



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

CONTRATO Nº 2023052/2023
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2023
Processo LC n.º 048 – Homologado em 04/04/2023

Contrato de fornecimento, que entre si celebram o **MUNICÍPIO DE PATO BRAGADO** e a empresa **EAÍ TELECOMUNICAÇÕES LTDA** 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 em Exercício, o senhor John Jeferson Weber Nodari, brasileiro, portador da Carteira de Identidade RG nº 8.678.797-0/PR e do CPF nº 056.669.419-09, residente e domiciliado na Rua Curitiba, nº 45, Município de Pato Bragado, Estado do Paraná.

CONTRATADA: EAÍ TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 08.216.162/0001-45, estabelecida na Rua Cinco, nº 09, Bairro Industrial, Município de Planalto, Estado do Paraná, CEP 85.660-000, contato fone: (46) 2555-0000, e-mail: financeiro@eai.net.br, Neste ato representada por seu representante legal, Senhor Allan Naressi Frizzo, portador da Cédula de Identidade nº 93931190 e do CPF/MF nº 080.501.879-42, residente e domiciliado na Avenida Brasil, nº 1174, Bairro Centro, Município de Pérola D'Oeste, Estado do Paraná, CEP 85.740-000, acordam e ajustam o presente contrato, nos termos da Lei N.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993, suas alterações subsequentes e legislação pertinente, Licitação modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 020/2023**. e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, observações e responsabilidades das partes.

Cláusula primeira – Do Objeto:

Contratação de empresa(s) especializada(s) para a prestação de serviço telefônico na modalidade VOIP e fornecimento de equipamentos telefônicos para a execução dos mesmos, conforme quantidades e condições mínimas abaixo relacionadas:

LOTE	ITEM	QUANT.	MED.	DESCRIÇÃO DOS MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS	V. UNIT.	V. TOTAL
1	1	12	ME	Serviço telefônico na modalidade VOIP(PABX virtual)em nuvem da CONTRATADA, através de licença por RAMAL, contemplando no mínimo: 104 ramais, 19 números telefônicos e 30 canais de comunicação SIP para ligações ilimitadas para números fixos e móveis nacionais.	1.129,22	13.550,64
1	2	104	UN	Instalação dos ramais da solução PABX VIRTUAL IP	3,97	412,88
1	3	19	UN	Portabilidade numérica dos números já existentes no município.	1,92	36,48



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

Cláusula segunda - Dos documentos aplicáveis e Fiscalização deste Contrato

Para efeitos obrigacionais tanto o Pregão na Forma Eletrônico nº 20/2023, quanto a proposta adjudicada integram o presente Contrato, valendo seus termos e condições em tudo quanto com ele não conflitem. A fiscalização deste Contrato ficará à cargo do(s) seguinte(s) fiscal(is) de contratos:

- ✓ Claudia C. Kirsten – Secretária de Administração e Secretária de Planejamento;
- ✓ Marlise Rosane Wojtiok – Secretária de Finanças e Gabinete;
- ✓ Vanessa Cristine Bendo Assmann Secretária de Educação e Cultura
- ✓ Debora A. Thomas – Secretária de Esportes e Lazer,
- ✓ Daiana Cristina Lehr – Secretária de Obras, Viação e Urbanismo;
- ✓ Cleiton Gentelini- Secretária de Saúde;
- ✓ Tatiane R. M. Follmer – Secretária de Assistência Social;
- ✓ Claudete L. Scaravonatto – Secretária de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente;
- ✓ Gilson Leske – Secretária de Indústria, Comércio, Turismo e Desenvolvimento Econômico;
- ✓ Cláudia Soerensen Mendes – Departamento de Cultura.

Parágrafo Único: Durante a execução contratual a contratante poderá incluir ou substituir os fiscais deste contrato, de acordo com interesse da administração pública, mediante termo de apostilamento contratual.

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

- a) O valor global a ser praticado contrato será de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais).
- b) O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, após a efetiva entrega das mercadorias/prestação dos serviços, condicionados ao termo de aceitação assinado pela Secretária Municipal solicitante, mediante a apresentação de Nota Fiscal.
- c) Caso ocorra atraso no pagamento, por culpa exclusiva do Município, os valores devidos ao fornecedor serão atualizados pelo índice INPC ou outro que o vier a substituir, a contar do início do prazo previsto no item “b” desta cláusula.
- d) 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.
- e) 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.
- f) A liberação do pagamento poderá estar condicionada a apresentação de Negativas de Regularidade Fiscal, demonstrando situação regular da Empresa no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- g) 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.
- h) Os valores constantes da proposta poderão ser corrigidos anualmente pelos mesmos índices dos reajustes do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, ou outro que o vier substituir.



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

Cláusula quarta - Da Vigência do Contrato e do Crédito Orçamentário

O presente Contrato terá vigência de até 24 (vinte e quatro) meses, iniciando-se na data de assinatura deste, o qual poderá ser renovado havendo interesse entre as partes.

As despesas decorrentes deste Contrato correrão a conta dos recursos financeiros disponíveis nas seguintes Dotações Orçamentárias:

Órgão	Unidade	Função	Sub Função	Programa	P/A/O	Despesa	Categoria	Fonte
7	2004	4	122	1050	05	435	339030300000	505
7	2004	4	126	1050	6	624	339040140000	505
10	2007	12	361	1150	13	1245	339030300000	505
10	2007	12	365	1150	17	1604	339030300000	505
11	2008	13	392	1200	22	1725	339030300000	505
12	2009	27	812	1250	24	1942	339030300000	505
13	2010	15	452	1350	26	2143	339030300000	505
14	2011	8	243	1450	3	2570	339030300000	505
14	2011	8	243	1450	4	2677	339030300000	505
14	2011	8	244	1450	49	2816	339030300000	505
15	2012	20	606	1500	57	3051	339030300000	505
16	2013	22	661	1550	61	3250	339030300000	505
17	2014	10	301	1400	34	3625	339030300000	505

Cláusula Quinta – Direitos e Responsabilidades das Partes:

Constituem direitos da CONTRATANTE receber o objeto deste Contrato nas condições avençadas, e da CONTRATADA:

- Fornecer as mercadorias no tempo, lugar e forma estabelecidos no contrato.
- Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- Manter as condições da proposta pelo tempo de validade da mesma.
- O contratado é responsável pelos danos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

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

O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado às seguintes penalidades:

- Advertência por escrito;
- Multa de mora de 3% sobre o valor do contrato por dia de atraso, até o limite de 30 dias, após o qual será caracterizada a inexecução total do contrato;
- Multa compensatória de 10% sobre o valor do contrato;
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo de 02 (dois) anos.

A inexecução total do contrato sujeitará o contratado às seguintes penalidades:

- a) Advertência por escrito;
- b) Em caso de inexecução total, multa compensatória de 20% sobre o valor do contrato;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 02 (dois) anos.

Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, **ficará impedido de licitar e contratar com a União e, será declarado inidôneo para licitar com a Administração Pública pelo prazo de até 05 (cinco) anos**, sem prejuízo da aplicação de multa em percentual equivalente à multa prevista para inexecução total do contrato e das demais cominações legais.

As sanções de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que:

- a) Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado ao licitante o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

A multa será descontada da garantia do contrato e de pagamentos eventualmente devidos pela Administração em caso do infrator tenha sido contratado ou será inscrito em dívida ativa, caso o licitante não se sagre vencedor do certame.

Todas as sanções previstas neste item são de competência exclusiva do Chefe do Executivo

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, Lei 10.520/22, Decreto 3.555/2000, Lei Complementar 123/2006, Lei



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

Complementar 147/2014, Lei complementar Municipal 059/2015 e Decreto Municipal nº238/2022 e com as alterações subsequentes, 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 ou por correio eletrônico. 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 Lei 10.520/22, Decreto 3.555/2000, Lei Complementar 123/2006, Lei Complementar 147/2014, Lei complementar Municipal 059/2015 e Decreto Municipal nº238/2022 e suas alterações, e dos princípios gerais de direito.

Cláusula Décima Primeira – Da Descrição dos Serviços

Serviço de telefonia STFC

- ✓ Todo tráfego telefônico, chamadas locais, longa distância nacional e internacional, caso existam, Tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede STFC da contratada, seguindo a regulamentação vigente da Anatel.
- ✓ Tráfego Ilimitado para todas as chamadas Locais e Longa Distância Nacional, destinos para terminais fixos ou móveis (VC1, VC2 e VC3), com tarifa flat por ramal
- ✓ Tráfego das ligações do tipo "INTERNACIONAL" deverá ser cobrado conforme a utilização dos minutos contratados.
- ✓ Serviço mensal de fornecimento de 19 números DDR com 30 canais de comunicação SIP para ligações ilimitadas para números fixos e móveis nacionais, com portabilidade numérica dos números já instalados na administração Municipal de Pato Bragado por empresa devidamente certificada pela Anatel para operar a licença STFC.
- ✓ A CONTRATADA deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter os números telefônicos essenciais para o pleno funcionamento das unidades administrativas, quando do encaminhamento da lista de números pela CONTRATANTE;

Solução de telefonia IP - PABX VIRTUAL

- ✓ Descrição das funcionalidades globais das licenças de ramal IP - Serviços tipo 1
- ✓ O sistema de telefonia contratado deve possuir arquitetura baseada em software, fornecido como serviço;
- ✓ O sistema de telefonia contratado deve ser em nuvem modalidade SAAS, fornecida pelo contratado, com ramais virtuais e com facilidades de telefonia, para a realização e recebimento de ligações, conforme especificações e quantitativos constantes no termo de referência.
- ✓ Permitir acesso às funcionalidades do PABX IP através de licenciamento conforme a quantidade de licenças de usuários contratadas. Todos os recursos já devem estar licenciados;
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve possuir capacidade máxima igual ou superior a 10 sessões simultâneas dos serviços de mídia;
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve possuir painel de administrador com suporte a partições: interface gráfica web que permita que os administradores da solução VoIP ou de suas partições lógicas realizem a configuração dos diversos serviços de telefonia por usuário ou perfil de usuário; monitorem os serviços de agentes e usuários.



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

✓ A solução deve permitir o uso de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à Central Telefônica VoIP, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP -RFC3261, mantendo no mínimo as funcionalidades de Comunicação de áudio e vídeo, Transferência, Conferência e Chamada em espera.

✓ Deverá possuir licenciamento centralizado permitindo ao usuário de ramal IP se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal.

Requisitos de serviços PABX IP (PABX IP VIRTUAL):

✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve possuir painel de usuário: interface gráfica web que permita que os usuários finais tenham acesso a seus recursos de telefonia e configurem sua estação pessoal, estabelecendo preferências, serviços e facilidades. A autorização para acessar um limitado conjunto de facilidades deve ser definida e controlada pelo administrador;

✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

✓ **Siga-me interno para não atendimento ou ocupado:** permite a transferência da chamada recebida, para um ramal previamente configurado, caso a ligação não possa ser atendida ou o ramal chamado está ocupado;

✓ **Função Não Perturbe – DND (Do Not Disturb):** permite que o ramal chamado seja indicado como indisponível, realizando a transferência da chamada para um outro ramal ou para caixa postal;

✓ **Transferência supervisionada:** permite a transferência entre ramais ou para números externos de forma supervisionada, ou seja, o usuário que recebeu a ligação, faz contato prévio com o usuário de destino da transferência, para verificar a disponibilidade desse antes de transferir a chamada. As transferências para números externos devem seguir as regras de roteamento previamente definidas;

✓ **Transferência cega:** permite a transferência entre ramais ou para números externos sem que ocorra contato prévio com o usuário de destino. As transferências para números externos devem seguir as regras de roteamento previamente definidas

✓ **Desvio de chamadas:** permite que usuário programe/cancele a facilidade de desvio de todas as chamadas destinadas ao seu ramal para outro ramal pertencente ao sistema;

✓ **Desvio de chamada por seleção de destino:** permite que o usuário selecione, através de código, o destino da chamada em desvio, em caso de ocupado ou de não atendimento. A ligação deve ser desviada para um outro ramal, para telefonista ou para o correio de voz;

✓ **Horário de Atendimento:** permite que seja configurado o horário de funcionamento para cada ramal ou grupo de ramais, definindo-se regras de transferência ou de alertas para o caso de chamadas entrantes fora desse período;

✓ **Grupo de captura:** permite a criação de grupos com capacidade máxima igual ou superior a 10 ramais em que as ligações entrantes para um dado número pode ser capturadas por um outro ramal pertencente a esse mesmo grupo, utilizando um código de acesso configurável;

✓ **Bloqueio de números chamados ou recebidos:** permite que uma lista de números ou prefixos previamente definidos sejam bloqueados para o recebimento ou execução de chamadas (lista negra);

✓ **Bloqueio de serviços codificados:** permite o bloqueio de chamadas 0300, 0500 e similares;

✓ **Bloqueio de Discagem Direta a Cobrar (DDC):** permite que chamadas provenientes da rede pública, por troncos analógicos ou digitais, a cobrar sejam aceitas ou não. O bloqueio deve ser feito por ramal, podendo, a critério do administrador do sistema, ser estabelecido quais ramais são permitidos ou não para receber essas chamadas;



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

- ✓ **Grupo de chamada:** permite definir um grupo de ramais que são chamados conjuntamente;
- ✓ **Grupo de busca circular:** permite que as chamadas destinadas a um ramal do grupo que se encontra ocupado, seja encaminhada, automaticamente dentro do sistema, para um outro ramal dentro do grupo numa sequência pré-programada;
- ✓ **Audioconferência:** permite a realização de até 30 conferências simultâneas, no mínimo, com capacidade máxima igual ou superior a 4 participantes em cada uma delas, que possibilite a conexão de ramais internos ou de números externos;
- ✓ **Função chefe-secretária:** permite que todas as chamadas destinadas a um ramal configurado previamente como chefe (primário), possam ser atendidas pelo ramal definido como secretária (secundário). Esse recurso deve ter a capacidade máxima de configuração de ramais secundários igual ou superior a 5 para um mesmo ramal primário;
- ✓ **Sobreposição de chefe-secretária:** permite que ocorra comunicação direta, com atendimento imediato da chamada, mesmo que a função chefe-secretária esteja ativada;
- ✓ **Ramais Virtuais** possibilita a criação de ramais virtuais em locais que não disponham de faixa DDR ou linhas diretas suficientes;
- ✓ **Cadeado eletrônico:** permite a criação de senha de, no mínimo, 4 dígitos por ramal para que as facilidades disponíveis só sejam utilizadas por usuários autorizados;
- ✓ **Código de autorização:** permite que o usuário possa realizar chamadas a partir de outro ramal, mediante uso de código de autorização de chamadas. Para efeito de tarifação, essa chamada deve ser associada ao usuário do referido código de autorização e não ao ramal utilizado para realizar a ligação;
- ✓ **Intercalação:** permite a sinalização de uma segunda chamada para ramais ocupados, possibilitando ao usuário chamado intercalar entre as duas chamadas, sem estabelecer conferência;
- ✓ **Função de consulta:** permite que um usuário, estando em conversação, possa reter a chamada em progresso e originar uma outra chamada, estabelecendo uma consulta. A partir da função consulta, deve ser possível estabelecer conferência;
- ✓ **Rediscagem:** permite retornar a chamada para o último número de entrada ou de saída;
- ✓ **Time Routing:** permite roteamento para outros números de acordo com o horário;
- ✓ **Gravação de chamadas:** permite a gravação de ligações com informações sobre ramal chamado, data e hora. As gravações devem ser realizadas de forma online e armazenadas em servidor de arquivos centralizado, em formatos de áudio comuns, em especial, MP3 e WAV. Os interlocutores deverão ser informados pelo sistema sobre a gravação quando ela for iniciada. Esse recurso deve ser ativado pelo administrador da solução e controlado pelo usuário
- ✓ **Correio postal de voz:** sistema integrado de correio de voz, para atendimento automático de chamadas, que possibilite a gravação digital e recuperação de mensagens, com as seguintes funcionalidades:
 - ✓ Interface web para gerenciamento que possibilite a inclusão e exclusão de usuários, atualização de senhas e indicação de ocupação do sistema on-line;
 - ✓ Permitir o gerenciamento de correio de voz por políticas de limitação do tamanho de mensagens, apagando-as automaticamente após, no mínimo, 30 dias;
 - ✓ Possuir capacidade máxima de criação de caixas postais igual ou superior a 300, sem a necessidade de aquisição de licenças;
 - ✓ Permitir a gravação de mensagem de saudação personalizável por caixa postal de usuário. A gravação poderá ser feita por meio de monofone ou carregada no sistema através de arquivo de áudio do tipo MP3 ou WAV;



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

- ✓ Permitir que as caixas postais possuam mecanismos de autenticação com login e senha, para que os usuários possam escutar, apagar ou arquivar as mensagens a eles dirigidas;
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve possibilitar a integração com servidores de correio eletrônico baseados em POP3, IMAP e SMTP, para envio de mensagens através de e-mail para o usuário;
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve permitir o direcionamento da chamada para caixa postal quando o ramal estiver ocupado, o usuário estiver ausente ou por comando de redirecionamento do usuário;
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve permitir a gravação das mensagens de voz em formatos de áudio universal, por exemplo, WAV e MP3;
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve permitir o envio de mensagens de notificação para o aparelho telefônico e por e-mail para o usuário, informando-o sobre a existência de mensagens de voz na caixa postal.
- ✓ No caso do e-mail, o recado gravado deve ser enviado anexo;
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve permitir que as funções de gravação, atualização de mensagens de atendimento (outgoing call), recuperação de conteúdo das caixas postais (incoming call) e troca de senha sejam processadas a partir do teclado do terminal IP ou a partir da ferramenta de gerenciamento do sistema; e armazenar as informações coletadas de forma online, em um servidor de arquivos externos fornecidos na solução.
- ✓ Requisitos da Solução de Unidade de Resposta Audível (URA), integrada ao sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL).
 - ✓ Possuir interface web para gerenciamento e monitoramento da solução de URA;
 - ✓ Permitir a geração de relatórios com as seguintes informações:
 - ✓ número de atendimentos por período, data e hora;
 - ✓ número de chamadas atendidas e abandonadas;
 - ✓ tempo médio de atendimento (TMA) individual, por grupo ou total;
 - ✓ tempo médio de espera (TME);
 - ✓ tempo médio de abandono;
 - ✓ taxa de abandono;
 - ✓ performance por atendente;
 - ✓ estatísticas das opções escolhidas (motivo da chamada);
 - ✓ Disponibilizar canais para atendimento automático de, pelo menos, 60 chamadas simultâneas;
 - ✓ Possibilitar atendimento automático através de mensagens gravadas que permita a vocalização ilimitada de menus de opções com capacidade máxima de criação de submenus igual ou superior a 5 níveis, sem limite de tempo para as frases;
 - ✓ Permitir que as frases da árvore do menu de voz sejam gravadas diretamente a partir de um ramal da solução ou através do carregamento de arquivos de áudio com frases gravadas, via FTP ou protocolo equivalente de transferência de arquivos via rede IP;
 - ✓ Dispor de reconhecimento de sinalização multifrequencial (DTMF) para identificação da opção escolhida (tecla acionada) pelo cliente, permitindo o redirecionamento adequado da chamada a depender da opção selecionada;
- ✓ Requisitos da Solução de Controle de Filas de Atendimento (FILA) integrado ao sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL):
 - ✓ Permitir criação de várias filas e agrupamento por tipo de operação;
 - ✓ Possuir interface web para gerenciamento e monitoramento da solução de FILA;



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

- ✓ Permitir a criação de grupos de agentes de atendimento para associação a filas específicas;
- ✓ Permitir a associação e grupos a uma ou mais filas de atendimento;
- ✓ Permitir definir atributos e monitorar a qualidade de serviços independente por fila;
- ✓ Permitir monitoramento e supervisão online do status do atendente (em atendimento, ocioso, em pausa produtiva ou improdutiva), do motivo e tempo da pausa, quando for o caso, do tempo de atendimento;
- ✓ Permitir a implementação de pesquisa de satisfação após o atendimento, por encaminhamento do atendente;
- ✓ Implementar e gerenciar chamadas entrantes através da criação de filas de atendimento controladas pelo modelo FIFO;
- ✓ Possibilitar gravação telefônica do atendimento com as seguintes características:
- ✓ gravação em HD de todos os canais simultaneamente;
- ✓ pesquisa de gravação por canal, data, hora, número de origem ou de destino;
- ✓ armazenamento com retenção mínima de 90 dias;
- ✓ gravação em formato WAV e MP3; e
- ✓ Relatórios de gravações por data e horário.
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve ser compatível com qualquer dispositivo SIP, telefones IP, ATAs, Endpoints SIP para comunicação e sinalização.
- ✓ O sistema de telefonia IP (PABX IP VIRTUAL) deve possuir WEBFONE integrado que poderá ser utilizado através do navegador WEB sem a necessidade de instalação de nenhum Software ou Plug in, apenas recebendo autorização para uso do microfone e alto falante do navegador.

Cláusula Décima Segunda – Do Serviço de Manutenção e Suporte Técnico Mensal:

- ✓ A contratada deverá ministrar treinamento não inferior a 08(oito) horas referente ao uso e instalação dos sistemas necessários para o funcionamento e perfeita execução do projeto.
 - ✓ Para garantir a melhor qualidade dos serviços oferecidas, no que diz respeito ao suporte, a contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:
 - ✓ Para garantir a adequada manutenção da fibra locada, a contratada deverá disponibilizar uma infraestrutura de **Suporte Técnico** todos os dias, das 08:00 até as 22:00 nas modalidades:
 - ✓ Suporte técnico remoto (on line): compreendendo a assistência a contratante, prestada por telefone ou chat (web), com atendimento por técnicos especializados da contratada;
 - ✓ Suporte técnico local (on site): compreendendo o atendimento de campo, prestado por técnicos da contratada, no local de instalação ou execução do objeto;
- Realizar a manutenção corretiva**, que compreenda todas as medidas e cuidados técnicos necessários à resolução de panes, falhas e/ ou não conformidade técnica prejudicial à integridade dos pares de fibra óptica, obedecendo aos seguintes níveis de serviço:
- ✓ O prazo máximo para o início de atendimento de um incidente não poderá ser superior a 1h (uma hora) corrida, a contar da hora de realização da chamada técnica pelo CONTRATANTE;
 - ✓ O prazo máximo para solução de danos, avarias ou por solicitação da administração pública deverá ser de até 6(horas) horas úteis após a abertura do chamado.
 - ✓ A Administração Municipal não se responsabiliza por furto, roubo, vandalismo, ações da natureza ou quaisquer outros fatores externos capazes de gerar interrupção ou redução na qualidade do serviço disponibilizado, ficando assim de total responsabilidade o funcionamento dos pontos da rede, mesmo quando os danos sejam causados por terceiros ou por mau uso, contabilizando-se o tempo de parada para efeitos de aferição do nível de serviço.



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

Realizar a manutenção preventiva, que compreende fazer pelo menos 1(uma) visita física na sede do município a cada 15(quinze) dias visando verificar a integridade de todo o funcionamento da telefonia. A contratada deverá apresentar os relatórios de vistoria com os serviços realizados durante a manutenção preventiva bimestral ao Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação.

- ✓ A manutenção preventiva tem como objetivo evitar a interrupção do ciclo normal de funcionamento da operação de maneira inesperada, reduzindo a probabilidade de falhas do sistema.
- ✓ Entre outros serviços, quando cabíveis, as atividades básicas de manutenção preventiva deverão contemplar:
 - ✓ Atualizações de software/firmware;
 - ✓ Revisão das instalações dos softwares;
 - ✓ Treinamento para novos funcionários, quando solicitado;
 - ✓ Disponibilizar relatórios, sob demanda, com a relação dos chamados efetuados e respectivos atendimentos efetuados pelos técnicos;
 - ✓ A CONTRATADA deverá dimensionar e apresentar, em detalhes para o Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação, os procedimentos do seu planejamento de manutenção preventiva, ao longo da vigência do instrumento firmado entre as partes
 - ✓ Acertar em comum acordo com a CONTRATANTE, a execução de serviços fora do horário de expediente e ou finais de semana, quando a atividade exigir.

WEBPHONE

- ✓ A função Webphone que será utilizado para realizar chamadas via computador e/ou smartphone deverá atender os seguintes requisitos:
 - ✓ Deverá rodar nativamente web via os principais navegadores (Chrome e Firefox);
 - ✓ Não deve ter a obrigatoriedade da utilização de plugin, software ou aplicativo no caso dos smartphones;
 - ✓ Manter o ramal do colaborador ativo;
 - ✓ Funcionar em qualquer dispositivo;
 - ✓ Possibilitar o uso do aplicativo para qualquer tipo de modelo de trabalho, por exemplo híbrido e/ou remoto sem a instalação de qualquer outro aplicativo ou software, exceto navegadores;
 - ✓ Estar sempre disponível, independentemente da localização do usuário, bastando apenas uma boa conexão com a internet.

Cláusula Décima Terceira - Das Obrigações da Contratada:

Além das naturalmente decorrentes do presente Contrato e daquelas previstas no Edital do presente procedimento licitatório, constituem obrigações da CONTRATADA:

- ✓ Correrão por conta do fornecedor todas as despesas relacionadas ao fornecimento como, fretes, tributos e encargos trabalhistas e previdenciários dos funcionários, bem como qualquer custo relacionado a perfeita entrega.
- ✓ Todo produto/serviço que apresente má qualidade, avarias, defeito de funcionamento irregular, que não for novo e sem uso, ou que não atenda as especificações do edital deverá ser substituído imediatamente pelo fornecedor.
- ✓ Só serão aceitas entregas completas, conforme descrito na ordem de serviço



Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

- ✓ Se no ato do recebimento for constatado que a quantidade entregue/serviço prestado for diferente que o constante na nota fiscal ou na ordem de serviço todos os objetos serão recusados até a perfeita regularização por parte da empresa vencedora.
- ✓ Além da suspensão do pagamento a não regularização da entrega acarretará na aplicação de penalidades;
- ✓ O objeto será recebido e aceito após sumária inspeção pelo Fiscal de Contratos da Secretaria solicitante, podendo ser rejeitado, caso a qualidade e especificações não atendam ao que foi licitado e às condições de recebimento e aceitação do(s) produto(s) constantes do anexo 1 deste edital, o mesmo deverá ser substituído pelo fornecedor, no prazo máximo de 3 (três) dias, sem ônus para o Município, sob pena de suspensão da empresa de participar de licitação, de acordo com a legislação vigente, e aplicação de multa de 10% sobre o valor do produto entregue de forma irregular.
- ✓ Todas as hipóteses de irregularidades são condições de suspensão do pagamento até a perfeita regularização por parte da empresa fornecedora e a aplicação de penalidades.
- ✓ Todos os gastos (pessoal, deslocamento, hospedagem, alimentação, encargos sociais, encargos trabalhistas, impostos, entre outros) necessários para realização dos serviços de manutenção e suporte técnico mensal, durante a execução do contrato, serão custeados exclusivamente pela CONTRATADA.
- ✓ A contratação visa a prestação de serviço integrado de telefonia IP em nuvem, em regime de locação, que inclui PABX IP, URA, gerenciamento, gravação, backup e relatórios de chamadas, também abrangendo linhas de ramais IP para a realização de ligações gratuitas entre as unidades da CONTRATANTE e realização/recebimento de ligações através de tecnologia SIP com ramais DDR nas modalidades local, Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis.
- ✓ O prazo para execução dos serviços será de 30(trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

Cláusula Décima Quarta – 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.

Pato Bragado – PR, em 05 de abril de 2023.

MUNICÍPIO DE PATO BRAGADO - CONTRATANTE
JOHN JEFERSON WEBER NODARI

EAÍ TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CONTRATADA
ALLAN NARESSI FRIZZO