



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

N.076/2020

Pelo presente instrumento particular de contrato, originário do **Processo de Dispensa de Licitação nº 040/2020**, o **MUNICÍPIO DE TAQUARI**, entidade de direito público interno, inscrito no CNPJ/MF sob o n. 88.067.780/0001-38, com sede à Rua Osvaldo Aranha, 1790, em Taquari, RS, representado pelo Prefeito Municipal, Sr. Emanuel Hassen de Jesus, brasileiro, casado, inscrito no CPF nº 982.371.870-91, residente e domiciliado na Rua Othelo Rosa, nº 225, neste Município, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado, a empresa **LETTEL NORTE COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 86.848.488/0001-27, estabelecida à Avenida Presidente Vargas, nº. 1305, salas 201/202, Bairro Lucas Araujo, no município de Passo Fundo, RS, CEP: 99070-000, neste ato representada por Jarbas Leite, Sócio Administrador, inscrito no CPF sob o nº 388.446.480-91 e/ou Sr. Vinicius Hermann Leite, Sócio Administrador, inscrito no CPF sob o nº. 010.737.680-66, ambos residentes e domiciliados em Passo Fundo, RS, neste ato denominado **CONTRATADA**, declaram terem justos e contratados entre si, mediante as cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Do Objeto:

I.1. O presente instrumento tem por objeto a contratação da empresa supra qualificada para a prestação de serviços de implantação e manutenção de PABX digital e telefonia, para o município de Taquari, com a autorização de uso das LICENÇAS, abaixo discriminadas:

I.1.1. CONVERT UC-LICENÇA DE USO-V1-URA/ GRAV/ SALA/ TOUCH/ ASSIST/ CAT / 300RM;

I.1.2. CONVERT UC – MÃO DE OBRA/HORA.

CLÁUSULA SEGUNDA

Dos serviços contratados:

II.1. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS e EQUIPAMENTOS:

II.1.1 PABX-IP

II.1.1.1. O hardware será fornecido pelo município, devendo a solução ser compatível com:

II.1.1.1.1. Arquitetura x86 (PC);

II.1.1.1.2. Placa El Khomp K2E1-SPX, que pode ser verificada no seguinte endereço web: <https://www.khomp.com/pt/produto/k2e1-spx/>;

II.1.1.1.3. Placa Khomp KGSM-SPX, que pode ser verificada no seguinte endereço web: <https://www.khomp.com/pt/produto/kgsm-spx/>;

II.1.1.1.4. A contratada deverá ter um equipamento de backup caso este venha apresentar defeito.

II.1.1.2. SOFTWARE

II.1.1.2.1. Deve poder implantar serviços de VPN com o protocolo OpenVPN e GRE (IPSec/L2TP) tanto para cliente como servidor;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.1.1.2.2. Deve poder implantar serviço de XMPP local no servidor para CHAT entre os usuários da plataforma.

II.1.1.2.3. Deve poder implantar serviço de horário na rede(NTP), para todos os aparelhos e dispositivos (Ramais);

II.1.1.2.4. Possuir a capacidade de estabelecer conexão segura e criptografada com o telefone IP por meio de Firewall;

II.1.1.2.5. Disponibilizar uma interface para manutenção do auto provisionamento;

II.1.1.2.6. Deve implementar os CODECs G.711U, G.711A, G.729, GSM, H264 (Video), G.722

II.1.1.2.7. Deve suportar Fax Passthrough e t.38;

II.1.1.2.8. Deve suportar o controle de chamadas entre diferentes redes IP;

II.1.1.2.9. Gerar LOG do sistema com as informações do sistema de telefonia;

II.1.1.2.10. Possuir backup da configuração geral do appliance, incluindo o banco de dados, em nuvem através da internet;

II.1.1.2.11. Suportar a interligação através do uso do protocolo SIP nativamente, sem adição de hardware ou software;

II.1.1.2.12. Quando houver, dois ou mais sistemas interligados através do protocolo SIP, os status dos ramais devem ser compartilhados entre os sistemas;

II.1.1.2.13. Todas as facilidades devem ser transparentes entre os sistemas, sendo possível utilizar as facilidades, desvio, rechamada, transferência e conferência entre eles;

II.1.1.2.14. Deve ser disponibilizada uma interface para monitoramento das interfaces de comunicação PSTN, GSM, FXS e FXO;

II.1.1.2.15. Deverá suportar o entroncamento, das seguintes sinalizações TDM:

II.1.1.2.15.1. ISDN (PRI e BRI);

II.1.1.2.15.2. R2Digital;

II.1.1.2.15.3. Tronco analógico.

II.1.1.2.16. Deve ser disponibilizada uma interface de agenda compartilhada Web, de onde podem ser executadas ligações e enviados SMS;

II.1.1.2.17. O sistema deve possuir um canal VPN, com a contratada, para configuração, manutenção e atualização do sistema.

II.1.1.2.18. CONTROLE E PROCESSAMENTO DE CHAMADAS

II.1.1.2.18.1. Efetuar a sinalização de controle para o estabelecimento e desconexão de chamadas;

II.1.1.2.18.2. Efetuar a sinalização e interface com os gateways para integração da rede de telefonia pública com ambiente de telefonia IP;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

- II.1.1.2.18.3.** Possibilitar a criação de categorias distintas a serem aplicadas a cada usuário, permitindo restringir acesso a chamadas de emergência, internas, locais, DDD ou DDI, de conformidade com o perfil de cada usuário;
- II.1.1.2.18.4.** Os ramais deverão suportar os protocolos SIP, PJSIP;
- II.1.1.2.18.5.** Implementar o sistema de numeração E.164;
- II.1.1.2.18.6.** Os ramais devem ter toques diferenciados entre ligações externas, internas;
- II.1.1.2.18.7.** Deve ser possível configurar diferentes classes de música para os ramais;
- II.1.1.2.18.8.** Implementar mecanismos que restrinjam a transferência de chamadas externas para dispositivo externo;
- II.1.1.2.18.9.** Permitir reproduzir o nome do contato cadastrado no sistema, em ligações de entrada ou saída através de um sistema de text-to-speech externo;
- II.1.1.2.18.10.** Implementar o serviço de call-back, sendo ativado via chamada ou sms;
- II.1.1.2.18.11.** Possuir serviço de blacklist para rejeitar ligações indesejadas;
- II.1.1.2.18.12.** A implementação de SIP deve ser compatível com estas RFCs:
- II.1.1.2.18.13.** SIP LineSide: 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3515 e 3842;
- II.1.1.2.18.14.** SIP TrunkSide: 2833, 2976, 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3323, 3325, 3515 e 3891
- II.1.1.2.18.15.** Implementar seleção automática de rota;
- II.1.1.2.18.16.** Implementar as seguintes facilidades para os usuários:
 - II.1.1.2.18.16.1.** Informar ao usuário quando o ramal possuir uma facilidade ativada;
 - II.1.1.2.18.16.2.** Transferência assistida;
 - II.1.1.2.18.16.3.** Transferência cega;
 - II.1.1.2.18.16.4.** Pêndulo;
 - II.1.1.2.18.16.5.** Conferência a três;
 - II.1.1.2.18.16.6.** Não Perturbe;
 - II.1.1.2.18.16.7.** Desvio de todas as chamadas;
 - II.1.1.2.18.16.8.** Desvio Correio de Voz;
 - II.1.1.2.18.16.9.** Desvio externo;
 - II.1.1.2.18.16.10.** Desvio Remoto;
 - II.1.1.2.18.16.11.** Desvio em caso de ocupado;
 - II.1.1.2.18.16.12.** Desvio em caso de não atendimento;
 - II.1.1.2.18.16.13.** Serviço noturno;
 - II.1.1.2.18.16.14.** Captura em grupo;
 - II.1.1.2.18.16.15.** Captura individual;
 - II.1.1.2.18.16.16.** Cadeado eletrônico;
 - II.1.1.2.18.16.17.** Chamada em espera;
 - II.1.1.2.18.16.18.** Verificação de facilidades ativadas no ramal;
 - II.1.1.2.18.16.19.** Intrusão;
 - II.1.1.2.18.16.20.** Intercalação silenciosa;
 - II.1.1.2.18.16.21.** Whisper;
 - II.1.1.2.18.16.22.** Desativar todas as facilidades;
 - II.1.1.2.18.16.23.** Consultar o último número discado;
 - II.1.1.2.18.16.24.** Rediscar o último número;
 - II.1.1.2.18.16.25.** Possuir a facilidade de disa;
 - II.1.1.2.18.16.26.** Deve ser possível criar vários serviços de parking para setores diferenciados;
 - II.1.1.2.18.16.27.** Rechamada;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.1.1.2.18.16.28 Busca Pessoa - O busca pessoa pode ser acionado via ramal, ou através de texto na própria interface web do busca pessoa utilizando um serviço externo de tts;

II.1.1.2.18.17. Suportar a criação ilimitadas de grupos de ramais, podendo ser linear, cíclico ou tocar todos os ramais Presença;

II.1.1.2.18.18. Possuir sistema de número único, onde o usuário seleciona o destino de seu número único para algum destino via web;

II.1.1.2.18.19. Possuir um sistema de rota de menor custo;

II.1.1.2.18.20. Suportar transbordo de rotas, em caso de rota ocupada ou indisponível.

II.1.1.2. 19. SEGURANÇA

II.1.1.2.19.1. Implementar segurança baseada em, no mínimo, dois níveis de acesso para administração do equipamento;

II.1.1.2.19.2. Implementar um Firewall, baseado em IPTABLES, para permitir ou negar acesso às redes determinadas para

II.1.1.2.19.3. Implementar mecanismo para automaticamente bloquear acessos maliciosos vindo da internet.

II.1.1.2. 20. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

II.1.1.2. 20.1. Suportar a gravação de todas as chamadas telefônicas;

II.1.1.2.20.2. Permitir selecionar qual tipo de chamada deve ser gravada, como entrada externa, saída externa e ligações internas;

II.1.1.2.20.3. Permitir a gravação parcial do sistema, onde pode ser configurado quais ramais, filas ou números que deverão ser gravados;

II.1.1.2.20.4. Permitir a gravação via facilidade (ondemand), onde o áudio pode ser configurado para ser enviado por e-mail.

II.1.1.2.20.5. O sistema deve avisar as partes quando a gravação foi iniciada;

II.1.1.2. 21. CONTATOS / PRESENÇA

II.1.1.2.21.1. Disponibilizar uma interface de agenda compartilhada WEB, de onde podem ser executadas ligações e enviados SMS;

II.1.1.2.21.2. Essa agenda deve conter grupos para manutenção dos usuários e contatos.

II.1.1.2.21.3. A agenda deve permitir a possibilidade de integração com um gerenciador de domínio (AD/LDAP);

II.1.1.2.21.4. Deve permitir a possibilidade de presença, a onde o usuário consegue definir onde está, e através de um número único, ser localizado em seu dispositivo preferencial.

II.1.1.2.21.5. A manutenção da presença dever ser feita via WEB.

II.1.1.2.21.6. Deve ser possível o cadastro de senhas através de interface WEB;

II.1.1.2.21.7. Deve ser disponibilizado uma ferramenta para auditoria das ações executadas nas interfaces WEB de gestão e de agenda.

II.1.1.2.21.8. Deve fornecer permissões granulares, permitindo que alguns usuários possam escutar gravações e outros não.

II.1.1.2.22. MESA TELEFONISTA

II.1.1.2.22.1. Oferecer a possibilidade de atendimento, interligado a um telefone (ou não), com monitoramento dos ramais e da fila de atendimento.

II.1.1.2.22.2. Disponibilizar de forma fácil para o usuário o status dos ramais do sistema, bem como o nome dos contatos.



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.1.1.2.22.3. Deve pertencer ao mesmo sistema instalado no appliance.

II.1.1.2.22.4. Deve permitir que ligações sejam efetuadas, atendidas, transferidas e ativadas facilidades totalmente pelo teclado sem necessidade de uso de mouse.

II.1.1.2.22.5. Autenticação do sistema pode ser integrada ao gerenciador de domínio AD (activedirectory) LDAP (LightweightDirectory Access Protocol)

II.1.1.2. 23. SEGURANÇA

II.1.1.2.23.1. Deve implementar segurança baseada em, no mínimo, dois níveis de acesso para administração do equipamento;

II.1.1.2.23.2. Deve implementar um Firewall, baseado em IPTABLES, para permitir ou negar acesso às redes determinadas para

II.1.1.2. 24. CONFERÊNCIA

II.1.1.2.24.1. Deve permitir a criação de áudio conferências.

II.1.1.2.24.2. A sala deve permitir ações de moderador. Este moderador pode remover e silenciar os participantes;

II.1.1.2.24.3. Suportar vídeo com codec H264;

II.1.1.2.24.4. Permitir transmissão do vídeo através de um evento dtmf por voz ou escolha do moderador;

II.1.1.2.24.5. Deve permitir a criação de, no mínimo, 8 salas de conferências simultâneas;

II.1.1.2.24.6. Deve implementar um número de acesso para as salas de conferência, para que os participantes disquem para este número e sejam automaticamente inseridos na áudio conferência;

II.1.1.2.25. URA

II.1.1.2.25.1. Deve estar integrada no equipamento de telefonia IP devendo suportar no mínimo estas funcionalidades:

II.1.1.2.25.2. Atender a uma chamada direcionada pelo sistema de sinalização;

II.1.1.2.25.3. Possuir atendimento automático com número ilimitado de menus e sub menus permitindo ao usuário interação diversa;

II.1.1.2.25.4. Suportar entrada de dtmf ou voz (Através de serviço externo speech-to-text) para a escolha das opções dos menus e sub menus;

II.1.1.2.25.5. Suportar consulta a serviços externos como: erp, crm, banco de dados, etc;

II.1.1.2.25.6. Suportar regras de horário, por dia do mês, mês, dia da semana;

II.1.1.2.25.7. Permitir a entrada de informações por parte do usuário, para integração com sistemas externos;

II.1.1.2.25.8. Armazenar informações da ligação para relatórios, como ranking de opções, origem por opção;

II.1.1.2.25.9. A URA deverá ser dimensionada para permitir o atendimento de todos os troncos da central. A unidade deverá ser parte integrante da central, não sendo admitidos módulos externos;

II.1.1.2.26. FILA

II.1.1.2.26.1. Deve ter suporte a informações sobre a posição na fila e tempo estimado de atendimento para o chamador;

II.1.1.2.26.2. Deve ter suporte a informação do tempo de espera da ligação para o agente na hora do atendimento;

II.1.1.2.26.3. Deve suportar integração com sistemas externo no atendimento da ligação, permitindo informações da ligação para sistema como crm, erp, etc;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.1.1.2.26.4. Deve suportar as seguintes estratégias de toque:

II.1.1.2.26.4.1. Chama todos os membros disponíveis

II.1.1.2.26.4.2. Direciona a ligação para o agente que está a mais tempo sem receber ligações

II.1.1.2.26.4.3. Direciona a ligação para o agente que tem menos ligações atendidas, linear

II.1.1.2.26.4.4. Direciona a ligação para o primeiro agente livre da fila e ciclico;

II.1.1.2.26.4.5. Direciona a ligação uniformemente entre os agentes

II.1.1.2.26.5. Suporte mensagens personalizadas que são reproduzidas durante a música de espera, quando o chamador está aguardando na fila;

II.1.1.2.26.6. As filas devem permitir login, logout, pause e unpaue dos agentes através de facilidades;

II.1.1.2.26.7. As filas devem permitir login, logout, pause e unpaue dos agentes através de uma interface web por parte de um administrador.

II.1.1.2. 27. SERVIDOR DE FAX E CAIXA POSTAL

II.1.1.2.27.1. A aplicação de servidor de fax e caixa postal deve suportar e implementar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

II.1.1.2.27.1.1. O sistema de correio de voz deverá suportar a quantidade de contas conforme o número de ramais IP do tipo da central;

II.1.1.2.27.1.2. O sistema de correio de voz deverá ser capaz de enviar os recados deixados na caixa postal de voz, na forma de um arquivo de áudio no formato WAV ou MP3 para a caixa de e-mail de cada um dos usuários dos ramais;

II.1.1.2.27.1.3. Os ramais devem desviar as ligações para o correio de voz através do código de facilidade;

II.1.1.2.27.1.4. O Correio de voz deve ser ativado nos ramais em caso de não atendimento ou ramal ocupado;

II.1.1.2.27.1.5. O sistema deverá ser parte integrante da central, sendo vedada a utilização de módulos externos;

II.1.1.2.27.1.6. Permitir o recebimento de fax, e a possibilidade de ser enviado e-mail para o responsável;

II.1.1.2.27.1.7. Permitir o envio de fax através de um arquivo enviado para dentro do sistema;

II.1.1.2.28. TARIFADOR

II.1.1.2.28.1. Deverá pertencer ao mesmo sistema operacional, instalado no appliance, não podendo ser externo a solução, devendo suportar no mínimo estas funcionalidades:

II.1.1.2.28.1.1. Deverá possuir interface WEB amigável para consulta;

II.1.1.2.28.1.2. Deverá conter os seguintes relatórios:

II.1.1.2.28.1.3. Ligações por Área;

II.1.1.2.28.1.4. Ligações por Setor;

II.1.1.2.28.1.5. Ligações por Centro de Custo;

II.1.1.2.28.1.6. Ligações por Ramal;

II.1.1.2.28.1.7. Os relatórios devem conter, no mínimo:

II.1.1.2.28.1.8. Detalhamento de ligações (apresentando ramal de origem, data/hora de início, data/hora de fim, número e local de destino, tipo e custo parcial e total), totais parciais ou somente total geral, de acordo com a necessidade do usuário;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.1.1.2.28.1.9. Filtro por tipo de ligação: Só originadas, só recebidas, só internas ou todas;

II.1.1.2.28.1.10. Filtro por método de cálculo: Ligação gratuita, para celular, serviço, VoIP, DDI, DDD, local e outros;

II.1.1.2.28.1.11. Permitir seleção de período por data e hora;

II.1.1.2.28.1.12. Deverá possuir módulo para exportação dos dados para formato TXT, PDF e/ou de planilha eletrônica;

II.1.1.2.29. SMS

II.1.1.2.29.1. O Sistema deverá oferecer envio de SMS através dos chips ou integração com serviço externo;

II.1.1.2.29.2. Os SMS devem poder ser organizados por campanha;

II.1.1.2.29.3. Deve ser possível gerar relatórios dos SMS enviados;

II.1.1.2.29.4. Deve ser possível gerar relatórios dos SMS recebidos;

II.1.1.2.30. SISTEMA DE DISCAGEM AUTOMÁTICA (DISCADOR)

II.1.1.2.30.1. O sistema deverá ser capaz de criar campanhas contendo informações de pessoas que deverão ser contatados através da central de atendimento do município;

II.1.1.2.30.2. A campanha que trata o item anterior será uma lista contendo, no mínimo o telefone, nome do paciente e outras informações a serem definidas pelo município na qual a central irá realizar chamadas e no caso do atendimento, transferir a referida chamada para o ramal/fila previamente configurado;

II.1.1.2.31.INTERFACE DECONFIGURAÇÃO

II.1.1.2.32. Implantação, configuração e parametrização do Sistema de Gerenciamento WEB para o controle dos ramais, rotas de entrada e saída, relatórios diversos, na língua português do Brasil;

II.1.1.2. 33. Interface com os seguintes recursos:

II.1.1.2. 33.1. Alterações em Real-Time sem necessidade de reiniciar o servidor;

II.1.1.2. 33.2. Relatórios customizáveis, em português;

II.1.1.2. 33.3. Sala de Conferência;

II.1.1.2. 33.4. Correio de voz (voice-mail);

II.1.1.2. 33.5. Proteção com senha de acesso;

II.1.1.2. 33.6. Entrega do correio de voz via correio eletrônico(e-mail);

II.1.1.2. 33.7. Notificação visual de mensagens através do display para telefones IP's ou Softphones;

II.1.1.2. 33.8. Programação “noturna”;

II.1.1.2. 33.9. Programação por horário

II.1.1.2. 33.10. Sistema de Autoatendimento:

II.1.1.2. 33.10.1. Unidade de Resposta Audível (URA);

II.1.1.2. 33.10.2. Transmissão / Recepção FAX;

II.1.1.2. 33.10.3. Agenda Telefônica Pessoal;

II.1.1.2. 33.10.4. Conferência de áudio;

II.1.1.2. 33.10.5. Número de salas ilimitado;

II.1.1.2. 33.10.5.1. Controle de Acesso e configuração de salas de Conferência;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.1.1.2. 33.10.5.2. Criação de usuários unificados, alterações de configurações de grupos, usuários e ramais, feitas em TEMPO REAL, sem necessidade de reinicialização dos serviços/servidor de PBX IP;

II.1.1.2. 33.10.5.3. Criação centralizada de usuários (SIP / IAX);

II.1.1.2. 33.10.5.4. Gerenciamento de rotas;

II.1.1.2. 33.10.6. Registro detalhado das ligações:

II.1.1.2.33.10.6.1. Sistema de bilhetagem para controle financeiro;

II.1.1.2.33.10.6.2. Ramal local e remoto (Internet);

II.1.1.2.33.10.6.3. Integração de padrões;

II.1.1.2.33.10.6.4. Integração com outras tecnologias de voz;

II.1.1.2.33.10.6.5. Serviço unificado aos usuários, independentemente do tipo de conexão;

II.1.1.2.33.10.6.6. Interoperabilidade com diferentes padrões de VoIP;

II.1.1.2. 33.10.7. Administração de cadastros:

II.1.1.2. 33.10.7.1. Cadastro de Ramais;

II.1.1.2. 33.10.7.2. Cadastro de Grupos de Ramais;

II.1.1.2. 33.10.7.3. Cadastro de Filas de Atendimento;

II.1.1.2. 33.10.7.4. Cadastro de Troncos;

II.1.1.2. 33.10.7.5. Cadastro de Voicemail;

II.1.1.2. 33.10.7.6. Cadastro de Salas de Conferência;

II.1.1.2. 33.10.7.7. Cadastro de Centro de Custos;

II.1.1.2. 33.10.8. Monitoramento de ambiente:

II.1.1.2. 33.10.9. Monitoramento Sistema;

II.1.1.2.33.10.10. Status do PBX;

II.1.1.2.33.10.11. Consumo de recursos de hardware;

II.1.1.2.33.10.12. Estatísticas gerais de Operação;

II.1.1.2.33.10.13. Monitoramento de operações:

II.1.1.2.33.10.13.1. Status de Ramais;

II.1.1.2.33.10.13.2. Status de Ligações em curso;

II.1.1.2.33.10.13.3. Status Troncos;

II.1.1.2. 33.10.14. Relatório de chamadas:

II.1.1.2. 33.10.14.1. Relatório de Registro de chamadas;

II.1.1.2.33.10.14.2. Acompanhamento de fluxo por chamada;

II.1.1.2.33.10.14.3. Agrupamento de chamadas por centro de Custos;

II.1.1.2. 33.10.15. Funcionalidades de chamadas:

II.1.1.2.33.10.15.1. Música em espera;

II.1.1.2.33.10.15.2. Música na transferência;

II.1.1.2.33.10.15.3. Baseado no padrão mp3;

II.1.1.2. 33.10.16. Transferência de chamadas:

II.1.1.2.33.10.16.1. Siga-me incondicional;

II.1.1.2.33.10.16.2. Siga-me se ocupado;

II.1.1.2.33.10.16.3. Siga-me em caso de não-atendimento;

II.1.1.2.33.10.16.4. Estacionamento de chamadas;

II.1.1.2.33.10.16.5. Captura de chamada em grupo;

II.1.1.2.33.10.16.6. Captura de chamada de ramal;

II.1.1.2.33.10.16.7. Direcionamento automático de chamadas externas para ramal;

II.1.1.2. 33.10.16. 8. Grupo de chamadas;

II.1.1.2. 33.10.16. 9. Painel de Operadora;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.1.1.2. 33.10.16. 10. Não perturbe;

II.1.1.2. 34. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

II.1.1.2.34.1. O monitoramento deve analisar as informações contidas na solução e gerar indicadores e relatórios com os seguintes dados:

II.1.1.2.34.1.1. Painel WEB de monitoramento do status dos ramais em tempo real;

II.1.1.2.34.1.2. Mostrar informações dos ramais que efetuaram desvios;

II.1.1.2.34.1.3. Permitir filtro por ramal e usuário customizado para a aplicação rodar em SmartTV's;

II.1.1.2.34.1.4. Monitoramento de Filas de atendimento Web, mostrando as chamadas de entrada, os agentes disponíveis e seus devidos status em tempo real;

II.1.1.2.34.1.5. O Painel deve permitir opções avançadas, como login, logoff e pausa de Agentes de Filas via Web;

II.1.1.2.34.1.6. O painel deve conter informações sobre o nível de atendimento na fila no dia, como total de ligações, média de espera e percentual de abandono;

II.1.1.2.34.1.7. Deve ter acesso fácil a um registro completo do ramal, informado IP de login, resumo dia das ligações do usuário e ações executadas dentro de Fila;

II.1.1.2.34.1.8. Gerar relatórios por ramais, filas e centros de custo;

II.1.1.2.34.1.9. Gerar resumos onde se encontram informações para ligações para as filas em determinados períodos;

II.1.1.2.34.1.10. Escutar e baixar as gravações das ligações diretamente a partir da Web;

II.1.1.2.34.1.11. O sistema deve oferecer a possibilidade do envio de relatórios via e-mail periodicamente referentes a Ligações Externas, Ligações das Filas, Tarifador e URA;

II.1.1.2.34.1.12. Os relatórios de filas enviados por e-mail devem apresentar as informações de maneira clara, considerando os principais

II.1.1.2.34.1.13. indicadores (média de espera, percentual de abandono) em imagens e utilizando cores para definir níveis de serviço;

II.1.1.2.34.2. Os relatórios de filas devem conter o detalhamento do universo analisado em anexo e resumo de ligações não atendidas no período;

II.1.1.2. 35. INTEGRAÇÃO

II.1.1.2.35.1. O Sistema deverá oferecer uma API (Application Programming Interface), disponível por WEBServices REST (Representational State Transfer) ou SOAP (Simple Object Access Protocol), para a possibilidade de integração passiva de outros serviços junto ao sistema;

II.1.1.2.35.2. O sistema deve oferecer a possibilidade de integração a outros sistemas de forma ativa, mediante desenvolvimento;

II.1.1.3. SOFTPHONE:

II.1.1.3.1. Deve ter integração com a agenda do sistema

II.1.1.3.1.1. Ter suporte a BLF;

II.1.1.3.1.2. Suporte codec G711;

II.1.1.3.1.3. Suporte SRTP;

II.2. CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

II.2.1. Deverá fornecer Sistema de informação, na plataforma Web, para gestão de chamados de suporte técnico.

II.2.2. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos. Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local ou de discagem gratuita. Uma notificação da abertura dos chamados abertos será encaminhada para endereço eletrônico indicado pelo CONTRATADO, que fará uso do sistema de gestão de chamados, para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada chamado.

II.2.3. SEVERIDADE DOS CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO

II.2.3.1. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional do Tribunal, sendo possíveis os seguintes níveis de severidade:

II.2.3.1.1. severidade 1 – chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado;

II.2.3.1.2. severidade 2 – chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;

II.2.3.1.3. severidade 3 – chamado para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;

II.2.3.1.4. severidade 4 – chamados executados por meio de ordens de serviço, que são destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e tuning de ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções.

II.2.3.2. NÍVEIS DE CHAMADOS

II.2.3.2.1. Níveis de chamados são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO e pelo CONTRATANTE, conforme tabelas adiante.

II.2.3.3. INDICADORES OPERACIONAIS

Nº	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
1	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1	$\frac{\text{Data/hora do início do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da abertura do chamado}}{\text{Data/hora da abertura do chamado}}$	horas corridas	$\leq 0,5$



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

2	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	– horas corridas	≤ 1
3	Tempo de solução de chamado de severidade 1	tempo total do chamado no estado “Emandamento”	horas corridas	≤ 4
4	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 2	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	do horas úteis	≤ 4
5	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 2	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	do horas úteis	≤ 2
6	Tempo de solução de chamado de severidade 2	Tempo total do chamado no estado “Emandamento”	do horas úteis	≤ 8
7	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 3	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	do horas úteis	≤ 16
8	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 3	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	do horas úteis	≤ 8
9	Tempo de solução de chamado de severidade 3	tempo total do chamado no estado “Emandamento”	do dias úteis	≤ 5
10	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 4	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	do dias úteis	≤ 3
11	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 4	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	do dias úteis	≤ 1
12	Tempo de entrega de OS	Data da entrega da OS – Data/hora do início do atendimento do chamado	do dias úteis	≤ 10
13	Tempo de atraso de OS	Data da entrega do chamado filho – Data do término acordada na OS	do dias úteis	≤ 5
14	Taxa de rejeição de serviços	$\frac{\sum (\text{Número de rejeições de chamados entregues no período})}{\sum (\text{Número de chamados do período})}$	do valor	$\leq 0,2$
15	Tempo de aceite de chamado pelo TCU	Data do aceite do chamado – Data da entrega do chamado	do dias úteis	≤ 7



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

CLÁUSULA TERCEIRA

Do Prazo e do início da prestação dos serviços:

III.1. O presente contrato terá duração de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser renovado de acordo com o disposto no art. 57, IV, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA QUARTA

Do Preço e condições de Pagamento:

IV.1. Pela prestação dos serviços contratados a CONTRATADA receberá a importância mensal de **R\$ 895,00 (oitocentos e noventa e cinco reais)**, perfazendo o total de R\$ 10.740,00 (dez mil setecentos e quarenta reais) por ano, a serem pagos mensalmente, mediante apresentação de Nota Fiscal ou fatura pela CONTRATADA e aprovação dos serviços prestados, pelo fiscal anuente.

IV.2. No caso do presente contrato vir a ser renovado, o mesmo poderá ser reajustado pelo valor do IGP-M, sem prejuízo do direito à revisão do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, quando incidentes fatores de oneração dos serviços prestados, nos termos da legislação vigente, caso em que o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial será objeto de aditamento contratual.

CLÁUSULA QUINTA

Dos direitos e obrigações:

V.1. Constituem obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE:

V.1.1. Efetuar o pagamento ajustado;

V.1.2. Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços,

V.1.3. Garantir a contratada às condições necessárias para a regular execução do objeto deste contrato.

V.1.4. Disponibilizar livre acesso ao pessoal técnico da CONTRATADA.

V.2. Constituem obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

V.2.1. Prestar os serviços na forma e condições ajustadas, com pessoal próprio, utilizando profissionais especializados e em número suficiente para o fiel cumprimento do contrato.

V.2.2. Responsabilizar-se, independente dos motivos de falta de seus empregados, pela execução de todos os serviços especificados, sendo vedada a terceirização do serviço, ainda que de forma parcial;

V.2.3. Manter em dia o pagamento do salário do pessoal alocado aos serviços, bem como dos respectivos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;

V.2.4. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações, caso ocorram;

V.2.5. Responder por qualquer acidente de que possam ser autores ou vítimas seus empregados;

V.2.6. Responder pelos danos, dolosos ou culposos, causados pelos seus empregados aos bens da Prefeitura Municipal de Taquari ou de terceiros;

V.2.7. manter durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações ora assumidas, todas as condições da habilitação exigidas.



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

CLÁUSULA SEXTA

Da fiscalização:

VI.1. Em conformidade com art. 67 da Lei 8.666/93, fica estabelecido que a Sr. Coordenador de Informática, Sr. Francis SchnoreMBERGER Dorneles é o responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do presente contrato, conforme anuência do mesmo.

CLÁUSULA SÉTIMA

Das penalidades e multas:

VII.1 - DA CONTRATADA:

VII.1.1 - advertência por escrito sempre que verificadas irregularidades, para as quais a **CONTRATADA** tenha concorrido. A advertência será aplicada independente de outras sanções cabíveis, quando houver afastamento das condições contratuais ou especificações estabelecidas.

VII.1.2 – As penalidades serão aplicadas:

Quando houver atraso por culpa da contratada;

Quando parar injustificadamente os serviços;

Quando houver descumprimento das cláusulas contratuais.

VII.1.3- sem prejuízo de outras cominações, a **CONTRATADA** ficará sujeita às seguintes multas:

a) multa de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso, limitado esta a 10 (dez) dias, após o qual será considerada inexecução contratual;

b) multa de 8% (oito por cento) no caso de inexecução parcial do contrato;

c) multa de 10 % (dez por cento) no caso de inexecução total do contrato.

Observação:

As multas serão calculadas sobre o montante não adimplido do contrato.

VII.1.4 - suspensão do direito de licitar, num prazo de até 02 (dois) anos, dependendo da gravidade ou falta;

VII.1.5 - declaração de inidoneidade para licitar e contratar, dependendo da gravidade ou falta;

VII.1.6 - na aplicação destas penalidades serão admitidos os recursos previstos em lei;

VII.1.7 - as penalidades acima poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, a critério do **CONTRATANTE**, admitida sua reiteração;

VII.1.8 - quando a **CONTRATADA** motivar rescisão contratual, será responsável pelas perdas e danos decorrentes para o **CONTRATANTE**.

VII.2 - DAS PENALIDADES DO CONTRATANTE:

VII.2.1 - no caso de atraso imotivado do pagamento do valor ajustado, o **CONTRATANTE** pagará o valor atualizado financeiramente, de acordo com o índice do IGPM.

CLÁUSULA OITAVA

Da dotação orçamentária:

VIII.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

Órgão: 03 – Secretaria Municipal da Administração;

Proj/Ativ.: 2041 – Manutenção da Secretaria;



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul

3.3.9.0.39.99.00 – Outros Serviços Terceiros – Pessoa Jurídica;
Recurso: 01 – Livre.

CLÁUSULA NONA

Da Rescisão:

IX.1. O presente contrato poderá ser rescindido, obedecidas as determinações contidas nos artigos 77 a 79, da lei n. 8.666, de 21 de junho de 1.993, subsidiada, no que for possível e necessário, pela legislação civil pertinente em vigor.

CLÁUSULA DÉCIMA

Da Vinculação Legal:

X.1. O presente contrato é celebrado com dispensa de licitação conforme Art. 24, inciso II, da Lei de Licitações nº 8.666/93, combinado com o art. 1º, inciso I, alínea ‘b’ e artigo 2º da Medida Provisória nº. 961/2020, nos termos do Parecer 374/2020, exarado pela Procuradoria Jurídica deste município.

CLAUSULA DECIMA PRIMEIRA

Do Foro:

XI.1. As partes elegem o Foro de Taquari para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente ajuste.

E, por estarem assim justos e contratados, assinam este instrumento em quatro vias com igual teor e forma para um só efeito, responsabilizando-se por todas as cláusulas do presente contrato, mediante duas testemunhas.

Taquari, 20 de outubro 2020.

Município de Taquari
CONTRATANTE

LETTEL NORTE COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA
CONTRATADA

FISCAL ANUENTE

TESTEMUNHAS