TERMO

PROCESSO SEI n° 161.00197780/2023-16

PREGÃO ELETRÔNICO SDE n.° 116/2023

CÓDIGO ÚNICO: 2023170676-7

CONTRATO SCO n.° 004/2024

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE A **FUNDAÇÃO CENTRO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO AO ADOLESCENTE – FUNDAÇÃO CASA-SP** E **3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA**, TENDO POR OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP/PABX EM NUVEM.

A **FUNDAÇÃO CENTRO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO AO ADOLESCENTE - FUNDAÇÃO CASA-SP**, instituída pela Lei n.º 185, de 12 de dezembro de 1973, com respectivas alterações, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o n.º 44.480.283/0001-91, sediada na Rua Florêncio de Abreu, n.º 848 – Luz - São Paulo - Capital, neste ato representada por seu Presidente João Veríssimo Fernandes, nos termos do Decreto de 10-01-2023, publicado no DOE de 11-01-2023 e por seu Diretor Administrativo Aurélio Olimpio de Souza, nomeado nos termos da Portaria Administrativa n.º 831/2019, e **3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA.,** inscrita no CNPJ sob nº 10.334.879/0001-61, com sede na Alameda Oceania, nº 56, Sala 02 e Galpão (lado direito), Polo Empresarial - Tamboré, a seguir denominada "CONTRATADA", neste ato representada pelo Senhor Gilberto Zácaro Junior, portador do CPF nº 043.669.268-65 e pelo Senhor Lourinaldo Francisco da Silva, portador do CPF nº 097.383.588-50, em face da adjudicação efetuada no Pregão Eletrônico indicado em epígrafe, celebram o presente TERMO DE CONTRATO, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal nº 10.520/2002, no Decreto Estadual n° 49.722/2005, no regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, na Portaria Normativa n.º 063, de 06 de agosto de 2003 e na Portaria Normativa nº 339, de 20 de agosto de 2020, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993, do Decreto Estadual n° 47.297/2002 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, mediante as seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de telefonia VOIP/PABX em nuvem, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Memorial Descritivo, da proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço **unitário**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O presente contrato será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002 e pelas normas mencionadas no preâmbulo durante toda a sua vigência, nos termos do artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nos locais indicados no Memorial Descritivo, observando-se os prazos e condições previstos na Ordem de Início, correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à sua plena e adequada execução, em especial as atinentes a

seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES

O contrato terá vigência de **30 (trinta) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CONTRATANTE em até **90 (noventa) dias** antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO QUARTO: A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

PARÁGRAFO QUINTO: Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para o CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

PARÁGRAFO SEXTO: Não obstante o prazo estipulado no *caput*, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada esta na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no Parágrafo Sexto desta Cláusula, a CONTRATADA não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Memorial Descritivo, que constitui **Anexo I** do Edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal n° 8.666/1993;

IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;

X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;

XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;

XII - apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;

XIV - obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;

XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

XIX – submeter à CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar

de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 67.301/2022.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Ao CONTRATANTE cabe:

I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;

II - fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;

III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;

IV- permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança.

V - observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes ("Lei Federal nº 13.709/2018").

CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I** do Edital.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço unitário mensal de **R$ 42,00** (quarenta e dois reais), perfazendo o valor total mensal de **R$ 31.500,00** (trinta e um mil e quinhentos reais), para o total estimado de **R$ 945.000,00** (novecentos e quarenta e cinco mil reais).

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de

pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Os preços a que se refere o *caput* serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

$$R = Po \cdot \left[\left(\frac{IPC}{IPCo} \right) - 1 \right]$$

Onde:

- *R = parcela de reajuste;*
- *Po = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;*
- *IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.*

PARÁGRAFO QUARTO: A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será contada a partir **da data da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência de preços**.

CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário: 1.500.1.0.001, de classificação funcional programática: 04.122.1729.6551.0000 e categoria econômica: 3.3.90.40.20

PARÁGRAFO ÚNICO: No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA NONA - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Até o 5º dia útil subsequente ao mês em que forem prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto em função da pontuação obtida no Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços, se for o caso;

b) A realização dos descontos indicados na alínea “a” não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA em virtude da inexecução dos serviços.

PARÁGRAFO QUARTO: Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura à Fundação CASA-SP, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o n.º

44.480.283/0001-91, situada na Rua Florêncio de Abreu, n.º 848 - Bairro Luz – São Paulo – SP – CEP 01030-001, em conformidade com a Cláusula Nona deste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, de acordo com as seguintes condições:

I - em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

III - Quando for constatada irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, será imediatamente solicitada à CONTRATADA carta de correção para regularização de erro ocorrido na emissão do documento fiscal, de acordo com o Comunicado SINIEF 01, de 30/03/2007, que deverá ser encaminhada ao gestor da CONTRATANTE no prazo de 02 (dois) dias e desde que o erro não esteja relacionado aos seguintes fatores:

a) Variáveis que determinam o valor do imposto tais como: base de cálculo, alíquota, diferença de preço, quantidade, valor da operação ou da prestação.

b) Correção de dados cadastrais que impliquem mudança do remetente ou do destinatário.

c) Data de emissão ou de saída.

IV - Caso a CONTRATADA não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento mencionado será recontado, a partir da data da sua apresentação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, utilizando-se a “Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo” ou outra ferramenta que lhe venha a substituir, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

PARÁGRAFO QUARTO: A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

PARÁGRAFO QUINTO: Em conformidade com o disposto na legislação atual as empresas estarão sujeitas a incidência do Imposto de Renda Retido na Fonte, sobre a nota fiscal/fatura, na qual deverá constar em destaque o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA IRRF”.

I - O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores

PARÁGRAFO SEXTO: Por ocasião da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, a CONTRATADA deverá apresentar as seguintes certidões:

a) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS).

b) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT).

c) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.

d) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

A CONTRATADA não poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste, mas poderá subcontratar serviços de Data Center TIER II e/ou nuvem pública para conectividade dos ramais IP, para atendimento do objeto contratual, desde que com prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO: Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO ÚNICO: A CONTRATADA reconhece desde já os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a CONTRATADA for sociedade cooperativa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, se vier a praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A sanção de que trata o *caput* desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo III** do Edital indicado no preâmbulo deste instrumento, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no "Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções", no endereço www.esancoes.sp.gov.br, e também no "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS", no endereço https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O CONTRATANTE reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

PARÁGRAFO QUARTO: A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Para fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, a CONTRATADA prestou garantia no valor de **R$ 18.900,00**, que equivale ao percentual de ***5% (cinco por cento)*** incidente sobre o *valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação*, em conformidade com o disposto no artigo 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Validade da garantia. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, **deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual**. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela CONTRATANTE após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Modalidades. A garantia contratual poderá ser

prestada por uma das seguintes modalidades:

I. **Dinheiro.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor da CONTRATANTE no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

II. **Títulos da dívida pública.** Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

III. **Fiança bancária.** Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

IV. **Seguro-garantia.** A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo terceiro desta cláusula. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a CONTRATADA poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente, afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no parágrafo terceiro desta cláusula.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Cobertura. A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I. prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

II. prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do objeto do contrato;

III. multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA; e

IV. obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

PARÁGRAFO QUARTO: Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

I. Caso fortuito ou força maior;

II. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATANTE.

III. Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.

PARÁGRAFO QUINTO: Readequação. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE para fazê-lo.

PARÁGRAFO SEXTO: Extinção. Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela CONTRATANTE para que a CONTRATADA realize o levantamento do depósito em dinheiro.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente Termo de Contrato, como se nele estivessem transcritos:

a. o Edital mencionado no preâmbulo e seus anexos.

b. a proposta apresentada pela CONTRATADA;

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições da Lei Federal nº 10.520/2002 e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993, da Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

III. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em 01 (uma) via, que, lido e achado conforme pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, na data da assinatura digital.

CONTRATANTE: FUNDAÇÃO CENTRO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO AO ADOLESCENTE – FUNDAÇÃO CASA

João Veríssimo Fernandes - Presidente

Aurélio Olimpio de Souza - Diretor Administrativo

CONTRATADA: 3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA

Gilberto Zácaro Junior – Sócio-Diretor

Lourinaldo Francisco da Silva – Sócio-Diretor

TESTEMUNHAS:

Maria Carolina Vicentini Lutti - Gerente Administrativo

Laís dos Santos Cabral da Silva – Chefe de Seção

ANEXO I

MEMORIAL DESCRITIVO

1. OBJETO

O objeto do presente Memorial Descritivo consiste na contratação de serviços de telefonia Voip/PABX em nuvem por meio de empresa especializada para integração telefônica do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC, Serviço de 0800, Telefonia IP com tecnologia do tipo Voip/PABX em nuvem, cuja solução inclui serviços de implantação, suporte e comodato de equipamentos, outorga e autorização junto a ANATEL, portabilidade das linhas/números, softwares, hardwares de comunicação, serviços de instalação, treinamento das equipes, operação assistida, transferência de conhecimento, suporte técnico especializado e garantias técnicas, em conformidade com a Lei Geral das Telecomunicações e demais normas regulamentadoras emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, visando atender as necessidades da Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente - Fundação CASA/SP, conforme especificações e condições constantes do Memorial Descritivo.

1.1. A duração do contrato será de 30 (trinta) meses, incluindo direito de uso de serviços em nuvem, pacote de tráfego telefônico entrante e sainte para todo o território nacional e prestação de assistência técnica, manutenção e garantia durante toda a vigência do contrato estabelecido com a CONTRATADA.

2. HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA, LINKS E PLANO DE NUMERAÇÃO

2.1. A solução de Comunicação Corporativa em Nuvem deverá estar hospedada dentro do conceito de nuvem pública em Data Center Tier III ou ISO 27.001.

2.2. Todos os componentes de Hardware e Software que comporão os serviços de Comunicação Corporativa serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2.3. Os arquivos de dados gerados pelas interações dos usuários do Sistema de Comunicações Multimídia (voz, texto, vídeo) deverão ser hospedados na Nuvem da CONTRATADA durante o período do contrato de prestação de serviços.

2.4. O custo da hospedagem da plataforma e armazenamento de dados deverá ser inerente ao custo do contrato de prestação de serviços, sem acréscimo de custo ou ônus à CONTRATANTE.

2.5. A Contratante informará à CONTRATADA 90 (noventa) dias antes do término do contrato sua intenção de continuar ou não com acesso às interações passadas, de forma a que a CONTRATADA possa providenciar

os meios necessários para este acesso e transferência dos dados armazenados para a CONTRATANTE.

2.6. Todas as informações contidas na base de dados da plataforma referente aos usuários da Contratante devem possuir caráter confidencial e não podem ser compartilhadas com qualquer outra empresa, instituição, organização ou entidade sob a pena de punição e aplicação de multas previstas por lei.

2.7. O proponente deverá garantir a atualizações de versões da solução que deverão ser efetuadas durante os finais de semana ou horários para que não impacte o atendimento das referidas unidades, mediante a notificação prévia a Contratante em caso de interrupção total ou parcial dos serviços.

2.8. Todos os requisitos de disponibilidade, nível de serviço, segurança e gerenciamento devem ser atendidos plenamente pela solução ofertada durante o período de contrato.

2.9. A CONTRATADA deve assegurar que todos os componentes da solução, como Servidor de Aplicação, Base de Dados, Storage, Media Relay e Controlador de Sessão de Borda (SBC) estarão hospedados em território nacional ou internacional.

2.10. A CONTRATADA deve assegurar, no mínimo, 20% (vinte porcento) da solução de telefonia para o Controlador de Sessão de Borda (SBC).

3. VOLUMETRIA DE CHAMADAS TELEFÔNICAS

3.1. As tabelas abaixo elencam as volumetrias na prestação de serviço de telefonia pública STFC e serviço 0800 consumidos nos últimos 15 (quinze) e 6 (seis) meses, referentes aos contratos de ramais telefônicos, que poderão ser utilizadas como parâmetro para realização de volumetrias desta contratação.

3.2. Cabe ressaltar que as volumetrias abaixo servem como parâmetros para dimensionar os pacotes mínimos que serão utilizados pela CONTRATADA, porém a contratação deverá ter custo fixo mensal com ligações nacionais ilimitadas e sem nenhum tipo de bloqueio.

Tronco: (11) 2927-9000~9999 **Período:** 30/06/2022 - 30/09/2023 (15 meses)

Plano de Serviço	Serviço	Ligações	Duração (H)	Duração Média (H)
CELULAR	CEL-01	433	25:38:52	00:03:33
CELULAR	CEL-02	7	00:15:22	00:02:11
CELULAR	VC1	8073	390:03:02	00:02:53
CELULAR	VC2	2156	156:18:09	00:04:20
CELULAR	VC3	118	07:35:46	00:03:51
DDD	D1	391	15:26:17	00:02:22
DDD	D2	3472	204:32:37	00:03:32
DDD	D3	3135	213:52:54	00:04:05
DDD	D4	2454	156:15:17	00:03:49
ENTRADA	TIE LINE	242364	10816:51:02	00:02:40
LOCAL	LOCAL	30075	1720:08:38	00:03:25
OUTROS	SEM CUSTO	191411	27023:43:48	00:08:28
Total do Grupo		**484089**	**40730:41:44**	**00:05:02**
Média Mensal (H)			**2715:00:00**	

Número: 0800-777-32-72 **Período:** 01/06/2023 - 31/12/2023 (06 meses)

Grupo	Plano de Serviço	Ligações	Duração (H)	Duração Média (H)
	ENTRADA	174	07:19:38	00:02:31

0800	OUTROS	73	05:26:08	00:04:28
Total do Grupo		**247**	**12:45:46**	**00:03:06**
Média Mensal (H)		**42**	**02:07:38**	

4. DOS CUSTOS ENVOLVIDOS

4.1. Todos os custos com pessoal, residentes ou não das dependências do CONTRATANTE, correrão por conta da CONTRATADA, na forma deste documento, sem quaisquer ônus adicionais ao Contrato.

4.2. Todos os impostos e demais aspectos financeiros da execução deverão ser previstos e contidos nos preços da Proposta Comercial da CONTRATADA.

4.3. Toda a infraestrutura de rede como LAN/WLAN, Segurança (Firewall), QoS e VLans com suporte a comunicação VoIP e Vídeo assim como cabeamento estruturado das localidades serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

4.4. O link de dados (Internet Banda Larga, MPLS ou LAN to LAN) para os serviços de Comunicação Corporativa em Nuvem é de responsabilidade da CONTRATANTE.

5. PRAZO DE ENTREGA

5.1. A Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente - Fundação CASA/SP deverá realizar recebimento provisório e definitivo dos objetos contratados. O recebimento será:

5.1.1. provisório: no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação;

5.1.2. parcial: relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela;

5.1.3. definitivo: relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes.

5.2. Se não previsto de forma diferente, os recebimentos devem ocorrer conforme planejamento.

5.3. A etapa de planejamento consiste nas definições técnicas e estratégicas de como as atividades de implantação serão executadas, monitoradas e controladas garantindo que o serviço seja entregue com qualidade e dentro do prazo programado.

5.4. Para essa atividade, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de projeto das atividades relacionadas à implantação, contemplando:

5.4.1. As descrições das ferramentas e técnicas que serão utilizadas em cada unidade.

5.4.2. Cronogramas e prazos para execução, deverá ser apresentado em 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

5.4.3. Gestão de mudanças.

5.4.4. Gestão de riscos e comunicação.

5.4.5. Instalação.

5.5. Os procedimentos de instalação serão executados pela CONTRATADA em conformidade com o estabelecido na atividade de planejamento, através das reuniões de KICK OFF.

5.6. O agente de fiscalização técnica do contrato é responsável pelos recebimentos, respeitando- se os prazos do item acima.

5.7. Acaso o agente de fiscalização técnica ou administrativa verifique o descumprimento de obrigações por parte do Contratado, deve comunicar o preposto deste, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção.

5.8. O tempo para a correção referido no item acima deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.

5.9. Realizada a correção pelo Contratado, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos no item dos prazos de recebimento de bens/serviços ou os pactuados em contrato, que podem, no entanto, ser reduzidos pela metade.

5.10. As empresas que não cumprirem o prazo acima estipulado sofrerão sanções previstas em Lei.

5.11. Os equipamentos (hardware, software) e serviços de instalação e configuração deverão ser realizados nas dependências da CONTRATANTE. O total das ações descritas acima deverão atender o prazo máximo de **60 (sessenta) dias corridos,** contados a partir da data da assinatura do contrato e a emissão da Ordem de Início dos Serviços.

6. DETALHAMENTO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

6.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA DE TELEFONIA IP EM NUVEM

6.1.1. O Sistema de Telefonia IP em Nuvem deverá possuir uma instancia lógica exclusiva para o uso da CONTRATANTE, sem compartilhamento com outras empresas, entidades ou corporações.

6.1.2. O Sistema de Telefonia IP em nuvem deve oferecer disponibilidade mínima de 99,95%.

6.1.3. Todos os equipamentos a serem fornecidos na premissa da CONTRATANTE, devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado.

6.1.4. A plataforma a ser considerada para a CONTRATANTE deverá comportar uma capacidade final mínima de 2.000 (dois mil) ramais IP, onde a ampliação de usuários será baseada em custo unitário por usuário por mês sem adição de custos de hospedagem de novos componentes em Nuvem.

6.1.5. O sistema deverá possuir sistema de alta disponibilidade com a duplicação de comando, objetivando maior segurança com disponibilidade mínima de 99,95%. Caso haja problemas no comando principal, o segundo comando deve assumir inteiramente o sistema sem interrupção de serviços telefônicos. Entende-se por duplicação de comando a duplicação das unidades de processamento de chamadas, da matriz de comutação e memórias associadas a essas duas unidades.

6.1.6. O sistema deverá ser integrado a rede de dados corporativa da CONTRATANTE através de links fornecidos pela CONTRATADA.

6.1.7. O sistema deverá permitir facilidade DDR sem o uso de hardware adicional.

6.1.8. O sistema deverá assegurar, no mínimo, a gravação telefônica de 100 (cem) ramais pelo período de 30 (trinta) dias.

6.1.9. O sistema deverá ter/licenciar, no mínimo, 1 (um) painel de telefonista (mesa).

6.1.10. O sistema deverá ter/licenciar, no mínimo, 1 (uma) URA.

6.2. PORTABILIDADE

6.2.1. Serviços de portabilidade de plano de numeração pública telefônica **(11-2927-9000~9999),** assim como plano de numeração 0800 **(0800-777-32-72)** devem ser disponibilizados dentro do período dos serviços contratados.

6.3. CARACTERÍSTICAS VOIP

6.3.1. O sistema deverá suportar os padrões H.323 da ITU-T e/ou SIP da IETF.

6.3.2. O sistema deverá possuir capacidade de geração de ruído de conforto e percepção de atividade de voz (Voice Activity Detection).

6.3.3. O sistema deve implementar QoS IEEE 802.1p/Q e DiffServ Tagging ou TOS.

6.3.4. O sistema deve implementar o padrão IEEE 802.1q.

6.3.5. O sistema deve implementar o envio de fax através do padrão T.38 ou codec G.711.

6.3.6. O sistema deve possuir os codecs de compressão de áudio G.711 A-law, G.711 µ-law, G.722, G.723.1A e G.729AB.

6.3.7. O sistema deve possuir Call Admission Control.

6.3.8. O sistema deve alocar de forma automática o algoritmo de compressão.

6.3.9. O sistema deve atribuir de forma automática o codec por chamada estabelecida.

6.3.10. O sistema deve possuir buffer de jitter dinâmico.

6.3.11. O sistema deve possuir PLC (Packet Loss Concealment).

6.3.12. O sistema deve possuir DTMF Q23.

6.3.13. O sistema deve possuir controle de ganho automático.

6.3.14. O sistema deve possuir servidor SIP Proxy, Registar e Redirect.

6.3.15. O sistema deve atender as seguintes RFCs: 1321, 1889, 1890, 2198, 2327, 2543, 2617, 2782, 2833, 3261, 3262, 3263, 3264, 3265,

3311, 3323, 3324, 3325, 3327, 3362, 3398, 3515, 3550, 3551, 3608, 3711, 3725 (Parcial), 3842, 3891, 3892, 3960 (Parcial), 3966 (Parcial), 4028, 4497, 4733 e 5009.

6.3.16. O sistema deverá permitir a utilização terminais e softphones baseados no protocolo SIP, bastando a CONTRATANTE adquirir as respectivas licenças para utilização.

6.4. CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA E CRIPTOGRAFIA

6.4.1. O sistema deverá possuir criptografia de mídia e sinalização utilizando chaves no padrão AES, com pelo menos 128 bits.

6.4.2. A criptografia, quando ativada, deverá ser possível nos seguintes casos:

6.4.2.1. Entre unidade central e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento.

6.4.2.2. Entre bastidores remotos e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento.

6.4.2.3. Entre aparelhos IP.

6.4.3. O sistema deverá suportar o protocolo *Secure Real Time Transport Protocol* (SRTP).

6.5. FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS TELEFÔNICOS PARA USUÁRIOS

6.5.1. O sistema deverá possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de até 8 (oito) dígitos.

6.5.2. O sistema deverá permitir a realização de identificação de chamadas externas do tipo BINA (B identifica A) nos ramais digitais e IP.

6.5.3. O sistema deverá possuir entrada para fonte de música ou de mensagens institucionais em espera, sendo possível a troca dessas mensagens, em formato WAV ou MP3 ou similar, remotamente via FTP ou WEB ou similar, sendo no mínimo 1 (uma) música em espera.

6.5.4. O sistema deverá permitir a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas, encaminhadas às operadoras ausentes, sejam automaticamente dirigidas a um ramal ou grupos de ramal pré-determinados.

6.5.5. O sistema deverá possuir, no mínimo, as seguintes classes de categorização de ramais:

6.5.5.1. Restrito: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora.

6.5.5.2. Impedido de acesso ao tráfego DDD, DDI e celular: compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares.

6.5.5.3. Impedido de acesso ao tráfego DDD e DDI: esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo.

6.5.5.4. Privilegiado ou Irrestrito: aplicam-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso. Possibilidade de receber ligações DDC.

6.5.5.5. Números específicos: 0900, 0300, e outros.

6.5.6. O usuário deverá poder estacionar pelo menos 2 (duas) chamadas, permitindo que ele possa capturar novamente.

6.5.7. O sistema deverá possuir agenda telefônica interna para cadastro de, no mínimo, 1.000 (mil) números telefônicos.

6.5.8. O sistema deverá permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos para que possa ser exibido o nome do usuário que está chamando no display dos terminais digitais e, mesmo antes da ligação ser atendida.

6.5.9. O sistema deverá possuir a facilidade de captura de chamadas para ramais de um mesmo grupo.

6.5.10. O sistema deverá possuir a facilidade de realização de rechamada automática em caso de ocorrência de ramal ocupado.

6.5.11. O sistema deverá permitir a habilitação ou desabilitação do ramal de usuário para efeito de realização de chamadas, através de senha.

6.5.12. O usuário poderá efetuar uma ligação externa a partir de qualquer ramal, independente do aparelho em que ele esteja através de uso de sua senha pessoal e a ligação será tarifada em seu ramal de origem.

6.5.13. O sistema deverá permitir que se configure ramais em modo 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, o sistema deverá automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um destino pré-estabelecido.

6.5.14. O sistema deverá possuir recurso de uma lista de chamadas não atendidas nos aparelhos digitais e IP.

6.5.15. O sistema deverá permitir a transferência de chamadas.

6.5.16. O sistema deverá permitir a rediscagem do último número discado.

6.5.17. O sistema deverá permitir o uso de senha pessoal (cadeado eletrônico) por ramal.

6.5.18. O sistema deverá efetuar o bloqueio de chamadas diretas a cobrar por ramal, sem o uso de hardware adicional.

6.5.19. O sistema deverá realizar a categorização de ramais por tipo e por serviço.

6.5.20. O sistema deverá permitir o uso de terminais digitais e IP em modo chefe/secretária, podendo existir mais de um chefe por secretária e mais de uma secretária por chefe.

6.6. TERMINAIS TELEFÔNICOS

6.6.1. TELEFONE IP

6.6.2. A CONTRATADA deverá fornecer 750 (setecentos e cinquenta) terminais telefônicos IP com as seguintes características:

6.6.2.1. Deverá suportar protocolo SIP v2 (RFC3261).

6.6.2.2. Deverá suportar, no mínimo, 06 (seis) contas SIP.

6.6.2.3. Possuir display gráfico com visualização de, no mínimo, 03 (três) linhas.

6.6.2.4. O display gráfico colorido e dever ter no mínimo, 2.8 polegadas.

6.6.2.5. O display do aparelho deve possuir luz de fundo (Back Light).

6.6.2.6. Ajuste de contraste do display.

6.6.2.7. Mínimo de 2 (duas) posições de ajuste de posição/ângulo.

6.6.2.8. Deve possuir, no mínimo, 6 (seis) teclas de linha com LED.

6.6.2.9. Deve possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas de menu.

6.6.2.10. Deve possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas de navegação e tecla OK.

6.6.2.11. Acesso direto a caixas de mensagens de voz.

6.6.2.12. Deve possuir as teclas espera, transferência, conferência, mudo e rediscar.

6.6.2.13. O aparelho deve possuir qualidade de áudio em HD.

6.6.2.14. O aparelho deve suportar a conexão USB A/C com um PC convencional e funcionar como alto falante externo. A conexão USB A/C também deverá suportar a conexão de dongle para prover conectividade Wi-Fi para o usuário deste modelo de telefone IP.

6.6.2.15. Deve possuir Detecção de Atividade de Voz, Geração de Ruído de Conforto, Cancelamento de Eco Acústico e DTMF.

6.6.2.16. Dever ser compatível com Aparelho Auditivo (HAC).

6.6.2.17. Deve possuir Viva-voz Full-Duplex com controle de volume.

6.6.2.18. Deve suportar recurso local de conferência com 5 (cinco) participantes sem a necessidade de acesso a sala de conferência do sistema de telefonia em Nuvem.

6.6.2.19. Deve suportar, no mínimo, os recursos de encaminhamento de chamadas, consulta aos contatos locais, registros de chamadas, chamada em espera, discagem rápida, rediscagem, atendimento automático, correio de voz e não perturbe.

6.6.2.20. Deve suportar gerenciamento via WEB.

6.6.2.21. Deve possuir 02 (duas) portas Giga Ethernet RJ-45 10/100/1000 Base-T com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos.

6.6.2.22. Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB.

6.6.2.23. Deve suportar autenticação via IP Estático ou DHCP.

6.6.2.24. Deve ser compatível com o protocolo 802.1x para autenticação.

6.6.2.25. Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711, G722, G729A/B, OPUS e iLBC.

6.6.2.26. Deve ser compatível com IPv4 e IPv6.

6.6.2.27. Deve ser compatível com QoS / LLDP-MED.

6.6.2.28. Deve suportar TFTP, HTTP e HTTPS.

6.6.2.29. Deve ser compatível com os protocolos TLS e SRTP para criptografia de sinalização e mídia respectivamente.

6.6.2.30. Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af com baixo consumo de energia (classe 2), assim como permitir também uso de fonte de alimentação externa.

6.6.2.31. Deve vir acompanhado com 1 (uma) fonte de alimentação.

6.6.2.32. Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB A com suporte a Headset.

6.6.2.33. Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB C com suporte a Headset.

6.6.2.34. Deve ser possível adicionar um módulo adicional, com no mínimo, 20 teclas.

6.6.2.35. Deve possuir o suporte ajustável e possibilidade de montagem na parede.

6.6.2.36. Deve possuir o idioma português.

6.6.2.37. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

6.6.2. HEADSET

6.6.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) headsets monoauricular USB com as seguintes características:

6.6.2.2. Conector do tipo quick disconnect (QD).

6.6.2.3. Indispensável o uso de um cordão QD.

6.6.2.4. Headset robusto indicado para uso intensivo.

6.6.2.5. Tiara de aço com revestimento PVC.

6.6.2.6. Proteção contra choque acústico.

6.6.2.7. Headset monoauricular ajustável com protetor removível em espuma.

6.6.2.8. Cancelador de ruído ambiente no microfone.

6.6.2.9. Microfone com haste flexível (semirrígida) e conversível (300°).

6.6.2.10. Apoio de cabeça confortável e resistente.

6.6.2.11. Compatível com cordões QD.

6.6.2.12. Microfone, configurações mínimas:

6.6.2.12.1. Sensibilidade -40 ± 3 dB

6.6.2.12.2. Impedância 2K2 Ω

6.6.2.12.3. Frequency response 100 ~ 10 kHz

6.6.2.13. Capsula receptora, configurações mínimas:

6.6.2.13.1. Sensibilidade 93 dB ± 3 dB

6.6.2.13.2. Resposta em frequência 300 ~ 3,4 kHz

6.6.2.13.3. Impedância 150 Ω ± 15%

6.6.2.13.4. Proteção contra choque acústico (ASP) 113 dB

6.6.2.14. A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo, 10% (dez porcento) de headsets monoauricular USB a mais como backup durante a vigência contratual.

6.7. SOLUÇÃO CONTACT CENTER

6.7.1. A plataforma de comunicação do tipo PABX digital com facilidade de Contact Center, a seguir denominada de SISTEMA, deverá ter todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento. O SISTEMA deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:

6.7.2. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema Contact Center do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Corporativa em nuvem ofertado.

6.7.3. A CONTRATADA deverá fornecer Posições de Supervisora equipada com software de Console de Supervisão.

6.7.4. A CONTRATADA deverá fornecer o sistema de Contact Center capaz de suportar a funcionalidade das mídias de comunicação de voz. A CONTRATANTE deverá determinar o quantitativo das mídias de voz, que deverão ser fornecidas de acordo com a necessidade da instituição, no momento da implantação.

6.7.5. O Contact Center deve possuir as seguintes características mínimas:

6.7.5.1. Estar integrado ao Sistema de Comunicação Corporativa em nuvem ofertada de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).

6.7.5.2. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.

6.7.5.3. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela CONTRATADA, e mediante avaliação e nova contratação).

6.7.5.4. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz.

6.7.5.5. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz.

6.7.5.6. Todas as interações do SISTEMA, independente da mídia de comunicação (voz) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento em cada SISTEMA, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. Cada SISTEMA deverá possibilitar a configuração das mídias: voz a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados para este SISTEMA.

6.7.6. Para cada SISTEMA deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas, podendo ser:

6.7.6.1. Agente com maior tempo livre;

6.7.6.2. Agente com menor tempo de ocupação;

6.7.6.3. Agente mais qualificado;

6.7.6.4. Melhor agente possível.

6.7.7. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanho e tempo de fila.

6.7.8. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.

6.7.9. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente para cada mídia.

6.7.10. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados oi dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias.

6.7.11. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas de cada SISTEMA.

6.7.12. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O SISTEMA deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.

6.7.13. O sistema deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.

6.7.14. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.

6.7.15. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do SISTEMA (Contact Center) e dos Agentes (posições de atendimento – PAs). A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.

6.7.16. O SISTEMA proposto deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:

6.7.16.1. Alterar estado dos agentes.

6.7.16.2. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes.

6.7.16.3. Deslogar agentes.

6.7.16.4. Editar configurações dos agentes.

6.7.16.5. Monitorar agentes.

6.7.16.6. Intercalar agentes.

6.7.17. Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agente específico ou times.

6.7.18. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.

6.7.19. O SISTEMA deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.

6.7.20. O SISTEMA proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:

6.7.20.1. Sessões de atendimento em tempo real.

6.7.20.2. Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.

6.7.21. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).

6.7.22. Totalmente integrado com as outras mídias.

6.7.23. O SISTEMA deverá ter suas interfaces acionadas por menus em português;

6.7.24. O SISTEMA deve suportar a funcionalidade de discador automático, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o SISTEMA (Contact Center) possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas por ele. O SISTEMA deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predicitve, Power Dialing, Agent Ready e Preview.

6.7.25. O SISTEMA deverá suportar posições de atendimento com ramais IP (Softphone ou aparelho IP). Ou seja, o SISTEMA deverá possibilitar escalabilidade.

6.7.25.1. O SISTEMA deverá ofertar, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) licenças de Softphone.

6.7.26. O SISTEMA deverá permitir a solução de CallBack, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de CallBack, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário do SISTEMA Receptivo (voz) informando o sucesso/falha deste agendamento.

6.7.27. A geração de chamadas de voz dos números registrados no CallBack, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o CallBack.

6.7.28. Na parametrização do CallBack, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:

6.7.28.1. Linha Ocupada.

6.7.28.2. Não Atende.

6.7.28.3. Número Inválido.

6.7.28.4. Abandono.

6.7.28.5. URA / Secretária Eletrônica.

6.7.28.6. Fax.

6.7.29. O sistema deverá permitir pré atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.

6.7.30. O sistema deve permitir realizar Monitoria de Qualidade dos operadores em períodos definidos na geração da campanha de monitoramento. Os critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo a critério da contratante. A monitoria consiste na aferição do atendimento (voz), dando nota através de formulário elaborado para aquele monitoramento, pelo supervisor, de acordo com os critérios definidos na campanha.

6.7.31. Principais Características:

6.7.31.1. Disponibiliza formulários personalizáveis e diferenciados;

6.7.31.2. A gravação está disponível no próprio sistema de monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas;

6.7.31.3. Os relatórios estatísticos são disponibilizados em modo gráfico;

6.7.31.4. Cada avaliador ao digitar a sua senha tem acesso à Tela Inicial onde mostra a operação e a monitoração pelo qual é responsável;

6.7.31.5. O sistema de gestão armazena as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um;

6.7.31.6. A geração de relatórios é automática e permite a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.

6.7.32. A monitoria da qualidade permite as seguintes facilidades adicionais:

6.7.32.1. Tela de cadastro da campanha para medir o desempenho do serviço, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção será definida na criação da campanha pelo administrador;

6.7.32.2. No cadastro, poder determinar período de início e fim da campanha;

6.7.32.3. Permitir que no cadastro, o criador da campanha possa definir a amostragem de mídias (exemplo: 2 (duas) mídias a cada 10 (dez) mídias atendidas pelo contact center). Esta amostragem refere-se a qualquer das mídias atendidas (voz);

6.7.32.4. Deve permitir que sejam informados, em campo aberto, atendimento maior, menor ou entre "um determinado tempo de atendimento", estipulado em campo aberto pelo criador da campanha;

6.7.32.5. Permite que sejam definidas na criação da campanha as pessoas responsáveis por operar o sistema de auditoria da qualidade (mínimo 20 cadastros);

6.7.32.6. Permitir escolher o serviço (mais de 20) que irão ser auditados por este módulo de qualidade;

6.7.32.7. Permite utilizar a classificação de chamadas feita para a PA (pode ser qualquer ou todas as classificações cadastradas no sistema) como filtro para a escolha dos atendimentos de determinada campanha criada, também no cadastro da campanha;

6.7.32.8. Tem que dispor de um módulo de avaliação, gerenciado pelo supervisor com os seguintes filtros:

6.7.32.8.1. Agentes;

6.7.32.8.2. Campanhas;

6.7.32.8.3. Serviço;

6.7.32.8.4. Avaliador.

6.7.32.9. Período de início e fim da monitoria (todas as campanhas feitas neste período);

6.7.32.10. Ter uma tela de supervisão que permita a qualificação das chamadas pelo operador do sistema de monitoria, classificando-as de acordo com o formulário elaborado e disponibilizado para o sistema de monitoria. As mídias devem aparecer na mesma tela, a fim de facilitar a monitoria da qualidade a ser feita de voz. O sistema não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do agente que está monitorando a qualidade dos atendentes.

6.7.32.11. O formulário deverá ser montado pelo supervisor que poderá escolher as seguintes respostas:

Notas Fixas: O avaliador poderá escolher uma nota de 1 a 5. Texto: O avaliador poderá responder pré-definida pelo supervisor (questão aberta).

6.8. SISTEMA DE CORREIO DE VOZ

6.8.1. Deve ser do mesmo fabricante do sistema de comunicação IP para garantir uma melhor interatividade com gerenciamento e o usuário.

6.8.2. Deve ser um componente integrante do sistema de telefonia hospedado em nuvem e disponibilizado para todos os usuários, sem importar o tipo de licença de Ramal IP ou tipo do Terminal.

6.8.3. Deve prover o armazenamento das mensagens de voz durante todo o período do contrato.

6.8.4. Deve prover um sistema de guias vocais (menus) de ajuda ao usuário, permitindo uma gerência e acesso fácil as opções do correio de voz.

6.8.5. O acesso às mensagens deve ser garantido através de senha de acesso pessoal. Também deve ser possível o acesso às mensagens de qualquer outro terminal do sistema e/ou externamente com o uso da senha de acesso pessoal.

6.8.6. Deve permitir ao administrador do sistema atribuir uma senha temporária caso o usuário esqueça a sua senha pessoal.

6.8.7. Deve permitir ao administrador do sistema determinar a validade da senha, podendo ser entre 1 dia e 1 ano.

6.8.8. Deve permitir definir o tamanho da senha, podendo variar entre 3 e 8 dígitos.

6.8.9. Deve notificar a existência de mensagens através de LED em terminais digitais e IP.

6.8.10. Deve possuir a capacidade de gravação de mensagens de

saudação à caixa postal, gravadas pelo usuário.

6.8.11. Deve possibilitar a capacidade de reprodução de mensagem de saudação distintas de acordo com o status do ramal do usuário chamado:

6.8.11.1. Em caso de ausência/não atendimento.

6.8.11.2. Em caso de ramal ocupado.

6.8.11.3. Em caso de ausência prolongada (viagem, férias, feriados etc.).

6.8.12. Quando a caixa postal estiver configurada em modo ausência prolongada, deve operar apenas em modo atendimento, onde nenhuma mensagem de voz poderá ser gravada.

6.8.13. Após a gravação da mensagem na caixa postal, o sistema de correio de voz deve permitir ao chamador:

6.8.13.1. Ouvir a mensagem gravada.

6.8.13.2. Confirmar a gravação.

6.8.13.3. Desconectar.

6.8.13.4. Deletar a mensagem.

6.8.13.5. Regravar a mensagem.

6.8.13.6. Definir como urgente.

6.8.13.7. Acessar à telefonista/operadora através da discagem do dígito 0 ou 9.

6.8.14. Deve permitir ao usuário os seguintes recursos durante o acesso às mensagens:

6.8.14.1. Reproduzir.

6.8.14.2. Repetir.

6.8.14.3. Voltar.

6.8.14.4. Adiantar.

6.8.14.5. Fim da mensagem.

6.8.14.6. Pausar.

6.8.14.7. Apagar.

6.8.14.8. Chamar o remetente.

6.8.14.9. Arquivar.

6.8.14.10. Transferir mensagem (com comentário).

6.8.14.11. Enviar cópia para outro usuário.

6.8.15. Deve permitir ao usuário gravar mensagens para envio para um usuário, para múltiplos usuários e para uma lista de distribuição, podendo ser enviada como urgente ou não.

6.8.16. Deve possuir sistema de lista de distribuição permitindo o broadcast de mensagens.

6.8.17. Deve permitir a integração com clientes de e-mail através do protocolo IMAP4 ou SMTP.

6.8.18. Deve ser multi-idiomas inicialmente será fornecido com 1 idioma, português do Brasil, podendo ser ampliado futuramente para até 4 idiomas sem custos adicionais.

6.9. SISTEMA DE GERENCIAMENTO

6.9.1. Deve ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção que poderá ser acessado pela equipe de TI da CONTRATANTE, que permita gerenciar todos os elementos do projeto fornecido pela CONTRATADA, tais como: sistema de comunicação IP, terminais telefônicos IP e serviços de comunicações unificadas.

6.9.2. O sistema de gerenciamento e manutenção deverá pertencer ao mesmo fabricante do sistema de telefonia IP e fazer parte da solução hospedada em nuvem.

6.9.3. Deve fornecer um cliente baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface baseada em web para permitir que o administrador gerencie a solução de qualquer PC através de um navegador web.

6.9.4. Deve permitir a criação de diversos logins de administradores, cada um com um perfil determinado para acesso à ferramenta de gerenciamento e manutenção.

6.9.5. Deve permitir a configuração do prazo de validade das senhas de administrador, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha.

6.9.6. Deve possuir análise se sintaxe da senha para evitar, por exemplo, que se cadastre uma senha que tenha o mesmo nome do login.

6.9.7. Deve possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma

senha já utilizada.

6.9.8. As configurações de usuário do sistema de comunicação IP devem ser realizadas através desta interface gráfica unificada.

6.9.9. A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

6.9.9.1. Permitir a criação/exclusão de usuários, individualmente e em massa.

6.9.9.2. Permitir a modificação de configuração de usuários.

6.9.9.3. Permitir a visualização das configurações realizadas no terminal dos usuários, como teclas de funções programadas e demais facilidades.

6.9.10. Configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos do sistema.

6.10. SISTEMA DE MONITORAÇÃO DE CHAMADAS

6.10.1. Como parte integrante do projeto deverá ser fornecido um sistema de monitoração de chamadas do mesmo fabricante do sistema de telefonia IP.

6.10.2. Deve emitir a geração de relatórios por usuários e grupo de usuários das ligações efetuadas e recebidas.

6.10.3. Os relatórios devem conter:

6.10.3.1. Data e hora do início da chamada.

6.10.3.2. O ramal que efetuou a chamada.

6.10.3.3. Tempo de duração da chamada.

6.10.3.4. Número discado/recebido.

6.10.4. Deve ser possível gerar relatórios por dia, mês, ano ou período estipulável.

6.10.5. Deve permitir enviar os relatórios por e-mail bem como ser exportáveis para diversos formatos, incluindo Excel, PDF e HTML.

6.10.6. Deve permitir a configuração para a geração, exportação e envio por e-mail de forma automática.

6.10.7. Deve realizar a monitoração das chamadas em tempo real, permitindo determinar limites máximos, tais como, número discado e duração da chamada, tanto para chamadas de entrada como de saída.

6.10.8. Deve permitir a geração de relatórios da monitoração das chamadas.

6.11. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA EM NUVEM

6.11.1. Deverá ser fornecido um sistema de Comunicação Unificada de telefonia IP hospedada em nuvem acessível através da rede interna do CONTRATANTE, assim como pela Internet Pública. Todos os componentes de borda e acesso devem fazer parte integrante da solução, sem representar custos adicionais a CONTRATADA.

6.11.2. O Sistema de Comunicação Unificada em Nuvem deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz IP em Nuvem afim de garantir total compatibilidade entre as plataformas.

6.11.3. Todos os requisitos de Hospedagem e Disponibilidade devem seguir o mesmo padrão do Sistema de Comunicação de Voz IP em Nuvem aceitos em plataformas hospedadas em território nacional ou internacional.

6.12. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA - PERFIL

6.12.1. Deverá ser fornecido um sistema de Comunicação Unificada hospedada em nuvem acessível através da rede interna da Contratante, assim como pela Internet Pública. Todos os componentes de borda e acesso devem fazer parte integrante da solução, sem representar custos adicionais a Contratante.

6.12.1.1. Interface do Usuário:

6.12.1.1.1. Deverá ser disponibilizada aplicação de Cliente de Comunicação Unificada para instalação nos computadores pessoais (Windows e Mac) e notebooks (Windows e Mac) podendo estes clientes serem baseados em tecnologia WebRTC, Smartphones e Tablets (iOS e Android).

6.12.1.1.2. Este perfil de usuário terá acesso a chamada telefônica de entrada e saída para a rede pública de telefonia de forma ilimitada.

6.12.1.1.3. A sistema de comunicação unificada deverá suportar multi-dispositivos com, no mínimo, 5 (cinco) dispositivos conectados simultaneamente.

6.12.1.1.4. Os serviços de Comunicação Unificada também devem ser acessados por WEB Browser compatível com tecnologia WEB-RTC.

6.12.1.1.5. Serviços de comunicação de Voz e Vídeo devem estar disponíveis sem a necessidade de instalação de complementos ou

extensões no Web Browser.

6.12.1.1.6. As interfaces de uso deverão permitir a visualização de uma lista de contatos customizável pelo usuário, com os contatos pertencentes ao grupo de trabalho, ou diversos grupos de trabalho, segmentados pelo próprio usuário. Deverá ser atualizada em tempo real, divulgando informações de cada usuário como nome, sobrenome, foto, e-mail e número telefônico. A foto do usuário deverá ser carregada com base em arquivos existentes do usuário ou uso da webcam dos dispositivos (Computador Pessoal, Notebook, Smartphones, Tablet).

6.12.1.1.7. Uma lista de eventos (Chamada de Áudio e Vídeo) atendidos ou não deve ser visualizada no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, Smartphone e Tablet) informando a data e hora do evento.

6.12.1.2. Status de Presença:

6.12.1.2.1. A interface deve exibir o "status de presença" dos usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.

6.12.1.2.2. O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real de áudio, vídeo, conferência na aplicação ou compartilhamento de tela.

6.12.1.2.3. O status também deve ser alterado quando o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no ramal do Sistema de Comunicação IP, desde que o usuário conte com um ramal físico.

6.12.1.2.4. A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, divulgada em tempo real aos demais do grupo.

6.12.1.2.5. O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.

6.12.1.2.6. O "status de presença" dos usuários deverá apresentar um ícone específico caso o usuário esteja com a aplicação conectada somente no Smartphone.

6.12.1.3. Chat e compartilhamento de arquivos:

6.12.1.3.1. O Cliente de Comunicação Unificada deve prover o serviço de mensagem instantânea - IM), pelo qual as pessoas poderão se comunicar em tempo real através de mensagens de texto, conforme abaixo:

6.12.1.3.2. Possibilidade de chat entre dois usuários independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartphone e Tablet).

6.12.1.3.3. Envio e recebimento de arquivos.

6.12.1.3.4. Sinalização se a mensagem de chat foi enviada ao usuário correspondente.

6.12.1.3.5. Sinalização se arquivo foi enviado ao usuário correspondente.

6.12.1.3.6. Todas as mensagens de chat e arquivos enviados e recebidos pelos usuários da plataforma devem ficar armazenados nos servidores da plataforma de Comunicação Unificada que fazem parte da solução fornecida.

6.12.1.3.7. Cada usuário deverá possuir um espaço de armazenamento de arquivos em nuvem de no mínimo 20 GB afim de possibilitar que seus arquivos pessoais possam ser acessados através da internet por qualquer dispositivo (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartphone e Tablet).

6.12.1.4. Chat e compartilhamento de arquivos em grupo:

6.12.1.4.1. O Cliente de Comunicação Unificada deve prover o serviço de mensagem instantânea (IM) em grupo, pelo qual um grupo de usuários convidados poderá se comunicar em tempo real através de mensagens de texto, conforme abaixo:

6.12.1.4.2. Possibilidade de criação de grupos com, no mínimo, 300 (trezentos) membros.

6.12.1.4.3. Possibilidade de chat entre diversos usuários em grupo independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartphone e Tablet).

6.12.1.4.4. Todos os usuários do grupo devem ser convidados a se unirem ao grupo mediante convite do administrador do grupo.

6.12.1.4.5. Todos os usuários do grupo devem ter acesso a todos os arquivos e histórico do conteúdo de chat desde a criação do grupo, mesmo que este seja convidado a se unir ao grupo posteriormente ao momento de criação dele.

6.12.1.4.6. Todos os usuários podem enviar arquivos ao grupo.

6.12.1.4.7. Todos os usuários podem baixar arquivos enviados ao grupo.

6.12.1.4.8. Todos os arquivos enviados ao grupo devem ser armazenados

nos servidores da plataforma.

6.12.1.4.9. O administrador do grupo poderá convidar qualquer novo usuário após o a qualquer momento, independentemente de mensagens e arquivos já compartilhadas no grupo anteriormente.

6.12.1.4.10. O administrador do grupo poderá excluir qualquer participante do grupo, assim como arquivos compartilhados.

6.12.1.4.11. O administrador do grupo poderá promover um participante a organizador do grupo, que terá privilégios de convidar novos participantes.

6.12.1.4.12. O administrador do grupo poderá promover um organizador a função de administrador do grupo.

6.12.1.4.13. Todas as mensagens de chat e arquivos enviados e recebidos pelos usuários do grupo devem ficar armazenados nos servidores da plataforma de Comunicação Unificada que fazem parte da solução fornecida.

6.12.2. Chamada de áudio e serviços de telefonia IP:

6.12.2.1. Os Clientes de Comunicação Unificada devem prover serviço de chamada Voz sobre IP entre usuários conectados à plataforma de Comunicação Unificada, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, Smartphone e Tablet).

6.12.2.2. Serviço de Chat deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.

6.12.2.3. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.

6.12.2.4. Chamadas proveniente da rede pública de telefonia podem ser recebidas e atendidas nos Clientes de Comunicação Unificada.

6.12.2.5. Os Clientes de Comunicação Unificada devem gerar chamadas telefônicas para a rede pública de telefonia.

6.12.2.6. As chamadas de voz do Sistema de Comunicação IP devem seguir os padrões SIP com codecs G.729AB preferencialmente, G.711 e/ou G.722. Para soluções puramente baseadas em WebRTC o Codec Opus será aceito.

6.12.2.7. Chamadas de áudio do Sistema de Comunicação IP devem obrigatoriamente ser criptografadas seguindo padrão TLS e SRTP com chaves de no mínimo 128 bits.

6.12.2.8. Usuários com múltiplos dispositivos devem possuir número único para atender chamadas de áudio no ramal telefônico associado ao Sistema de Comunicação Corporativa ou no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartphone e Tablet).

6.12.2.9. Funções de telefonia como Efetuar Chamada, Atender Chamada, Transferência e controle de conferência telefônica devem estar disponíveis na interface do cliente de Comunicação Unificada.

6.12.2.10. Uma lista de Chamadas Recebidas Atendidas e Chamadas Não Atendidas referentes ao Ramal do Sistema de Comunicação IP devem ser visualizadas nos Clientes de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, SmarthPhone e tablet) informado a data e hora do evento.

6.12.2.11. A função “clique para chamar” permite que o usuário escolha um correspondente na lista de contato e utilize o ramal telefônico do Sistema de Comunicação Corporativa para estabelecer a chamada telefônica.

6.12.2.12. A função “clique para chamar” deve permitir também que o usuário digite um número de ramal ou número de assinante da rede pública para que a chamada seja efetuada através do ramal IP do Sistema de Comunicação Corporativa.

6.12.3. Integrações:

6.12.3.1. Os Clientes de Comunicação Unificada devem possuir conectores com o Web Browser Google Chorme ou similar, com função “Clique para chamar” e funcionalidades de telefone para o Microsoft Teams.

6.12.3.2. Deve ser possuir plug-in do Microsoft Outlook, para ao menos pesquisa de contatos do Outlook e agendamento de conferências de áudio / web.

6.12.3.3. Deve ser possível acessar as informações do calendário, ao menos dos Google Calendar e Microsoft Office 365 Exchange Online.

6.12.3.4. Os Clientes de Comunicação Unificada devem possuir diretório com ao menos 40 mil contatos.

6.12.3.5. Deve ser possível a busca de contatos no Microsoft Azure Active Directory (AD).

6.12.4. Chamada de vídeo (videochamada) e Compartilhamento de

tela:

6.12.4.1. Os Clientes de Comunicação Unificada devem prover serviço de chamada de Vídeo entre usuários conectados à plataforma de Comunicação Unificada, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, Smartphone e Tablet).

6.12.4.2. Serviços de videochamada ponto-a-ponto devem suportar resolução mínima HD de 720p.

6.12.4.3. Chamadas inicialmente feitas por áudio podem ser evoluídas a vídeo sem necessidade de interrupção da chamada.

6.12.4.4. Chamadas de vídeo podem ser atendidas apenas por áudio pelo usuário chamado. Fica a critério de cada usuário desativar ou reativar o vídeo durante uma chamada.

6.12.4.5. Serviço de Chat deve permanecer disponível durante a chamada de vídeo.

6.12.4.6. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível durante chamada de vídeo.

6.12.4.7. Chamadas puramente de áudio e vídeo devem seguir o padrão WEB-RTC sem a necessidade de instalação de complementos no WEB Browser.

6.12.4.8. Chamadas de vídeo devem ser criptografadas seguindo o padrão TLS.

6.12.4.9. Chamadas de vídeo podem ser feitas em tela parcial ou em tela cheia (Full Screen).

6.12.4.10. Compartilhamento de tela entre usuários devem ser suportados independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser).

6.12.4.11. Usuários em dispositivos móveis como Smartphones e Tablets poderão visualizar a tela compartilhada de usuários de Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser.

6.12.4.12. Usuários com múltiplos monitores devem escolher o monitor específico a ser compartilhado.

6.12.4.13. O usuário com múltiplas aplicações em curso poderá escolher a aplicação a ser compartilhada com outro usuário.

6.12.5. Sessões Multiparticipantes e Web Conferência:

6.12.5.1. O Cliente de Comunicação Unificada deve suportar serviços Web Conferência multiparticipantes, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, Smartphone e Tablet).

6.12.5.2. Durante a sessão de Web Conferência, serviços de áudio, vídeo, compartilhamento de tela, compartilhamento de arquivos e chat deveram estar disponíveis para todos os participantes independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser).

6.12.5.3. Durante a sessão de Web Conferência, serviços de áudio, vídeo, compartilhamento de arquivos e chat deveram estar disponíveis para todos os participantes de Smartphone e Tablet. Estes participantes devem visualizar a tela de participantes que acessem a sessão através de Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser.

6.12.5.4. Usuários com múltiplos monitores devem escolher o monitor específico a ser compartilhado durante a Web Conferência.

6.12.5.5. O usuário com múltiplas aplicações em curso poderá escolher a aplicação a ser compartilhada em uma sessão de Web Conferência.

6.12.5.6. Serviço de Chat deve permanecer disponível na mesma janela da Web Conferência.

6.12.5.7. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível na mesma janela da Web Conferência.

6.12.5.8. Compartilhamento de tela e aplicações podem ser feitas em tela parcial ou em tela cheia (Full screen).

6.12.5.9. Durante a conferência deverá ser possível a alteração do participante que esteja compartilhando a tela sem a interrupção da sessão.

6.12.5.10. Permitir conferência de áudio, e compartilhamento de tela/aplicação para até 50 (cinquenta) usuários por sala independentemente do tipo de dispositivo Multimídia (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartphones, Tablets).

6.12.5.11. Permitir conferência de vídeo, em presença contínua, para até 120 (cento e vinte) usuários por sala independentemente do tipo de dispositivo Multimídia (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartphones, Tablets).

6.12.5.12. Sessões de Web Conferência deverão ser iniciadas por um único usuário de Comunicação Unificada - Perfil Avançado, onde todos os demais participantes poderão participar utilizando licenças de Comunicação Unificada - Perfil Básico.

6.12.5.13. Usuários de Comunicação Unificada poderão convidar usuários externos a plataforma enviando um link para participação através de Web Browser no momento da sessão.

6.12.5.14. O sistema de Comunicação Unificada deve prover o controle de áudio e vídeo de todos os participantes da sessão onde o estado de mudo a interrupção do vídeo pode ser aplicado pelo líder da conferência ou pelo próprio usuário.

6.12.5.15. Deverá haver uma indicação visual na interface indicando o participante que estiver falando durante a conferência.

6.12.5.16. O líder da conferência poderá desconectar qualquer participante durante a sessão.

6.12.5.17. Os arquivos e as mensagens de chat trocadas durante a conferência deverão ficar armazenados e disponibilizados a todos os participantes da conferência após o término da sessão.

6.13. SISTEMA DE AUTOATENDIMENTO

6.13.1.1. Deverá ser fornecido um sistema de Autoatendimento e Roteamento de chamadas em Nuvem para chamadas telefônicas provenientes da Rede Pública de telefonia.

6.13.1.2. O sistema de Autoatendimento deverá emitir opções de roteamento para chamadas entrantes baseados em arquivos de áudio customizáveis e compatíveis com tecnologia Text to Speech.

6.13.1.3. As árvores de atendimento devem ser configuradas de forma intuitiva através de interface gráfica de usuário baseada em Web.

6.13.1.4. O sistema de Autoatendimento deve suportar a configuração de Menu e Submenus com níveis ilimitados de atendimentos e fluxos:

6.13.1.5. Pelo menos 1 (um) Menu principal com no mínimo 12 (doze) opções de roteamento.

6.13.1.6. Pelo menos 3 (três) Níveis de Submenus com no mínimo 12 (doze) opções de roteamento.

6.13.1.7. A configuração e alteração da árvore de atendimento deverá ser feita on-line, sem a necessidade de interrupção do serviço de atendimento.

6.13.1.8. A configuração e alteração dos guias vocais de atendimento deverá ser feita on-line, sem a necessidade de interrupção do serviço de atendimento.

6.13.1.9. O sistema de Autoatendimento deve possuir características multi-tenant com a possibilidade de configuração de diversos pontos de entrada associados a diferentes Troncos na rede pública.

6.13.1.10. O sistema de Autoatendimento deve possuir no mínimo 25 (vinte e cinco) pontos de entrada (localidades) de chamada podendo ser ampliado em até 100 (cem) pontos de entrada.

6.13.1.11. Cada ponto de entrada deve suportar a mesma quantidade de Menus e Submenus solicitada anteriormente.

6.13.1.12. O sistema de Autoatendimento deverá suportar alteração e agendamento de ativação de árvores de atendimento baseado em calendário.

6.13.1.13. O sistema de Autoatendimento deverá possuir Dashboard Analítico com as seguintes informações:

6.13.1.14. Quantidades de chamadas atendidas no sistema;

6.13.1.15. Quantidades de chamadas atendidas por ponto de entrada;

6.13.1.16. Quantidade de chamadas roteadas para usuários e ramais do sistema;

6.13.1.17. Quantidades de chamadas roteadas para grupos de atendimento;

6.13.1.18. Número de chamadas abandonadas pelo chamador durante a navegação;

6.13.1.19. Número do chamador atendido pelo sistema;

6.13.1.20. Tempo de navegação por chamador;

6.13.1.21. O sistema de Autoatendimento deverá possuir diferentes granularidades de informações: Hora, Dia, Semana e Mês.

6.13.1.22. O sistema de Autoatendimento deverá possuir pelo menos 100 (cem) contas de administração.

6.13.1.23. O sistema de Autoatendimento deverá possuir 30 (trinta) acessos de administradores simultâneos.

6.14. SÍNTESE DOS SERVIÇOS ENTREGUES

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
1	Fornecimento, instalação e configuração de Serviços de telefonia baseado na tecnologia de Voz sobre IP, composta por DDRs de acordo com a portabilidade e ligações Locais e LDN ilimitadas, Central PABX IP CLOUD com unidade de resposta audível URA, com manutenção preventiva e corretiva, treinamento, suporte técnico especializado, atualizações de tecnologia. Manutenção de todas as linhas telefônicas para a tecnologia SIP. Portabilidade das linhas mencionadas neste PRC, registradas no CNPJ da FUNDAÇÃO CASA/SP e serviço de 0800. O Sistema deverá fornecer no mínimo 0 (zero) ligações simultâneas com capacidade de abrangência para até 1.080 (mil e oitenta) ramais IP e softphones, ligações locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis de qualquer operadora. **PRECIFICAÇÃO** por **RAMAL TELEFÔNICO** composto de TELEFONE IP com COMUNICAÇÃO UNIFICADA.	**750**

7. DO TREINAMENTO

7.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento referente à administração dos serviços objeto deste Memorial Descritivo, para 01 (uma) turma de até 4 (quatro) participantes, designados pela CONTRATANTE, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos;

7.2. Configuração básica;

7.3. Operação básica; gerenciamento; solução de problemas (troubleshooting);

7.4. Montagem de material de divulgação aos usuários da CONTRATANTE O treinamento para cada turma deverá ser realizado nas seguintes condições;

7.5. Realizado de forma presencial ou remotamente, via aplicativos de vídeo conferência; Carga horária mínima de 04 (quatro) horas;

7.6. Local: No endereço CONTRATANTE, com infraestrutura de comunicação com áudio, vídeo, tela e chat;

7.7. O conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes da realização de cada treinamento;

7.8. O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente, após a conclusão das instalações ou em data a ser definida pela CONTRATANTE;

7.9. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA o material;

7.10. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço ofertado neste lote;

7.11. Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou qualquer outro tipo de custo com o instrutor deve ser arcado pela empresa CONTRATADA.

8. SUBCONTRATAÇÃO

8.1. Será permitida a subcontratação de serviços de Data Center TIER II e/ou nuvem pública para conectividade dos ramais IP, para atendimento do objeto contratual.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. São obrigações da CONTRATANTE:

9.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

9.3. Receber os produtos adjudicados, nos termos, prazos, quantidade, qualidade e condições estabelecidas no Edital;

9.4. Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos que a CONTRATADA entregar fora das especificações do Edital;

9.5. Comunicar à CONTRATADA após apresentação da Nota Fiscal, o aceite do servidor responsável pelo recebimento dos produtos adquiridos;

9.6. Fiscalizar a execução do contrato, aplicando as sanções cabíveis, quando for o caso; efetuar o pagamento da CONTRATADA no prazo determinado no Edital e em seus anexos, inclusive, no contrato;

9.7. Notificar, por escrito à CONTRATADA, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.

10. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

10.1. São obrigações da CONTRATADA:

10.2. Entregar o objeto licitado, conforme especificações do Edital e em consonância com a proposta de preços;

10.3. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.4. Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pelo CONTRATANTE;

10.5. Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida na execução do contrato;

10.6. Apresentar a CONTRATANTE, Banco do Brasil S/A, agência e o número da conta bancária, para efeito de crédito de pagamento das obrigações;

10.7. Assumir total responsabilidade por qualquer dano pessoal ou material que seus funcionários venham a causar ao patrimônio da contratante ou a terceiros quando da execução do contrato;

10.8. Substituir eventuais produtos que estejam com validade vencida e/ou que não estejam em conformidade com o termo de referência e proposta de preços, com as mesmas especificações.

10.9. Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

10.10. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato.

10.11. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

10.12. A CONTRATADA precisa atender a requisitos fortes relacionados à Cyber Segurança dos Dados, uma vez que a Lei exige tratamento adequado dos dados em relação à LGPD.

11. DA VIGÊNCIA

11.1. Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Memorial Descritivo e seus anexos, além da proposta de preços da licitante vencedora;

11.2. A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado até o limite legal de 60 (sessenta) meses.

12. LOCAL DE ATENDIMENTO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Fundação CASA/SP SEDE – Rua Florêncio de Abreu, 848, Luz, São Paulo/SP – 01030-001.

ANEXO II

PROPOSTA DE PREÇOS

3CORP Serviços

A

FUNDAÇÃO CENTRO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO AO ADOLESCENTE
FUNDAÇÃO CASA - SP
Endereço: Rua Florencio de Abreu, 848 – Luz – São Paulo – SP CEP 01030-001
A/c: Sra. Pregoeira Vanessa da Silva Braz

Ref.: **Pregão Eletrônico nº:** 116/2023 – **Processo SEI nº** 161.00197780/2023-16
Data de Abertura: 06/02/2024 – 09h30min
Objeto: Prestação de serviços de telefonia VOIP/PABX em nuvem, conforme especificações constantes do Memorial Descritivo, que integra o edital como Anexo I.

PROPOSTA COMERCIAL

Prezados Senhores,

Através deste documento, a 3CORP Serviços têm como objetivo Prestação de serviços de telefonia VOIP/PABX em nuvem, conforme especificações constantes do Memorial Descritivo, que integra o edital como Anexo I.

Esta proposta tem como objetivo prover informações que possibilitem o entendimento da solução e funcionalidades que devem ser entregues.

Colocando-nos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Este documento é de responsabilidade da 3CORP Serviços não sendo permitido o uso sem autorização prévia e por escrito.

10.334.879/0001-61
3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA
Alameda Oceania 56 Sala 02 e Galpão (lado direito)
Polo Empresarial
Tamboré CEP 06 543-308
SANTANA DE PARNAÍBA - SP

3CORP Serviços

1. Sobre a 3CORP

A 3CORP é uma empresa brasileira com 20 anos no mercado e é voltada para a entrega das melhores

e mais avançadas soluções de Infraestrutura de TI & Telecom. A 3CORP atua como Value Added Partner da Huawei Enterprise, Premium Business Partner da Alcatel-Lucent Enterprise, Microsoft Gold Partner na competência Communications, parceira Enghouse Networks, Hikvision e Vocale Solutions.

A empresa possui uma gama diversificada de clientes nos segmentos financeiros, de governos, indústrias, hotéis, hospitais, serviços e conta com uma equipe de profissionais altamente qualificados nas áreas comercial, técnica e de desenvolvimento voltadas a criar, prover, implementar e dar suporte de acordo com a necessidade dos clientes.

Com atuação nacional, a 3CORP Serviços está com sua sede em Alphaville, Santana de Parnaíba, SP, onde funciona toda parte de Logística, Centro de Distribuição, Laboratório Técnico, Network Operations Center (NOC) e Administração Geral. A empresa conta também, com unidades em Brasília e Rio de Janeiro.

2. Objetivo

SERVIÇO Prestação de serviços de telefonia VOIP/PABX em nuvem, conforme especificações constantes do Memorial Descritivo, que integra o edital como Anexo I.

3. Dos Serviços

A 3CORP Serviços é um parceiro Alcatel-Lucent - "Expert Business Partner" em Business Telephony Unified communications, Collaboration/Conferencing, bem como "Value Added Partner da Huawei Technologies" e possuindo as certificações e capacitações necessárias para implementação e suporte da solução proposta.

10.334.879/0001-61
3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA
Alameda Oceania 56 Sala 02 e Galpão (lado direito)
Polo Empresarial
Tamboré CEP 06 543-308
SANTANA DE PARNAÍBA - SP

3CORP Serviços

4. Condições Comerciais/Proposta Comercial

4.1 – Planilha de Preços:

Item	Descrição	Quant	Marca e Modelo	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor 30 meses
	Fornecimento, instalação e		PABX na nuvem e Gerenciamento:			

1	Fornecimento, instalação e configuração de Serviços de telefonia baseado na tecnologia de Voz sobre IP, composta por DDRs de acordo com a portabilidade e ligações Locais e LDN ilimitadas, Central PABX IP CLOUD com unidade de resposta audível URA, com manutenção preventiva e corretiva, treinamento, suporte técnico especializado, atualizações de tecnologia. Manutenção de todas as linhas telefônicas para a tecnologia SIP. Portabilidade das linhas mencionadas neste PRC, registradas no CNPJ da FUNDAÇÃO CASA/SP e serviço de 0800. O Sistema deverá fornecer no mínimo 0 (zero) ligações simultâneas com capacidade de abrangência para até 1.080 (mil e oitenta) ramais IP e softphones, ligações locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis de qualquer operadora. PRECIFICAÇÃO por RAMAL TELEFÔNICO composto de TELEFONE IP com COMUNICAÇÃO UNIFICADA	750	**PABX na nuvem e Gerenciamento:** **Alcatel-Lucent** **Rainbow Hub** **SBC:** **Alcatel-Lucent** **OpenTouch Session Border Controller** **URA:** **Alcatel-Lucent** **Rainbow Hub - Automated Attendant** **Console da Telefonista:** **Alcatel-Lucent** **Rainbow Hub - Attendant** **Contact Center:** **Alcatel-Lucent** **OmniTouch Contact Center Standard Edition** **Solução de Comunicação Unificada:** **Alcatel-Lucent** **Rainbow Enterprise** **Aparelho IP:** **Alcatel-Lucent** **M5 Deskphone** **Headset:** **Intelbras** **CHS 60 QD** **STFC:** **3CORP**	**R$ 42,00**	R$ 31.500,00	R$ 945.000,00

Valor total da proposta: R$ 945.000,00 (novecentos e quarenta e cinco mil reais)

"Nos preços acima estão inclusos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados à prestação de serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte."

"Declaramos total concordância com os termos editalícios, bem como atendimento as exigências"

4.2 – Dados da empresa e representantes:

Os dados da nossa empresa são:

a) Razão Social: 3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA;

b) CNPJ (MF) nº: 10.334.879/0001-61;

c) Representante(s) legal(is) com poderes para assinar o Contrato (assinam em conjunto):

Nome	Gilberto Zacaro Junior	**Nome**	Lourinaldo Francisco da Silva
Estado civil	Casado	**Estado civil**	Casado
Profissão	Administrador de Empresas	**Profissão**	Engenheiro-Industrial
CPF	043.669.268-65	**CPF**	097.383.588-50
Identidade	13.189.904-1 SSP/SP	**Identidade**	17.461.422-6 SSP/SP
Domicílio	Avenida Oiapoque, nº 360 – apto. 503, Alphaville, Cidade: Barueri UF: SP - CEP: 06454-065	**Domicílio**	Rua Omar Daibert, nº 1 – Q 856, Condomínio Swiss Park – Terra Nova II - Cidade: São Bernardo do Campo UF: SP - CEP: 09820-680
cargo	Sócio-Diretor	**cargo**	Sócio-Diretor
E-mail	governo@3corp.com.br	**E-mail**	governo@3corp.com.br

d) Inscrição Estadual nº: 623.218.889.110;

e) Endereço: Alameda Oceania, nº 56 – Sala 02 e Galpão (Lado Direito), Polo Empresarial – Tamboré;

g) Fone: (11) 4450-6075/6072 E-mail: Governo@3corp.com.br;

h) CEP: 06.543-308;

i) Cidade: Santana de Parnaíba UF: SP.

j) Banco: Banco do Brasil – 001 Agência: 3348-0 Conta Corrente: 64361-0;

E-mail: Governo@3corp.com.br Fone/Ramal: (11) 4450-6075/6072.

4.3 – Condições gerais:

Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação, conforme edital.

Prazo de Entrega: 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato e a emissão da Ordem de Início dos Serviços, conforme edital

Local de Entrega/Serviços: Fundação CASA/SP SEDE – Rua Florêncio de Abreu, 848, Luz, São Paulo/SP – 01030- 001

Condições de Pagamento: Conforme edital.

Vigência do contrato: 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado até o limite legal de 60 (sessenta) meses, conforme edital

Data de referência: 02/2024

--

Link para acesso a documentação técnica: https://3corp-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/layane_basse_3corp_com_br/EsxnvgFme2JKi5DjHSzsFIUBFhn9_OKVW_-3AzjtlknscW?e=heMDtL

Santana de Parnaíba, 06 de fevereiro de 2024.

RODRIGO ROSARIO CAVALCANTE:28364615866

Assinado de forma digital por RODRIGO ROSARIO CAVALCANTE:28364615866
Dados: 2024.02.06 14:20:25 -03'00'

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE
SÓCIO - DIRETOR
RG: 25.573.598-4 SSP/SP
CPF: 283.646.158-66
3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA

10.334.879/0001-61
3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA
Alameda Oceania 56 Sala 02 e Galpão (lado direito)
Polo Empresarial
Tamboré CEP 06 543-308
SANTANA DE PARNAÍBA - SP

ANEXO III

REGULAMENTO PARA OS PROCEDIMENTOS DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS NO ÂMBITO DA FUNDAÇÃO CASA-SP

Artigo 1º - Os processos administrativos que objetivem apurar a prática de infração e registrar sanções administrativas previstas na Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou na Lei nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, serão disciplinados por este Regulamento.

Parágrafo único: O disposto neste Regulamento aplica-se, também, às contratações celebradas com dispensa ou inexigibilidade de licitação, com fundamento nos artigos 24 e 25 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Artigo 2º – Caberá ao Diretor da Divisão Regional, nos ajustes a ela vinculados, e ao Diretor Administrativo, nos ajustes vinculados à Sede, pela inexecução total ou parcial ou por descumprimento injustificado de prazos ou de outras obrigações, aplicar ao contratado as penalidades de advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração.

Artigo 3º - Caberá ao Presidente desta Fundação rescindir unilateralmente o termo de contrato ou instrumento equivalente, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas no artigo 2º.

Artigo 4º - As penalidades de multa serão calculadas na forma prevista nos

artigos 5º ao 9º.

Artigo 5º - Pela recusa injustificada em assinar, aceitar ou retirar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Fundação, será aplicada ao adjudicatário ou vencedor da licitação, multa de 40% (quarenta por cento) sobre o valor total da compra, serviço ou obra, reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou multa correspondente à diferença de preço resultante da nova licitação realizada para o mesmo objeto.

Artigo 6º - Pela inexecução total do ajuste, será aplicada ao contratado multa compensatória de 50% (cinquenta por cento) calculada sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou multa compensatória no valor correspondente à diferença de preço resultante de nova licitação realizada para o mesmo objeto.

Artigo 7º - Pela inexecução parcial do ajuste, será aplicada ao contratado multa compensatória de 30% (trinta por cento) calculada sobre o valor dos materiais não entregues, dos serviços ou obras não executadas, ou multa compensatória no valor correspondente à diferença de preço resultante de nova licitação realizada para o mesmo objeto.

Parágrafo único: Considera-se inexecução parcial o inadimplemento de cláusulas essenciais do contrato, que comprometa a obtenção do objeto contratual.

Artigo 8º - Pelo descumprimento injustificado de prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente para entrega de materiais, execução de etapas ou conclusão de obras e de serviços com prazos determinados, serão aplicadas as seguintes multas moratórias, que incidirão sobre o valor das obrigações não cumpridas:

I – Atraso de 30 dias: multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso;

II – Atraso de 31 a 60 dias: multa de 0,3% (três décimos por cento) por dia, desde o primeiro dia de atraso;

III – Atraso superior a 60 dias: multa de 30% calculada sobre o valor correspondente ao material entregue ou serviço finalizado com atraso.

§1º - Se o material ou serviço entregue não for aceito pela Fundação, caberá ao contratado substituí-lo ou refazê-lo nas seguintes condições:

I – Quando a entrega ocorrer dentro do prazo estipulado na contratação, o contratado deverá substituir o material ou refazer o serviço, sem prejuízo ao prazo inicialmente previsto no instrumento contratual para a entrega / conclusão do serviço, sob pena de aplicação da penalidade cabível caso a nova entrega / conclusão ocorra após o prazo inicialmente fixado;

II – Quando a entrega ocorrer após o final do prazo estipulado na contratação, o contratado deverá substituir o material ou refazer o serviço em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da recusa do material ou serviço, sem prejuízo das penalidades previstas para o atraso, que será contado a partir do prazo inicialmente previsto no instrumento contratual.

Artigo 9º - Pelo descumprimento injustificado de outras obrigações que não configurem inexecução total ou parcial do contrato ou mora no adimplemento, será aplicada multa de 0,1% a 2% (um décimo por cento a dois por cento) sobre o valor faturado mensalmente pelo contratado, correspondente ao mês da ocorrência do ato ou fato irregular.

§1º - No caso de obras e serviços os percentuais previstos neste artigo serão aplicados sobre o último valor faturado pela empresa contratada, que corresponde ao mês da ocorrência do ato ou fato irregular.

§2º - As obrigações do ‘caput’ deste artigo são aquelas que não comprometem diretamente o objeto principal do contrato, mas que ferem critérios e condições nele explicitamente previstos.

§3º - A aplicação da penalidade a que se refere o presente artigo será procedida mediante a avaliação e justificativa, por parte do gestor do contrato, quanto à gravidade da infração contratual e o percentual aplicável, na forma do caput.

Artigo 10 - As multas previstas neste Regulamento serão calculadas pela aplicação das seguintes fórmulas:

I – Inexecução Parcial – multa de 30%

M = [TX1 x SD]

II – Atraso até 30 dias – multa de 0,2%

M = [TX2 x (DA x VA)]

III – Atraso de 31 a 60 dias – multa de 0,3%

M = [TX3 x (DA x VA)]

IV – Atraso superior a 60 dias – multa de 30%

M = [TX1 x VA]

V - Descumprimento de condições de execução contratual – multa de 0,1% a 2% (conforme proposto pelo gestor).

M = [TX4 x VM]

Sendo:

M = multa

TX1 = 30%

TX2 = 0,2%

TX3 = 0,3%

TX4 = 0,1% a 2% (conforme proposto pelo gestor)

DA = dias de atraso

SD = saldo devedor

VA = valor do produto / serviço entregue com atraso

VM = valor mensal do contrato

Artigo 11 - Instruído na forma prevista no Capítulo XIII da Portaria Administrativa nº 339/2020, o procedimento será encaminhado:

I – Ao Diretor Administrativo, quando a aplicação da penalidade decorrer de contrato iniciado na Sede desta Fundação, ou;

II – Ao respectivo Diretor da Divisão Regional, quando o processo for iniciado em uma das Regionais da Fundação CASA-SP.

Parágrafo único: As autoridades referidas neste artigo deverão analisar o ato ou fato irregular, e, mediante ato fundamentado, classificá-lo como inexecução total ou inexecução parcial, ou mero descumprimento de outras obrigações, e, sendo o caso, rescisão contratual.

Artigo 12 - A contagem dos prazos de entrega ou de execução será feita em dias corridos, iniciando-se no primeiro dia útil subsequente à data estabelecida no contrato ou instrumento equivalente, configurando-se o atraso a partir do primeiro dia útil subsequente ao do encerramento deste prazo.

Parágrafo único: Somente se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia útil.

Artigo 13 - As multas previstas nos artigos 7°, 8º e 9º serão descontadas do primeiro pagamento eventualmente devido pela Fundação, ou da garantia do respectivo contrato ou instrumento equivalente, após a publicação da sanção no Diário Oficial.

Parágrafo único: Se a multa aplicada for superior ao valor do primeiro pagamento, o excesso será descontado do pagamento seguinte e assim sucessivamente.

Artigo 14 – O Diretor Administrativo ou o Diretor da Divisão Regional, constatado o descumprimento das obrigações previstas nos artigos 5º, 6º, 7º, 8º e 9º e, após procederem na forma estabelecida no artigo 11, intimarão o licitante, a adjudicatária ou a contratada para apresentação de defesa prévia, obedecendo os seguintes prazos:

I - 5 (cinco) dias úteis, quando a sanção proposta for de advertência ou multa, conforme previsto neste Regulamento, ou suspensão temporária, prevista no inciso III, do artigo 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

II - 10 (dez) dias, quando a sanção proposta for a de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV, do artigo 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

III - 10 (dez) dias, quando a sanção proposta for a de impedimento de licitar e contratar com a Administração, prevista no artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

§1º - se, no prazo de defesa prévia, o licitante, a adjudicatária ou a contratada manifestar-se expressamente pela concordância com a aplicação da penalidade ou manter-se inerte, o Diretor Administrativo ou o Diretor da Divisão Regional, conforme o caso, decidirá sobre a aplicação da sanção;

§2º - se, no prazo previsto neste Regulamento, o licitante, a adjudicatária ou a contratada apresentar defesa prévia, o feito deverá ser remetido ao GTAJ.

§3° - As defesas apresentadas serão analisadas pelo GTAJ desta Fundação, que poderá solicitar diligência, encaminhando o procedimento ao Diretor Administrativo ou Diretor da Divisão Regional para esclarecimentos.

Artigo 15 – O licitante, a adjudicatária ou a contratada deverá efetuar o recolhimento do valor da multa no prazo de 05 dias úteis, contados do primeiro dia útil subsequente à data da notificação quanto à decisão pela sua aplicação, através de publicação na imprensa oficial.

§1º - após a publicação e, sendo aplicada a penalidade de multa, as autoridades procederão aos encaminhamentos necessários para o desconto de tal valor de eventuais créditos que sejam devidos à empresa;

Artigo 16 - Havendo atraso no pagamento da multa, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

Artigo 17 – Se o pagamento da multa imposta ao contratado não for efetuado extrajudicialmente, dentro do prazo estabelecido no artigo 15, sua cobrança será efetuada judicialmente, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 18 – As penalidades estabelecidas neste Regulamento são autônomas e a aplicação de uma não exclui a aplicação da outra e não impede a rescisão unilateral do ajuste.

Parágrafo único: A aplicação da multa prevista no artigo 8º, de natureza moratória, não impede a aplicação superveniente das multas, de natureza compensatória, prevista nos artigos 6º e 7º, cumulando-se os respectivos valores.

Artigo 19 – As disposições estabelecidas neste Regulamento deverão constar em todos os instrumentos convocatórios das licitações e em todos os contratos de fornecimento, serviços ou obras inclusive os de fornecimento de materiais, execução de serviços e de obras a serem realizadas com dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 20 - Da aplicação das penalidades previstas neste Regulamento caberá recurso à Presidência da Fundação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, nos termos do artigo 109 da Lei Federal 8.666, de 21 de junho de 1993.

Parágrafo único: Os recursos interpostos serão analisados pelo GTAJ desta Fundação, instruídos, quando necessário, da manifestação dos gestores, do Diretor Administrativo ou do Diretor da Divisão Regional.

Artigo 21 – Os casos não previstos neste Regulamento serão decididos pelo Diretor Administrativo que poderá, a depender da complexidade da decisão, alçar ao Presidente da Fundação.

Documento assinado eletronicamente por **Lais dos Santos Cabral da Silva**, **Chefe de Seção**, em 01/03/2024, às 14:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Maria Carolina Vicentini Lutti**, **Gerente Administrativo I**, em 01/03/2024, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Aurelio Olimpio de Souza**, **Diretor Administrativo**, em 01/03/2024, às 18:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Joao Verissimo Fernandes**, **Presidente**, em 01/03/2024, às 19:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Zacaro Junior**, **Usuário Externo**, em 04/03/2024, às 08:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA**, **Usuário Externo**, em 04/03/2024, às 10:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador **0020982866** e o código CRC **585C7AF8**.