O equipamento deve possuir "Buffer Interno" para que em caso de falta de energia do servidor de tarifação, os dados referentes às ligações realizadas sejam armazenados. Este "Buffer" deverá possibilitar, no mínimo, o armazenamento de até 5000 ligações.
  - 3.14. A CPCT CPA-T deverá ser capaz de enviar bilhetes referentes às chamadas entre os ramais da central.
  - 3.15. A CPCT CPA-T deverá possuir porta padrão Ethernet interna, que possibilite o acesso e integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP.
    - 3.15.1. Mediante comando, a CPCT IP/CPA-T deverá reproduzir, através de interface de áudio de ramal, o endereço IP utilizado pela central.
  - 3.16. A CPCT CPA-T deverá permitir remotamente as atividades de programação e supervisão do sistema, através de microcomputador, sendo o acesso via rede WAN.
  - 3.17. A CPCT CPA-T deverá permitir, em caso de ampliação futura, a utilização de no mínimo 30 troncos IP SIP, com protocolo SIP V2.
  - 3.18. A CPCT CPA-T deverá permitir a utilização de no mínimo 250 ramais SIP.
  - 3.19. A CPCT CPA-T deverá ser compatível com os Codecs G711A, G711U, G729A/B e T.38.
  - 3.20. A CPCT CPA-T deverá permitir configuração TCP/IP.
  - 3.21. A CPCT CPA-T deverá permitir que endpoints registrados na central comportem-se como ramais. Tais endpoints deverão suportar os codecs descritos no termo de referência e poderão funcionar em uma LAN ou WAN.
  - 3.22. A CPCT IP/CPA-T deverá dispor de no mínimo de 04 programas de auto-atendimento e permitir o atendimento de até 16 canais(chamadas) simultâneos. Caso somente um programa de atendimento seja utilizado, a central deverá permitir que 03 opções do menu de atendimento principal sejam direcionadas para submenus, onde cada submenu deverá dispor de 10 opções cada um.
  - 3.23. O equipamento deverá implementar mecanismo de segurança que seja capaz de emitir informações sobre as tentativas de login no sistema por meio do protocolo Syslog.
  - 3.24. A CPCT IP deverá estar equipada com software de configuração com as seguintes características mínimas:
    - 3.24.1. Permitir a visualização das placas instaladas no equipamento;
    - 3.24.2. Permitir a visualização do número de série do equipamento;
    - 3.24.3. Permitir a visualização do status de ocupação de troncos e ramais do sistema;
    - 3.24.4. Permitir a visualização dos ramais IP registrados no sistema;
    - 3.24.5. Permitir a visualização do status das placas de tronco Digital;
    - 3.24.6. Permitir a visualização da troca de sinalização quando utilização do protocolo R2;
    - 3.24.7. Permitir consultar as licenças disponíveis no equipamento;
    - 3.24.8. Permitir a instalação de licenças no equipamento;
    - 3.24.9. Permitir a consulta de versão de firmware atual;
    - 3.24.10. Permitir atualização de firmware;
    - 3.24.11. Permitir acesso remoto através de rede IP.
    - 3.24.12. O software deverá estar obrigatoriamente em língua portuguesa.

#### **4. FACILIDADES**

##### **4.1 Facilidades do sistema**

- 4.1.1 Possuir no mínimo 04 categorias para ramais:
  - 4.1.1.1 Recebe e origina chamadas somente para outros ramais;
  - 4.1.1.2 Recebe chamadas externas e origina chamadas somente para outros ramais;
  - 4.1.1.3 Recebe e origina chamadas externas, de acordo com políticas de permissão/restrrição;
  - 4.1.1.4 Recebe e origina quaisquer tipos de chamadas externas.
- 4.1.2 Permitir no mínimo 8 diferentes políticas de permissões e restrições de chamadas.
- 4.1.3 Possuir segurança para transmissão de dados.

- 4.1.4 Permitir até 08 grupos de conferências simultâneos, com até 08 participantes por grupo, permitindo no mínimo 32 usuários em conferência simultaneamente.
- 4.1.5 Possuir discriminadores de ligações que possibilitem:
  - 4.1.5.1 A análise de até 16 dígitos;
  - 4.1.5.2 Definição de restrições e permissões específicas para cada usuário de ramal do sistema.
  - 4.1.5.3 Bloqueio de recebimento de ligações a cobrar programável para cada usuário de ramal do sistema.
- 4.1.6 A CPCT IP/CPA-T deve possibilitar ativação automática de serviço noturno, de modo que as chamadas externas encaminhadas à operadora, após o horário determinado, sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré-determinados.
- 4.1.7 A CPCT IP/CPA-T deverá possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais, troncos executivos com numerações diferenciadas, tais que, chamadas a eles dirigidas sejam automaticamente encaminhadas a ramais específicos.
- 4.1.8 A CPCT IP/CPA-T deverá permitir a programação de rotas de menor custo, selecionando automaticamente a Operadora pré-programada, em função do número discado.
- 4.1.9 A manutenção, diagnóstico e administração do sistema devem ser passíveis de realização remota ou local, através de rede TCP/IP via protocolo HTTP (web browser). O acesso só será permitido mediante uma senha para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema.

## **4.2** Facilidades de ramais

A CPCT IP/CPA-T deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários, independentemente da utilização de ramais IP, analógicos ou digitais:

- 4.2.1 Chamadas internas e externas para a posição de operadora.
- 4.2.2 Interligação automática entre ramais.
- 4.2.3 Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- 4.2.4 Transferência nas chamadas de entrada e saída.
- 4.2.5 Música de espera para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais. Deverá ser fornecido no mínimo um módulo de música sintetizada inerente ao sistema. A CPCT deve ser capaz de armazenar arquivos .WAV para uso como fonte de música de espera.
- 4.2.6 Os ramais de um grupo consecutivo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.
- 4.2.7 Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais da CPCT pertencentes a um mesmo grupo de captura.
  - 4.2.7.1 A CPCT IP deve permitir no mínimo 20 grupos de captura distintos.
- 4.2.8 Chamada de retorno automático para ligações ramal a ramal.
- 4.2.9 Possibilidade de qualquer ramal da CPCT IP/CPA-T ser habilitado ou desabilitado pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas.
- 4.2.10 Discagem abreviada individual de modo que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para até 10 (dez) assinantes, pela seleção de no máximo, 03 (três) dígitos.
- 4.2.11 Repetição do último número discado.
- 4.2.12 No mínimo uma agenda de discagem abreviada comum com acesso a até 80 destinos cada.
- 4.2.13 Quando um usuário possuir telefone com "display", as informações apresentadas no mesmo devem ser obrigatoriamente em português.
- 4.2.14 Deverá ser possível limitar o tempo (pré-programável em sistema) de conversação nas ligações externas originadas.
- 4.2.15 Deverá permitir a programação de Siga-me Externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.
- 4.2.16 Deverá permitir a mudança física de ramais, sem a necessidade de reprogramação no terminal de gerenciamento ou mudanças na rede.

4.2.17 Especificamente para os ramais analógicos, deverá possibilitar a facilidade “Warm-line / Hot line”. Após a retirada do monofone do gancho deste ramal especial, caso não haja marcação de nenhum dígito dentro de um tempo pré-programável em sistema, deverá a central CPCT CPAT automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um destino também preestabelecido em sistema.

## 5 SISTEMA DE BILHETAGEM E TARIFICAÇÃO AUTOMÁTICA

**5.1** Deve ser fornecido e instalado um sistema de bilhetagem e tarifação automática para CPCT CPA-T.

**5.2** O sistema de tarifação deve ser compatível com sistema operacional Windows (Sete ou Seven).

**5.3** O sistema de bilhetagem e tarifação automática deve proporcionar facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para arquivos de editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

5.3.1 Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios.

- Número do assinante chamado (quando aplicável);
- Número do ramal que originou a chamada;
- Data da chamada;
- Hora da chamada;
- Duração da chamada;
- Custo da chamada.
- Global detalhado por áreas registrando as ligações locais, DDD,DDI,celular e serviços

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

5.3.3 Programa de controle de gastos através da atribuição de créditos e/ou tempo por ramal para se fazer ligações. Depois de atingido o limite de crédito programado ou por tempo de conversação, o sistema bloqueia o ramal e/ou alerta, através de um código de cores ou por e-mail, que o ramal ultrapassou o seu crédito ou tempo programado.

5.3.4 O sistema deverá permitir agendamento de relatórios específicos que poderão ser impressos automaticamente, salvos em disco e enviados por e-mail.

5.3.5 O sistema deverá permitir a emissão de relatórios através da web.

**5.4 Deverá ser fornecido software Aplicativo que execute a função “Operadora” no computador e que atenda às seguintes características:**

- Aplicativo compatível com sistemas operacional Windows (Sete ou Oito).
- Instalado no micro computador do usuário interligado pela rede de computadores utilizando protocolo de comunicação TCP-IP.
- Permitir a utilização de monofone ou fone de cabeça;
- Permitir reter a chamada de entrada para efetuar breves consultas e transferência.
- Permitir a transferência de chamadas de entrada na ausência da telefonista para no mínimo dois ramais previamente determinados.
- Permitir transbordo para outros grupos de telefonista.
- Permitir a visualização na tela do PC de todos os ramais e troncos, bem como seu estado: livre, ocupado, em retenção e chamando, permitindo atender as chamadas seletivamente.
- Identificar em tempo real o tronco ou ramal com o qual um determinado ramal esteja em comunicação;
- Possuir facilidade de intercalação pela telefonista e desvio de ligações sobre ramal ocupado.
- Permitir gravar nos botões das posições de ramal o nome do usuário.

- Permitir a visualização da data, hora e tempo de duração da última ligação efetuada.
- Permitir a sinalização visual de alarmes. Permitir ao operador (a) visualizar o status: Bilhetagem ligada, Serviço de manutenção remota conectada, serviço noturno ativo, Alarme de falha de comunicação, alarme de feixe PCM 30.
- Permitir o acesso à discagem abreviada com agenda de sistema com mínimo 20.000 números telefônicos.
- Permitir a mudança de categoria do ramal através do software de gerenciamento da operadora.
- Permitir o desligamento do ramal através do software de gerenciamento.
- Permitir que a telefonista ative os desvios nos ramais do sistema.
- A CPCT CPA-T deve ter níveis de senha conforme o nível de conhecimento do usuário (a) e/ou operador (a). O operador (a) deverá poder ativar algumas facilidades mediante programação como: Categorização de ramais, Cadeado coletivo, Seleção de ramal noturno, Visualizar chamadas em Fila de espera, identificar ramais com programação ativa de facilidades como: Cadeado eletrônico, Sigame, Desvio se ocupado, Desvio se não atende, Não Perturbe entre outras.
- Ativação e desativação do toque da campainha
- Nunca estar ocupado para ligações internas e externas
- Possibilidade de compartilhar o computador com outros aplicativos
- Possibilidade de ser operado por múltiplos atendentes
- Possibilitar estabelecimento de comunicação por meio de chat (mensagens escritas) entre os micros computadores com mesmo aplicativo, mesmo estando o ramal do usuário ocupado.
- Formação de grupo de captura de chamada;
- Permitir visualizar em tempo real os números telefônicos envolvidos nas chamadas realizadas pelos ramais do sistema.

**5.5** Deverá ser cotado fone de cabeça para ser acoplado ao Terminal da Operadora, onde será instalado o software de gerenciamento e configuração do sistema.

OBS.: O equipamento a ser (em) fornecida(s) deverá (ão) obedecer às normas e padrões da ABNT e INMETRO, ser de boa qualidade e atender eficazmente às finalidades que dele naturalmente se espera, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor.

