



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 1089900/2018

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 07/2018

O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA, INSCRITO NO CNPJ/MF Nº 08.667.024/0001-00, COM SEDE NA AV. DOM PEDRO I, Nº 809 – CENTRO – JOÃO PESSOA – PB, MEDIANTE O PREGOEIRO DESIGNADO PELA PORTARIA Nº 23/18, TORNA PÚBLICO PARA O CONHECIMENTO DOS INTERESSADOS QUE NO LOCAL, DATA E HORÁRIO ABAIXO INDICADO, FARÁ REALIZAR LICITAÇÃO NA MODALIDADE DE PREGÃO PRESENCIAL, DO “TIPO MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE”, PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS DE CENTRAL VOIP, SERVIDOR, TELEFONES IP, GATEWAY E1, GATEWAY FXO, GATEWAY GSM, UNIT VOICE E UNITY CONTACT CENTER, PARA IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM INTEGRAÇÃO AO SITAC E INTEGRAÇÃO DE VÁRIAS MÍDIAS DE COMUNICAÇÃO, CONFORME DESCRITO NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS.

LOCAL: Avenida Dom Pedro I, nº 809, bairro Centro, CEP: 58.013-021 João Pessoa/PB.

DATA DE ENTREGA DA PROPOSTA (ENVELOPE "A") E DA DOCUMENTAÇÃO (ENVELOPE "B"): até às 08h29min do dia 04 de outubro de 2018.

DATA DA ABERTURA DOS ENVELOPES: a partir das 08h30min do dia 04 de outubro de 2018.

O Procedimento Licitatório que dele resultar obedecerá ao disposto no Decreto nº 3.555/2000, Lei nº 10.520/2002, Decreto n. 3.931/2001 e, subsidiariamente, pelas normas da Lei nº 8.666/1993, e alterações posteriores, e nas demais legislações aplicáveis.

- I - Modelo de Carta de Credenciamento;**
- II - Modelo de Declaração de Idoneidade;**
- III – Modelo de Declaração de Cumprimento de Habilitação;**
- IV – Modelo de Declaração para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;**
- V - Modelo de Proposta Comercial;**
- VI – Modelo de Procuração;**
- VII – Minuta Contratual;**
- VIII – Termo de Referência;**

IX – Modelo de Declaração – Declaração de Irregularidades Quanto ao Trabalho do Menor;

X – Modelo de Declaração – Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições – Simples Nacional;

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão tem por objeto a contratação, pelo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**, de empresa especializada para o fornecimento de equipamentos para central VOIP, servidor, telefones IP, gateway E1, adaptador FXO, interface GSM, adaptador FXS, sistema de tarifação e bilhetagem, Software de Mesa operadora, sistema de gravação digital, e sistema contact Center, para implantação de Gestão de Relacionamento com integração ao SITAC e integração de várias mídias de comunicação conforme Edital e seus Anexos, e tal qual esmiuçado no **Termo de Referência** em anexo (**Anexo VIII**), parte integrante do presente Edital.

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar desta Licitação os interessados do ramo com atuação compatível com o objeto desta Licitação e que atendam a todas as exigências constantes deste Edital, inclusive quanto à documentação, que consiste em:

a) credenciamento junto ao Pregoeiro, devendo a Licitante, ou seu representante, comprovar a existência dos necessários poderes para a formulação de propostas e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame (**modelo sugerido no Anexo I**) – item 3.1. deste Edital;

b) declaração da Licitante dando ciência de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação (**modelo sugerido no Anexo III**). Em razão do estabelecido na Lei Complementar n.º 123/06, as microempresas e empresas de pequeno porte que não puderem comprovar sua regularidade fiscal, deverão declarar que atendem às demais exigências de habilitação contidas no Edital;

c) declaração para microempresa e empresa de pequeno porte, conforme modelo constante do **Anexo IV**, se for o caso.

2.2. Não poderão participar da presente Licitação empresas:

a) concordatárias ou em processo de recuperação judicial ou de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

b) que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou que estejam com tal direito suspenso;

c) estrangeiras que não funcionem no País;

d) que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, ou ainda, qualquer que seja sua forma de constituição;

- e) Cooperativas, conforme decisão nos autos da Ação Civil Pública nº. 1082/2002, datada de 05/06/2003, ajuizada pelo Ministério Público do Trabalho, que tramitou perante a 20ª Vara do Trabalho de Brasília, na qual foi firmado acordo judicial pelo qual a União se comprometeu a não mais contratar cooperativas de mão de obra e ainda recomendar às suas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista o estabelecimento dessas mesmas diretrizes (cláusula 5ª do acordo);
- f) Que não possuam como objetivo social a atuação no ramo atinente ao presente objeto licitatório.

3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1. No ato da abertura da Licitação, a Licitante poderá estar representada por seu representante legal ou por procurador regularmente constituído.

3.2. A Licitante, no momento da abertura da Sessão, deverá providenciar o seu credenciamento junto ao Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, que consiste em:

a) comprovação, pelo representante presente na Sessão, da existência dos necessários poderes para a representação da empresa e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame (**Procuração e/ou Contrato Social - modelo sugerido no Anexo I**);

b) apresentação do documento de identidade civil – Carteira de Identidade/RG ou equivalente, do representante presente na Sessão (**original ou fotocópia autenticada**);

c) declaração para microempresa e empresa de pequeno porte, conforme modelo constante do **Anexo IV**, se for o caso;

c.1) Comprovação de que a licitante se enquadra nos termos do Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, se for o caso, sendo considerada microempresa ou empresa de pequeno porte e recebendo, portanto, tratamento diferenciado e simplificado na forma definida pela legislação vigente. Tal comprovação poderá ser feita através da apresentação de qualquer um dos seguintes documentos, a critério do licitante: **a)** Declaração expressa, assinada pelo responsável legal da empresa e por profissional da área contábil, devidamente habilitado, com a apresentação da certidão do CRC do contador que assina a declaração com validade para o certame e a cópia da Carteira de Habilitação Profissional com foto; **b)** Certidão simplificada ou termo de enquadramento como MICRO EMPRESA DE PEQUENO PORTE emitida pela junta comercial da sede do licitante ou equivalente, na forma da legislação pertinente, datada nos últimos 30 dias. A ausência da referida declaração ou certidão simplificada não é suficiente motivo para a inabilitação do licitante, apenas perderá durante o presente certame, o direito ao tratamento diferenciado e simplificado dispensado a ME ou EPP, previstos na Lei Complementar 123/06.

d) declaração de cumprimento dos requisitos de habilitação, conforme modelo constante do **Anexo III**.

e) Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação, na forma do § 2º, do art. 32, da Lei nº 8.666/93, alterado pela Lei nº 9.648/98 e Instrução Normativa nº 5/95, do MARE, conforme Anexo II.

3.2.1. Se o representante da Licitante for alguém a quem o Contrato Social confira tais poderes, não haverá a necessidade de instrumento de mandato próprio, bastando que ele apresente, devidamente registrado pelo Órgão Público responsável pelo registro e arquivamento de tais documentos, o respectivo Contrato Social (fotocópia autenticada ou original) e documento de identidade civil (fotocópia autenticada ou original).

3.2.2. Caso a Licitante encaminhe um procurador para acompanhar o procedimento licitatório, deverá formalizar uma Procuração ou Carta de Credenciamento com prazo de validade de até 12 (doze) meses (conforme modelo constante do Anexo I), em cuja firma do representante legal da Licitante deverá estar reconhecida, nomeando o procurador, com poderes expressos para formular propostas, acordar, discordar e transigir em nome da Licitante, bem como para acompanhar as demais ocorrências e realizar todos os atos inerentes ao certame, dentre outros, a qual deverá ser entregue ao Pregoeiro, na data de abertura dos envelopes, conjuntamente com o respectivo Contrato Social (fotocópia autenticada ou original). A prova da identificação pessoal do procurador presente deverá ser feita por meio da apresentação de seu documento de identidade civil (fotocópia autenticada ou original).

3.2.3. Deverá ser apresentada também, nesse momento, Declaração de cumprimento dos requisitos de habilitação, conforme modelo constante do Anexo III, e se for o caso, Declaração para microempresa e empresa de pequeno porte, conforme modelo constante do Anexo IV.

3.3. Tais documentos [procuração/carta de credenciamento (com firma reconhecida) – se for o caso -, contrato social (fotocópia autenticada por cartório ou acompanhada do original), documento de identidade civil do representante/procurador (fotocópia autenticada por cartório ou acompanhada do original), declaração de cumprimento dos requisitos de habilitação e declaração para microempresa/empresa de pequeno porte – se for o caso -, deverão ser apresentados fora dos envelopes de habilitação e proposta de preços e serão juntados ao processo licitatório.

3.4. A falta de apresentação dos documentos exigidos nos subitens anteriores, ou a sua incorreção, impedirá o representante legal de se manifestar e responder pela Licitante em quaisquer umas das fases do procedimento licitatório.

3.5. Será admitido somente 01 (um) representante por Licitante. Nenhuma pessoa física, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de uma empresa.

3.6. Não será permitida a participação, como representantes, de menores de 18 (dezoito) anos, exceto se emancipados.

3.7. Durante os trabalhos, só será permitida a manifestação oral ou escrita do representante credenciado da Licitante, cujas declarações a obrigarão administrativa e civilmente.

3.8. O prazo para credenciamento encerra-se no momento da abertura do primeiro envelope contendo proposta de preço.

3.9. Os documentos previstos nesta licitação poderão ser autenticados pelo Pregoeiro e equipe de apoio a partir do original, até 02 (dois) dias úteis anterior a data marcada para o recebimento e abertura dos envelopes “Proposta” e “Documentação”. (Não serão autenticados documentos no dia da sessão).

4. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO DISPENSADO ÀS MICROEMPRESAS - ME E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP

4.1. Na presente Licitação e, em especial no que tange à definição dos critérios de empate entre as propostas apresentadas, será dispensado às ME/EPP, assim definidas em lei, tratamento jurídico diferenciado, tal qual preceitua a Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, bem como o Decreto n.º 6.204, de 05 de setembro de 2007.

4.2. Será considerada ME/EPP a pessoa jurídica enquadrada no conceito trazido pelo artigo 3º da LC 123/06. A Licitante que desejar receber referido tratamento diferenciado deverá apresentar, em conjunto com a documentação exigida para o credenciamento e, para fins de comprovação de tal condição, Declaração para microempresa e empresa de pequeno porte, conforme modelo constante do **Anexo IV**.

4.3. Desta feita, conforme explanam os artigos 44 e 45 da LC 123/06, bem como o artigo 5º do Decreto n.º 6.204/07, serão consideradas empatadas à proposta mais bem classificada, as propostas apresentadas pelas ME/EPP que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores àquela.

4.4. Ocorrendo o empate, a ME/EPP mais bem classificada poderá apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado. Tal apresentação deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, a contar da convocação pelo Pregoeiro, sob pena de preclusão.

4.5. Não ocorrendo à contratação da ME/EPP mais bem classificada, na forma do item 4.4., em decorrência da sua inabilitação, serão convocadas as ME/EPP que porventura se enquadrem na hipótese do item 4.3., na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

4.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas ME/EPP que se encontrem no intervalo de 5% (cinco por cento) acima aludido, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

4.6.1. Em sendo apresentada melhor oferta pela ME/EPP vencedora do sorteio, será a essa adjudicado o objeto do certame.

4.6.2. Não se aplica o sorteio acima aludido quando, por sua natureza, o procedimento não admitir o empate real, como acontece na fase de lances do pregão, em que os lances equivalentes não são considerados iguais, sendo classificados conforme a ordem de apresentação pelos licitantes.

4.7. Na hipótese da não-contratação de nenhuma ME/EPP, na forma do item 4.4., o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora da etapa de lances verbais.

4.8. O acima aludido somente se aplicará quando a melhor oferta, desde logo, não tiver sido apresentada por ME/EPP.

4.9. O momento para a verificação do empate e aplicação das disposições acima se dará ao final da etapa de lances verbais.

4.10. Serão assegurados às ME/EPP, ainda, os benefícios elencados nos artigos 1º ao 5º do Decreto n.º 6.204/07.

5. DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. A Proposta de Preços e os Documentos de Habilitação deverão ser apresentados no local, dia e hora determinados no preâmbulo deste Edital, em 02 (dois) envelopes devidamente fechados e rubricados no fecho, e atender aos seguintes requisitos:

ENVELOPE “A”: *Proposta de Preços*

ENVELOPE “B”: *Documentos de Habilitação*

5.1.1. Os envelopes deverão conter em sua parte externa os seguintes dizeres, respectivamente:

PREGÃO Nº 07/2018

ENVELOPE “A”: PROPOSTA DE PREÇOS

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA – CREA/PB

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: _____

CNPJ: _____

PREGÃO Nº 07/2018

ENVELOPE “B”: DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA – CREA/PB

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: _____

CNPJ: _____

5.1.2. Recomenda-se que as páginas da proposta de preço e dos documentos de habilitação sejam numeradas e rubricadas, não cabendo aos proponentes quaisquer reivindicações relativas à ausência de documentos, no caso de inobservância desta recomendação.

5.2. Quanto ao Envelope “A” – PROPOSTA DE PREÇOS:

5.2.1. Em original, de preferência emitida em 01 (uma) via, por computador ou datilografada, redigida com clareza, em língua portuguesa, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada e assinada na última pelo representante legal da licitante, numeradas e rubricadas em todas as folhas, impressa em papel timbrado da licitante e deverá estar dentro de envelope indevassável e lacrado no fecho. As especificações do produto cotado pela empresa, **OBRIGATORIAMENTE NO**

QUE COUBER, deverá ser descrita pela empresa, com as informações na forma como se encontra realmente o produto. Alertamos que as especificações constantes do Anexo I, são as condições mínimas necessárias, podendo as empresas complementarem com informações adicionais, observando sempre os anexos deste instrumento e anexar catálogos, fouders etc...

5.2.2. Para maior segurança jurídica do certame, a proposta apresentada no certame deverá estar com firma reconhecida por autenticidade em cartório, atestando a veracidade da assinatura do declarante, sob pena de as mesmas não serem aceitas e o licitante inabilitado.

5.2.3. A Proposta de Preços deverá conter:

a) o preço unitário e total de cada item e o preço global do lote (somatório dos preços totais de todos os itens pertencentes ao lote), em moeda corrente nacional, em algarismo e por extenso, com 02 (duas) casas decimais após a vírgula, respeitados os valores máximos (unitários, totais e globais) trazidos pelo Termo de Referência **(Anexo VIII)**;

b) declaração expressa de que os materiais ofertados condizem com as especificações exigidas no Termo de Referência **(Anexo VIII)**, em especial com as características técnicas do mesmo;

c) declaração expressa de que os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, frete, embalagens, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital;

d) oferta firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado;

e) prazo de validade da proposta, não inferior a 12 (doze) meses;

f) prazo de entrega dos produtos, não superior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da referida solicitação.

5.2.4. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou qualquer título, devendo os materiais ser fornecidos sem ônus adicionais.

5.2.5. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital, que sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

5.2.6. A apresentação das propostas implicará na plena aceitação, por parte da Licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

5.2.7. Nos valores propostos, havendo discrepância entre o preço unitário e o total e entre os por extenso e em algarismos, serão considerados em ambos os casos os primeiros, e entre esses o valor por extenso. Na falta de indicação dos valores por

extenso, as propostas serão aceitas desde que não comprometa o entendimento claro do valor cotado.

5.3. Quanto ao **Envelope "B" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**:

5.3.1. Para habilitar-se à presente Licitação, a Licitante deverá apresentar o **“ENVELOPE B”** contendo os seguintes documentos, observado o disposto no item 5.7 abaixo:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ/MF;

b) Prova de regularidade tributária para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da Licitante, mediante a apresentação de certidão negativa de tributos;

c) Prova de regularidade tributária para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da Licitante, mediante a apresentação de certidão negativa de tributos;

d) Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Nacional mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CPEND) - (certidão expedida conjuntamente pela RFB e pela PGFN, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU), inclusive os créditos tributários relativos às contribuições sociais previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212/1991, às contribuições instituídas a título de substituição, e às contribuições devidas, por lei, a terceiros, inclusive inscritas em DAU)

e) Certificado de Regularidade de Situação junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – CRS/FGTS;

f) Prova de inexistência de débitos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **(CNDT)**, da empresa, nos termos do título VII – A da consolidação das Leis do Trabalho, aprovado pelo decreto Lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943;

g) Certidão negativa do ministério do trabalho e emprego quanto a recursos e multas.

h) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

i) Alvará de Funcionamento do Estabelecimento emitido pelo Município da sua sede;

j) Comprovação de capacitação técnico-operacional da licitante (Art.30, II da Lei 8.666/93) através de Atestado (s) de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de serviços ou de fornecimento semelhante ao do objeto desta licitação, sendo que pelo menos um seja acompanhado da cópia da nota fiscal ou contrato.

l) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida nos últimos 30 (Trinta) dias, contados da data prevista para o recebimento dos envelopes;

m) Certidão Negativa de Protesto de Títulos, expedida pelos Cartórios competentes da sede da licitante.

n) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social apresentados na forma da Lei, com indicação das páginas correspondentes do livro diário em que o mesmo se encontra, bem como apresentação dos competentes **termos de abertura, encerramento e notas explicativas**, assinados por profissional habilitado e devidamente registrados na junta comercial competente, e ainda **anexar o certificado de regularidade do profissional de contabilidade junto ao CRC e cópia da carteira de identidade profissional com foto**, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

o) Declaração da Licitante, devidamente datada e assinada, de que não há fato impeditivo à sua habilitação para participar desta Licitação, em especial, de que não foi declarada inidônea perante o Poder Público;

p) Apresentação de consulta no cadastro nacional de empresas inidôneas e suspensas (<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis?ordenarPor=nome&direcao=asc>);

q) Declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição da República.

r) As licitantes participantes do certame licitatório, na fase de habilitação deverão comprovar que não estão sofrendo qualquer processo de improbidade administrativa e inelegibilidade, através de apresentação de certidão negativa de **pessoa física e jurídica**, (http://cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)

5.3.2) No caso de empresa optante do simples nacional anexar modelo de declaração do simples nacional.

5.4. Não será aceito nenhum protocolo de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos relacionados neste Edital.

5.5. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:

5.5.1. Em nome da Licitante, e, preferencialmente, com número do CNPJ e com o endereço respectivo, observado o seguinte:

a) se a Licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

b) se a Licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz ou forem válidos para ambas;

c) o atestado de capacidade técnica e de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e/ou da filial da empresa Licitante.

5.5.2. Todos os documentos datados dentro dos 30 (trinta) dias anteriores à data de abertura das propostas, quando não tiver prazo estabelecido pelo órgão competente expedidor, com exceção do atestado de capacidade técnica.

5.6. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos e, observado ainda o disposto nos itens 15.8 e 15.9 deste Edital, o Pregoeiro considerará a Licitante inabilitada.

5.7. Os documentos exigidos neste Pregão poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia, autenticada por Cartório competente, pelo Pregoeiro ou por servidor integrante da Equipe de Apoio ou mediante publicação em órgão da imprensa oficial.

5.7.1 - Os documentos previstos nesta licitação poderão ser autenticados pelo Pregoeiro (a) e equipe de apoio a partir do original, até 2 (dois) dias úteis anterior à data marcada para o recebimento e abertura dos envelopes “Proposta” e “Documentação”. (Não serão autenticados documentos no dia da sessão).

5.7.2 - Serão aceitas somente cópias legíveis;

5.7.3 - Não serão aceitos documentos cujas datas estejam rasuradas; e

5.7.4 - O Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida e julgar necessário.

5.8. A Licitante será responsável por todas as informações fornecidas, sujeitando-se às penalidades legais caso essas informações venham a induzir o Pregoeiro ou sua Equipe de Apoio a erro de julgamento.

5.9. É facultado ao Pregoeiro solicitar esclarecimentos, efetuar diligências ou adotar quaisquer outras providências tendentes a confirmar a capacidade técnica e/ou administrativa das Licitantes, sendo vedada, entretanto, a inclusão de documento/informação que originariamente deveria constar da proposta/documentação.

5.10. As **ME/EPP** deverão apresentar toda a documentação exigida para a habilitação, inclusive os documentos comprobatórios da regularidade fiscal, mesmo que estes apresentem alguma restrição.

5.10.1. Havendo restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor condicional da Licitação, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

5.10.2. A prorrogação do prazo para a regularização fiscal dependerá de requerimento, devidamente fundamentado, a ser dirigido ao Pregoeiro.

5.10.3. Entende-se por tempestivo o requerimento apresentado dentro dos 05 (cinco) dias úteis inicialmente concedidos.

5.10.4. A não regularização da documentação, no prazo previsto neste item, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.11. Serão desclassificadas ou inabilitadas as Licitantes que não atendam a quaisquer das disposições contidas neste Capítulo.

6. DO RECEBIMENTO E DA ABERTURA DOS ENVELOPES

6.1. A reunião para recebimento e abertura dos envelopes, contendo as Propostas de Preços e os Documentos de Habilitação será pública, dirigida por um Pregoeiro e realizada de acordo com a Legislação vigente e em conformidade com este Edital e seus Anexos, no dia, hora e local já determinados.

6.2. No dia, hora e local designados, a Licitante ou seu representante legal deverá comprovar, por meio de instrumento próprio, poderes para formulação de ofertas, lances verbais e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame, conforme item 3 deste Edital e legislação correlata.

6.3. Aberta a sessão, a Licitante ou seu representante legal entregará ao Pregoeiro, em envelopes separados, a Proposta de Preços, a Documentação de Habilitação e a Documentação exigida para o Credenciamento.

6.4. Declarado o encerramento para recebimento de envelopes, nenhum outro será aceito.

6.5. Abertos, inicialmente, os envelopes contendo as Propostas de Preços, será feita a sua conferência e posterior rubrica pelo Pregoeiro.

6.6. Os envelopes contendo os Documentos de Habilitação somente serão abertos na forma descrita no subitem 7.9. deste Edital.

7. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. O Pregoeiro receberá os envelopes devidamente identificados de acordo com o item 5.1.1 do presente Edital até a data e hora acima especificados. Na sequência, o Pregoeiro procederá ao Credenciamento dos representantes das Licitantes presentes e, logo em seguida, abrirá os envelopes referentes às Propostas de Preço (Envelope “A”).

7.2. Após abertos os envelopes contendo as Propostas de Preços das Licitantes, será realizada a ordenação das propostas, na ordem do menor preço global, pelo lote. Na sequência o Pregoeiro divulgará os preços classificados, pelo lote, e as respectivas Licitantes.

7.3. O Pregoeiro classificará a Licitante que apresentar a proposta de MENOR PREÇO GLOBAL, do lote, e aquelas que tenham apresentado propostas em valores globais

sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento) relativos à proposta de menor preço global, por lote, conforme disposto no inciso VI do artigo 11 do Decreto nº 3.555/2000.

7.4. Não havendo pelo menos três ofertas, do lote, nas condições definidas no item 7.3, poderão os autores das duas melhores propostas subseqüentes à de menor preço global, por lote, conjuntamente com esta, oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos, conforme disposto no inciso VII do artigo 11 do Decreto nº 3.555/2000.

7.5. A partir de então, os lances verbais serão oferecidos, do lote, em valores distintos e decrescentes, a partir do autor da proposta classificada de maior preço global por lote;

7.6. A Licitante que desistir de apresentar lance verbal, quando convocada pelo Pregoeiro, será excluída da etapa de lances verbais, mantendo-se o último preço apresentado pela mesma para efeito de ordenação das propostas.

7.7. Caso não se realizem lances verbais, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor preço, do lote, e o valor estimado para a contratação, observado o disposto no item 4 supra.

7.8. Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito, observado o disposto no item 4 supra.

7.9. Sendo aceitáveis as propostas de menor preço global, pelo lote, serão abertos os envelopes contendo a Documentação de Habilitação das Licitantes que as tiverem formulado, para confirmação das suas condições habilitatórias com base nos documentos exigidos para o presente Pregão.

7.10. Constando o atendimento pleno às exigências editalícias e legais, será declarada a Licitante vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto definido neste Edital e seus Anexos.

7.11. Se a oferta não for aceitável ou se a Licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subseqüente, verificando a aceitabilidade e procedendo à habilitação da Licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, sendo a respectiva Licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto definido neste Edital e seus Anexos.

7.11.1. Nas situações acima previstas, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com a(s) Licitante(s) vencedora(s) para que seja obtido preço melhor.

7.12. Da reunião lavrar-se-á Ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá obrigatoriamente ser assinada pelo Pregoeiro, membros da Equipe de Apoio e pelo(s) representante(s) da(s) Licitante(s) presente(s).

7.13. Em caso de divergência entre as informações contidas em documentação impressa e na proposta específica, prevalecerão as da proposta.

7.14. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital e seus Anexos.

7.15. A Licitante vencedora deverá, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a contar da formalização e definição da proposta no Pregão, entregar por escrito, e de acordo com o item 5.2 supra, nova Proposta de Preços contendo expressamente os valores unitários, totais e global ofertados e tido como vencedores do certame, após a fase de lances verbais, redefinindo, para tanto, a planilha de formação de preços.

7.16. Os envelopes não abertos contendo os Documentos de Habilitação das demais Licitantes, não classificadas em primeiro lugar no presente certame, permanecerão de posse do CREA/PB até o final da vigência do contrato, data a partir da qual poderão ser retirados, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, quando então serão inutilizados.

8. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

8.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório através de protocolização junto ao setor de protocolo do CREA-PB na cidade de João Pessoa-PB e encaminhado a Comissão Permanente de Licitação.

8.1.1. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

8.1.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

9. DOS RECURSOS

9.1. Qualquer Licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de interpor recurso, mediante registro em Ata da síntese da suas razões, sendo-lhe desde já concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das correspondentes razões, ficando as demais Licitantes, desde logo, intimadas para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

9.2. A falta de manifestação imediata e motivada de qualquer Licitante importará a preclusão do direito de recurso e a adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à vencedora.

9.3. Qualquer recurso contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

9.4. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

9.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente homologará a adjudicação para determinar a contratação.

9.7. O recurso interposto em desacordo com as condições deste Edital não será conhecido.

10. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

10.1. Da sessão pública do Pregão será lavrada Ata circunstanciada, com o registro das Licitantes credenciadas, das propostas escritas e verbais apresentadas na ordem de classificação, da análise dos documentos de habilitação e dos recursos interpostos, além de outros registros pertinentes.

10.2. O procedimento de adjudicação será do Pregoeiro, se não houver recurso, ou da autoridade competente do CREA/PB, que também procederá à homologação do certame.

11. DA CONTRATAÇÃO

11.1. A presente contratação será regida pelos termos deste Edital, do Termo de Referência respectivo (Anexo VIII) e da minuta contratual em anexo (Anexo VII).

11.2. O Contrato deverá ser assinado pela Licitante vencedora no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação para sua assinatura.

11.2.1. A recusa em assinar o Contrato no prazo previsto no subitem 11.2 sujeitará a Licitante à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da sua proposta, sem prejuízo das demais penalidades constantes da Lei nº 8.666/93.

11.3. Sempre que a Licitante vencedora não atender à convocação para assinar o Contrato, é facultado à Administração, além da aplicação da multa acima, convocar remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo no mesmo prazo, ou revogar a Licitação.

12. DA SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO E DA CONTRATAÇÃO

12.1. Todas as informações necessárias à futura contratação encontram-se expressadas na minuta contratual (**Anexo VII**) e no Termo de Referência (**Anexo VIII**), ora anexados.

12.3. A presente contratação é dispensada de instrumento de Ata de Registro de Preços e, portanto, pela Nota de Empenho de Despesa e pela competente Autorização de Fornecimento, acompanhando este Edital. Sendo tal instrumento substituído pela Minuta Contratual.

13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Edital, correrão à conta do Elemento de Despesa Orçamentária nº 6.2.2.1.1.02.01.03.004 – Equipamento de Informática.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. É facultado, ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da Licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

14.2. A presente Licitação poderá ser revogada em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulada por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

14.3. As Licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o CREA/PB não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

14.4. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e que venha a ser aceito pelo Pregoeiro.

14.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em sentido contrário.

14.7. O desatendimento das exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de Pregão.

14.8. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

14.9. Para efeitos de comprovação da representação legal (preposto) da licitante, a pessoa deverá apresentar os documentos pessoais do representante legal original ou com firma reconhecida do documento, devendo ainda restar comprovado por estatuto, contrato social, ata ou outro documento a condição do subscritor como possuidor de poderes.

14.10. Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos deverá ser encaminhado para o email licitacaocreapb@creapb.org.br, e no caso de impugnação por escrito, ao Pregoeiro através do setor de protocolo deste CREA-PB.

14.11. Este Edital subordina-se à Lei n.º 10.520/02, Decreto n.º 3.555/00 e Decreto n.º 3.931/01, sendo os casos omissos julgados pelo Pregoeiro com base na legislação em questão e subsidiariamente pela Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores.

14.12. A adjudicatária está obrigada a aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos determinados pelo CREA/PB de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor adjudicado, na forma do art. 65 da Lei n.º 8.666/93.

14.13. As decisões referentes a este procedimento licitatório e todos os demais procedimentos deste Edital que visem assegurar o conhecimento dos atos pelos interessados poderão ser comunicados às Licitantes por qualquer meio que comprove o recebimento, em especial o correio eletrônico (e-mail) enviado com pedido de confirmação de leitura, ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial da União.

14.14. Quaisquer pedidos de esclarecimento serão respondidos às Licitantes autoras dos mesmos, preferencialmente via correio eletrônico (e-mail) e, desde que substanciais, serão anunciados a todos os interessados via publicação na página do CREA/PB na internet.

14.15. Face à natureza de entidade autárquica do CREA/PB, a Justiça Federal, Seção Judiciária da Paraíba – Subseção Judiciária de João Pessoa é o foro competente para dirimir eventuais dúvidas ou litígios oriundos do presente Edital, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou possa vir a ser.

João Pessoa, 10 de setembro de 2018.

SERGIO QUIRINO DE ALMEIDA
Pregoeiro do CREA/PB



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO I

CARTA DE CREDENCIAMENTO

Ref. Pregão Presencial n.º 07/2018

Licitante: _____
CNPJ n.º: _____
Tel. n.º: _____; Fax n.º: _____
Endereço: _____

Pela _____ presente _____ credenciamos _____ o(a)
Sr(a) _____, _____ (nacionalidade) _____, _____ (estado
civil) _____, _____ (profissão) _____, portador(a) da Cédula de
Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, residente e domiciliado no
endereço _____, a participar do procedimento licitatório,
sob a modalidade Pregão Presencial n.º 07/2018, instaurado pelo Conselho Regional de
Engenharia e Agronomia da Paraíba – CREA/PB.

Na qualidade de representante legal da empresa _____, acima
qualificada, neste ato por mim representada, Eu Sr(a) _____,
_____ (nacionalidade) _____, _____ (estado
civil) _____, _____ (profissão) _____, portador(a) da
Cédula de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, residente e domiciliado no
endereço _____, outorga-se ao(à) acima credenciado(a),
dentre outros poderes, o de representá-la extrajudicialmente perante a Autarquia
supramencionada, formular propostas, acordar, discordar e transigir, bem como para
acompanhar e solucionar demais ocorrências, além do poder de renunciar ao direito de
interposição de recurso, assinar Atas, e todos os demais poderes indispensáveis ao bom
andamento do certame, dentre outros: _____ (especificar os demais
poderes) _____.

(Cidade) – (Estado), (dia) de (mês) de 2018.

Representante Legal**
Cargo/Função na Empresa

**** Assinatura do representante da Licitante com firma reconhecida.**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

Ref. Pregão Presencial n ° 07/2018

Licitante: _____

CNPJ n.º: _____

Tel. n.º: _____; Fax n.º: _____

Endereço: _____

A empresa _____ declara, sob as penas da lei, o que se segue:

- 1- Que até a presente data não há qualquer fato impeditivo à sua habilitação;
- 2- Que após a emissão dos documentos relativos à habilitação preliminar não ocorreu fato que a impeça de participar da presente Licitação, conforme disposto no § 2º do art. 32 da Lei nº 8.666/93;
- 3 - Que não foi declarada inidônea perante o Poder Público;
- 4 - Que se compromete a informar a superveniência de decisório que a julgue inidônea, durante a tramitação do procedimento licitatório ou da execução do Contrato/Ata de Registro de Preços;
- 5 - Que observa rigorosamente o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal.

_____, de _____ de 2018.

(nome/representante legal)

OBS.: A Declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa Licitante e assinada pelo representante legal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE HABILITAÇÃO

Ref. Pregão Presencial n.º 07/2018

Licitante: _____

CNPJ n.º: _____

Tel. n.º: _____; Fax n.º: _____

Endereço: _____

(nome _____ da _____ empresa)

_____, CNPJ n.º _____

_____, por intermédio de seu representante legal, declara, sob as penas da lei, para fins de participação no Pregão Presencial n.º 07/2018, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação para participação no aludido procedimento licitatório.

(nome/representante legal)

OBS.: A Declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa Licitante e assinada pelo representante legal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO IV
DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO
PORTE

Ref. Pregão Presencial n.º 07/2018

Licitante: _____

CNPJ n.º: _____

Tel. n.º: _____; Fax n.º: _____

Endereço: _____

_____, inscrita no
CNPJ/MF sob o n.º _____, por intermédio de seu
representante legal, o(a) Sr(a). _____, portador(a)
da Carteira de Identidade RG n.º _____ e do
CPF/MF n.º _____, DECLARA, para os fins
legais, ser microempresa/empresa de pequeno porte, nos termos da legislação vigente,
em especial no que tange ao conceito trazido pelo artigo 3º da Lei Complementar n.º
123, de 14 de dezembro de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido
estabelecido nos artigos 42 a 49 daquela Lei Complementar.

_____, em _____ de _____ de 2018.

(nome/representante legal)

OBS.: A Declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa Licitante e
assinada pelo(s) representante(s) legal(ais).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO V
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Ref. Pregão Presencial n ° 07/2018

Licitante: _____
CNPJ n.º: _____
Tel. n.º: _____; Fax n.º: _____
Endereço: _____

LOTE

ITEM	(Especificações conforme Anexo “A” do Termo de Referência)	PREÇO UNITÁRIO	UNID.	QUANTIDADE	PREÇO TOTAL (Preço unitário X quantidade)
1	GATEWAY E1	R\$	UNID	1	R\$
2	SERVIDOR	R\$	UNID	1	R\$
3	ADAPTADOR FXS	R\$	UNID	7	R\$
4	ADAPTADOR FXO	R\$	UNID	1	R\$
5	INTERFACE GSN	R\$	UNID	1	R\$
6	SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM	R\$	UNID	1	R\$
7	TELEFONE IP			53	R\$
8	SISTEMA CONCATT CENTER	R\$	UNID	1	R\$

9	SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL	R\$	UNID	1	R\$
10	SOFTWARE DE MESA OPERADORA	R\$	UNID	1	R\$
11	SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA	R\$	UNID	48	R\$

PREÇO GLOBAL DO LOTE (Somatório dos Preços Totais de todos os itens do Lote)..... R\$

VALIDADE DA PROPOSTA:(prazo por extenso) meses, contados da data de sua apresentação. ** (Prazo de validade mínimo: 12 meses).

A ora Proponente declara, ainda e sob as penas legais, que os objetos/materiais ofertados condizem com as especificações exigidas no Termo de Referência do presente Edital, em especial com as características técnicas deste.

Os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, frete, embalagens, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do Edital Pregão n.º 07/2018 e seus Anexos.

(Cidade)-(Estado), (dia) de (Mês) de 2018.

Assinatura do representante legal da empresa



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO VI

MODELO DE PROCURAÇÃO
PAPEL TIMBRADO

(nome da empresa, CNPJ, endereço completo, fone e fax)

P R O C U R A Ç Ã O

REF.: Pregão Presencial Nº 07/2018 – CREA-PB

PROCESSO Nº 1089900/2018 – CREA-PB

A empresa, por meio de seu representante legal o
(a) Sr. (a), Carteira de Identidade n.º
....., CPF n.º, nomeia
seu (sua) bastante procurador (a) o (a) Sr. (a)
....., Carteira de Identidade n.º
....., CPF n.º, com poderes para praticar todos
os atos referentes ao Pregão Presencial Nº 07/2018 – CREA-PB (inclusive param em
nome do proponente, formular ofertas e lances de preços, interpor ou desistir de interpor
recursos, bem como, pronunciar-se, decidir, assinar ATA, e qualquer outra manifestação
no tocante ao referido Certame.

_____/_____, ____ de _____ de _____.

Nome legível e assinatura do representante legal da empresa



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO VII

MINUTA CONTRATUAL

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 1089900/2018

PREGÃO PRESENCIAL Nº 07/2018

INSTRUMENTO CONTRATUAL PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS DE CENTRAL VOIP, SERVIDOR, TELEFONES IP, GATEWAY E1, GATEWAY FXO, GATEWAY GSM, UNIT VOICE E UNITY CONTACT CENTER, PARA IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM INTEGRAÇÃO AO SITAC E INTEGRAÇÃO DE VÁRIAS MÍDIAS DE COMUNICAÇÃO, PARA AS NECESSIDADES DESTES CONSELHO DE ENGENHARIA E AGRONOMIA. QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO, COMO CONTRATANTE, O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA – CREA/PB, E, DE OUTRO LADO, COMO CONTRATADA, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

DAS PARTES

Pelo presente instrumento particular, de um lado, o **CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA – CREA/PB**, pessoa jurídica de direito público, devidamente inscrito no CNPJ/MF sob o nº 08.667.024/0001-00, com sede na Avenida Dom Pedro I, nº 809, Centro, João Pessoa/PB, neste ato representado por seu Presidente em exercício, **Engº Civ. ANTÔNIO CALOS DE ARAGÃO**, brasileiro, portador do RG nº XXXX - SSP/PB e do CPF/MF nº XXXXXXXXXXXX, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, estabelecida na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, neste ato representada por **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente **CONTRATO**, decorrente do Processo Licitatório nº 1089900/2018, passando a proposta da **CONTRATADA**, bem como o Edital e Anexos respectivos, independentemente de suas transcrições, a fazer parte integrante e complementar deste Instrumento, sujeitando-se às normas e condições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações, legislação correlata e demais normas que regem a matéria, mediante Cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA. O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de equipamentos para central VOIP, servidor, telefones IP, gateway E1, adaptador FXO, interface GSM, adaptador FXS, sistema de tarifação e bilhetagem, Software de Mesa operadora, sistema de gravação digital, e sistema contact Center, para implantação de Gestão de Relacionamento com integração ao SITAC e integração de várias mídias de comunicação, conforme quantidades, especificações e demais informações especificadas na Tabela em anexo (Anexo “A”) e no Termo de Referência do respectivo Edital de Licitação – Pregão Presencial nº 07/2018, e na proposta da CONTRATADA, os quais ficam fazendo parte integrante e inseparável deste Contrato, como se aqui estivessem transcritos.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA SEGUNDA: O prazo de vigência deste Contrato será de(.....) anos, contados da data da sua assinatura.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA TERCEIRA: Sem prejuízo das disposições especiais contidas nas demais Cláusulas e anexos do Edital respectivo e deste Contrato, além das decorrentes de lei e de normas regulamentares, constituem obrigações específicas da CONTRATADA:

3.1. Entrega dos produtos em conformidade com o estabelecido neste Contrato, livres de qualquer ônus, tais como encargos sociais, despesas de fretes, benefícios e despesas indiretas, tributos ou quaisquer outras incidências;

3.2. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos produtos licitados comprometendo-se a refazê-los, caso não atendam o padrão de qualidade exigido ou apresentem defeito de fabricação, bem como cumprir os prazos estabelecidos para entrega, substituição e garantia do objeto contratado;

3.3. A CONTRATADA, para execução do objeto, estará obrigada a satisfazer todos os requisitos, exigências e condições estabelecidas neste Contrato;

3.4. A CONTRATADA não poderá transferir a terceiros, no todo, o objeto contratado.

3.5. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação / qualificação na fase da licitação;

3.6. Entregar os produtos dentro do prazo estabelecido, nos locais e horários fixados pelo CREA/PB, obrigatoriamente na cidade de João Pessoa/PB.

3.7. Comunicar ao CONTRATANTE, conforme o caso requeira, sobre fatos ou outros que possam influenciar na execução do Contrato;

3.8. Responsabilizar-se civil ou criminalmente, pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da entrega dos produtos deste Contrato;

3.9. Assumir todas as despesas decorrentes de danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros;

3.10. Prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar ao CONTRATANTE, por meio de líder ou diretamente, quaisquer fatos ou anormalidades que por ventura possam vir a prejudicar os produtos;

3.11. Conduzir e executar o serviço/objeto do presente Contrato com integral observância de suas disposições, obedecendo-o rigorosamente;

3.12. No caso da CONTRATADA recusar-se a corrigir os defeitos, omissões ou falhas, o CONTRATANTE procederá à correção dos mesmos, através de terceiros, respondendo a CONTRATADA pelas multas e outras sanções decorrentes do inadimplemento contratual, podendo ainda o CONTRATANTE se ressarcir desses custos com as garantias contratuais ou com os créditos de qualquer pagamento ainda devido à CONTRATADA, com base no Termo ou neste Contrato;

3.13. Credenciar, junto ao CREA/PB, um representante e/ou um preposto que serão seus únicos interlocutores para os fins previstos no Termo e neste Contrato;

3.14. Aceitar, nas mesmas condições pactuadas, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, que se fizerem necessários nas quantidades do objeto contratado, nos termos do § 1º do art. 65, da Lei n.º 8.666/93;

3.15. Em nenhuma hipótese poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca dos produtos licitados ao CONTRATANTE, a não ser que haja prévia e expressa autorização;

3.18. Cumprir integralmente todas as disposições e exigências deste Contrato, bem como toda a legislação e normativa aplicável ao presente caso;

3.19. Assumir a inteira responsabilidade pela entrega dos produtos deste Contrato, sem ônus adicional para o CREA/PB.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA QUARTA: Sem prejuízo das disposições especiais contidas nas demais Cláusulas e anexos do Edital respectivo e deste Contrato, além das decorrentes de lei e de normas regulamentares, constituem obrigações específicas do CONTRATANTE:

4.1. Acompanhar a execução, as quantidades, as especificações e as qualidades dos produtos, de acordo com as condições e prazos estabelecidos;

4.2. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no Termo e neste Contrato;

4.3. Cumprir integralmente todas as disposições e exigências do Termo e deste Contrato, bem como toda a legislação e normativa aplicável ao presente caso;

4.4. Indicar o(s) responsável(eis) pela fiscalização e pela gestão do Contrato, a quem competirá a fiscalização dos produtos, a qualquer instante, solicitando à CONTRATADA, sempre que achar conveniente, informações do seu andamento;

4.5. Esclarecer dúvidas com relação aos produtos a serem licitados e fornecer à CONTRATADA as informações e a documentação indispensáveis à realização da entrega dos produtos contratados;

4.6. Exercer a fiscalização dos produtos por servidor(es) especialmente designado(s) na forma prevista na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações;

4.7. Comunicar, em tempo hábil, à CONTRATADA, quaisquer instruções ou procedimentos a adotar sobre assuntos relacionados com este Contrato;

4.8. Credenciar, junto à CONTRATADA, preposto(s) que atuará(ão) como seu(s) fiscal(is) e interlocutor(es) para os fins previstos neste Contrato;

4.9. Aplicar as penalidades por descumprimento das obrigações assumidas.

DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA QUINTA: Durante o período de vigência, a relação contratual será acompanhada e fiscalizada, nos termos do disposto no art. 67 da Lei nº 8.666/93, pelos Gerentes dos Departamentos de Infraestrutura do CREA/PB juntamente com a Assessoria Jurídica e a Gerência de T.I., nomeados por Portaria(s) da Presidência, ou por prepostos por estes expressamente indicados, aos quais caberá fiscalizar os prazos de entrega, substituição, as especificações do objeto do Termo e deste Contrato, efetuar a liberação dos pagamentos, bem como comunicar à CONTRATADA, formalmente, o descumprimento de quaisquer cláusulas deste Contrato.

5.1. O CONTRATANTE poderá determinar a substituição/regularização do objeto deste Contrato em razão de danos causados no transporte, acondicionamento, defeitos de fabricação ou desatendimento às especificações técnicas, desde que devidamente comprovados.

5.2. A fiscalização exercida não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive de terceiros, por quaisquer irregularidades verificadas durante a execução deste Contrato.

5.3. A gestão do Contrato, nos moldes da Lei n.º 8.666/93 e demais legislação aplicável, caberá ao Gerente de T.I. do CREA/PB, nomeado por Portaria da Presidência, ou por preposto por este expressamente indicado.

5.4. Da mesma forma, a CONTRATADA deverá indicar um preposto que a representará perante o CREA/PB.

5.5. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela entrega dos produtos, o CREA/PB reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a

plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os produtos, diretamente ou por prepostos designados, podendo rejeitá-los, no todo ou em parte, sempre que não atendam ao especificado no Termo, neste Contrato e no Edital respectivo.

5.6. A CONTRATADA deverá facilitar sob todos os aspectos a ação da fiscalização, acatando as suas recomendações.

5.7. A fiscalização será exercida no interesse exclusivo do CREA/PB e não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer dano aos produtos e na eventual ocorrência de tais casos, não implica em co-responsabilidade do CONTRATANTE ou de seus prepostos.

5.8. A fiscalização poderá aplicar penalidades, exigir providências eventualmente necessárias se os produtos forem considerados defeituosos/incompletos, devendo a CONTRATADA providenciar a imediata eliminação das falhas ou faltas, sem que em razão disso possa ser atribuído qualquer ônus ao CREA/PB.

DO PRAZO E PROCEDIMENTO PARA ENTREGA

CLÁUSULA SEXTA. A entrega dos materiais será efetuada pelo fornecedor ao CREA/PB em até 60 (sessenta) dias corridos na Sede do CREA/PB, junto ao Departamento de T.I., situado na Avenida Dom Pedro I, 809, Centro, João Pessoa/PB, CEP: 58.013-021, no horário das 08:00 as 16:30h.

6.1. O objeto será recebido obedecendo-se ao seguinte procedimento:

a) O fornecedor deverá entrar em contato com a Gerência de T.I. do CREA/PB, com antecedência mínima de 02 (dois) dias corridos, a fim de agendar a entrega do objeto na Sede do CREA/PB;

b) Uma vez ratificado pelo Departamento de Administração do CONTRATANTE o dia da entrega/execução, o objeto será entregue pela CONTRATADA, quando então esta receberá o Termo de Entrega Provisório. A CONTRATADA deverá fazer a entrega dos materiais conjuntamente com a Nota Fiscal respectiva;

c) Quando da entregados produtos e da Nota Fiscal pela CONTRATADA, esta receberá do Fiscal do Contrato o respectivo Termo de Recebimento Provisório;

d) O Termo de Recebimento Definitivo será emitido pelo Fiscal do Contrato após atestação por este do cumprimento e adequação do objeto a todas as exigências constantes do Termo e deste Contrato. O prazo máximo para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo é de 05 (cinco) dias úteis a contar da emissão do Termo de Recebimento Provisório.

7.3. Quando do recebimento do objeto, verificando-se vício, defeitos ou incorreções resultantes da fabricação ou de materiais empregados, ou em desacordo com as especificações, será concedido prazo de 5 (cinco) dias corridos à CONTRATADA, contados da data de recebimento da comunicação escrita pelo Fiscal do Contrato, para

reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste Contrato.

7.4. O objeto que vier a ser substituído pela CONTRATADA estará sujeito às mesmas condições de entrega/recebimento previstas neste Contrato.

DA SUBSTITUIÇÃO DOS MATERIAIS

CLÁUSULA SÉTIMA. O fornecedor deverá substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos a contar da notificação do CREA/PB, os itens que, após a entrega e aceite, venham apresentar defeitos de fabricação ou quaisquer outros que venham a dificultar ou impossibilitar a sua utilização, desde que, para a sua ocorrência, não tenha contribuído, por ação ou omissão, o CREA/PB.

7.1. Em caso de substituição dos materiais, conforme previsto acima correrão à conta do fornecedor as despesas decorrentes da devolução e nova entrega dos novos objetos.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA NONA. O pagamento à CONTRATADA será efetuado referente a apresentação pela CONTRATADA da Nota Fiscal/Fatura respectiva, a qual deverá ser atestada pela Fiscalização do Contrato e após entrega dos equipamentos.

10.1. A CONTRATADA deverá fazer a entrega de todos os equipamentos no local e no prazo indicados neste Contrato. Conjuntamente com os equipamentos, a CONTRATADA deverá fazer a entrega da Nota Fiscal respectiva.

10.2. Quando da entrega dos equipamentos e da Nota Fiscal pela CONTRATADA, esta receberá do Fiscal do Contrato o respectivo Termo de Recebimento Provisório.

10.3. O Termo de Recebimento Definitivo será emitido pelo Fiscal do Contrato após atestação por este do cumprimento e adequação do objeto a todas as exigências constantes deste Contrato. O prazo máximo para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo é de 05 (cinco) dias úteis contados da emissão do Termo de Recebimento Provisório.

10.4. No ato da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, a CONTRATADA deverá comprovar, mediante a apresentação das respectivas certidões, o adimplemento com a Seguridade Social - INSS (Certidão Negativa de Débito – CND), com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS - CRF), com a Fazenda Federal (Certidão Negativa Conjunta de Tributos Federais e de Dívida Ativa da União) e com as Fazendas Estaduais e Municipais do seu domicílio/sede (Certidões Negativas de Débito Estadual e Municipal), Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

10.5. Nenhum pagamento será feito à CONTRATADA se pendente de pagamento/cumprimento qualquer multa/sanção que lhe tenha sido imposta, bem como se não forem apresentados os documentos acima exigidos.

10.6. O não pagamento voluntário da Nota Fiscal/Fatura até a data de vencimento sujeitará o CONTRATANTE, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, mais juros de mora de 1% (um por cento) a.m., acrescidos de correção monetária pelo IGPM – Índice Geral de Preços do Mercado.

10.7. Caso no dia do pagamento não haja expediente no CONTRATANTE, aquele será efetuado no primeiro dia útil subsequente.

10.8. Caso a correspondente Nota Fiscal/Fatura apresente incorreção, ou caso não sejam entregues os documentos exigidos, o prazo do pagamento será contado a partir da data de regularização do documento fiscal e/ou apresentação dos documentos.

10.9. O pagamento será feito à CONTRATADA mediante depósito em sua conta bancária a ser especificada na Nota Fiscal apresentada.

10.10. No que concerne à retenção na fonte do Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins) e da Contribuição para o PIS/Pasep, serão aplicados os ditames da Instrução Normativa SRF n.º 480, de 15 de dezembro de 2004, da Receita Federal, em especial o que dispõe o artigo 4º da referida Instrução e, portanto, dependendo do caso, os Anexos I, II, III e/ou IV desta.

DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA. O reajuste dos preços registrados encontra-se suspenso até disciplinamento diverso oriundo de legislação federal e nas condições desta.

10.1. A revisão de preços só será admitida no caso de comprovação do desequilíbrio econômico-financeiro, por meio de planilha de custos demonstrativa da majoração e após ampla pesquisa de mercado.

10.1.1. Para a concessão da revisão dos preços, a empresa deverá comunicar ao CREA/PB a variação dos preços, por escrito e imediatamente, com pedido justificado de revisão do preço registrado, anexando documentos comprobatórios da majoração e/ou planilha de custos.

10.1.2. Caso o CREA/PB já tenha emitido a nota de empenho respectiva, para que a empresa realize a entrega dos produtos, e a empresa ainda não tenha solicitado a revisão de preços, esta não incidirá sobre pedido já formalizado e empenhado.

10.2. O CREA/PB terá o prazo de 30 (trinta) dias para análise dos pedidos de revisão recebidos.

10.2.1. Durante esse período a empresa deverá efetuar a entrega do pedido pelo preço registrado e no prazo ajustado, mesmo que a revisão seja julgada procedente pelo CREA/PB. Nesse caso, o CREA/PB procederá ao reforço dos valores pertinentes aos materiais empenhados após o pedido de revisão.

10.2.2. A empresa obrigará-se a realizar as entregas dos produtos pelo preço registrado, caso o pedido de revisão seja julgado improcedente.

10.3. Se o preço inicialmente registrado tornar-se superior ao praticado no mercado, o CREA/PB negociará com o fornecedor sua redução.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93, com as consequências contratuais e as previstas em Lei, Edital ou Regulamento.

11.1. A rescisão deste Contrato poderá ser:

11.1.1. determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93, notificando-se a CONTRATADA com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quanto ao inciso XVII;

11.1.2. amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de Licitação, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE;

11.1.3. judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

11.2. No caso do inciso VI, do artigo 78, da Lei n.º 8.666/93, poderá não ocorrer a rescisão contratual, desde que observados os ditames do Acórdão 634/2007, do Tribunal de Contas da União.

11.3. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

11.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e demais cominações legais, a Licitante se:

12.1.1. apresentar documentação falsa;

12.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

12.1.3. falhar ou fraudar na execução do Contrato;

12.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

12.1.5. cometer fraude fiscal.

12.2. A CONTRATADA estará sujeita às sanções estabelecidas no Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, e alterações posteriores, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e, subsidiariamente, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores, e nas demais legislações aplicáveis, sem prejuízo da aplicação de outras cabíveis, em especial:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do Contrato, pelo descumprimento injustificado de qualquer das cláusulas contratuais e na reincidência, o dobro, a ser cobrada extra ou judicialmente, conforme o caso, exceto aquelas cujas sanções são as já estabelecidas, sem prejuízo de responsabilidade civil e criminal que caiba. Além disso, os produtos contratados poderão, a critério do CONTRATANTE, ser rescindidos e aplicados, cumulativamente, as sanções previstas nas letras "b" e "c";

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do Contrato, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento da CONTRATADA, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério do CONTRATANTE;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CREA/PB pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

12.3. É facultado ao CONTRATANTE o direito de rescindir o Contrato, independentemente de notificação judicial ou extra-judicial, nos casos previstos nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

12.4. A abstenção, por parte do CONTRATANTE, do uso de quaisquer das faculdades a ele concedidas no Termo e neste Contrato, não importará em renúncia ao seu exercício.

12.5. A aplicação de qualquer penalidade prevista no Termo e neste Contrato, não exclui a possibilidade de aplicação das demais, bem como das penalidades previstas nas Leis Federais 8.666/93 e suas atualizações e nº 10.520/02, e Decreto Federal nº 3.555/00.

12.6. As sanções de advertência, suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios, e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Edital, correrão à conta do Elemento de Despesa Orçamentária nº 6.2.2.1.1.02.01.03.004 – Equipamento de Informática.

DO VALOR DO CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: O valor global deste Contrato importa em R\$......(.....), referente ao valor total dos equipamentos adquiridos, do LOTE conforme planilha constante do **Anexo I** deste Contrato.

DAS ALTERAÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA. Este Contrato somente sofrerá alterações de acordo com as disposições do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, por meio de Termo Aditivo.

DO REAJUSTE

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Os valores ora contratados são fixos e irrecorríveis.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

a) todas as alterações que se fizerem necessárias serão registradas por intermédio de lavratura de termo aditivo ao presente Contrato.

b) vinculam-se a este Contrato os termos do Edital de Pregão nº 005/2016 e seus Anexos, bem como a proposta de preço apresentada pela CONTRATADA.

c) é vedado caucionar ou utilizar o Contrato decorrente do presente processo para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

17.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Instrumento, serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas no Decreto nº 3.555/00, na Lei nº 10.520/02, Lei nº 8.666/93 e demais regulamentos e normas aplicáveis.

DO FORO

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA. Face à natureza de entidade autárquica do CREA/PB, a Justiça Federal, Seção Judiciária da Paraíba – Subseção Judiciária de João Pessoa, é o foro competente para dirimir eventuais dúvidas ou litígios oriundos do presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou possa vir a ser.

E, por estarem assim ajustadas, as partes assinam o presente Contrato.

João Pessoa,.....dede 2018.

Eng. Civ. ANTÔNIO CALOS DE ARAGÃO
Presidente do CREA/PB
CONTRATADA

Testemunha 1:

Nome: _____

CPF: _____

Testemunha 2:

Nome: _____

CPF: _____



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO “A”

LOTE

ITEM	(Especificações conforme Anexo “A” do Termo de Referência)	PREÇO UNITÁRIO	UNID.	QUANTIDADE	PREÇO TOTAL (Preço unitário X quantidade)
1	GATEWAY E1	R\$	UNID	1	R\$
2	SERVIDOR	R\$	UNID	1	R\$
3	ADAPTADOR FXS	R\$	UNID	7	R\$
4	ADAPTADOR FXO	R\$	UNID	1	R\$
5	INTERFACE GSN	R\$	UNID	1	R\$
6	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E BILHETAGEM	R\$	UNID	1	R\$
7	TELEFONE IP			53	R\$
8	SISTEMA CONCATT CENTER	R\$	UNID	1	R\$
9	SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL	R\$	UNID	1	R\$
10	SOFTWARE DE MESA OPERADORA	R\$	UNID	1	R\$

11	SUORTE TÉCNICO E GARANTIA	R\$	UNID	48	R\$
-----------	--	------------	-------------	-----------	------------



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO VIII

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 1089900/2018

PREGÃO PRESENCIAL Nº 07/2018

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 01/2018 - Contratação de empresa especializada para o fornecimento de equipamentos para central VOIP, servidor, telefones IP, gateway E1, gateway FXO, gateway GSM, Unity Voice e Unity contact Center para implantação de Gestão de Relacionamento com integração ao SITAC e integração de várias mídias de comunicação.

1 - JUSTIFICATIVA

O CREA-PB, desde 2013, vem realizando novas políticas de Estruturação Tecnológicas, subsidiadas financeiramente por este Conselho Federal de Engenharia e Agronomia - Confea, a GTIN do Crea – PB vem melhorando, paulatinamente, o parque computacional e a maturidade em níveis de serviços oferecidos aos nossos clientes. Essa estruturação vem sendo executada por meio de aquisição de equipamentos e ferramentas que tornam a prestação de serviço do CREA-PB mais célere. Visando dar continuidade a esta política de Estruturação Tecnológica identificamos um estreitamento no nível de serviços oferecidos aos nossos clientes externos, profissionais, atendidos pelo sistema CONFEA/CREA.

Tendo como parâmetros as mudanças nos hábitos dos consumidores que hoje utilizam de mídias digitais como site web, chats, mensagens SMS, mídias sociais, e autoatendimento, que de certa forma ajudam ao cliente resolver algumas demandas, essas solicitações, quando feitas usando estas mídias, não nos proporciona um controle sobre o status da demanda. Ainda assim recebemos um grande volume de ligações telefônicas em nossa central, com solicitações de esclarecimento, dúvidas e status de processos.

Em uma pesquisa realizada, informalmente, no ano de 2017, cuja coleta de dados foi realizada em 213 (duzentos e treze) dias, no período compreendido entre 08:00h e 14:00h, identificou-se uma média de 89 (oitenta e nove) ligações diárias, sendo 75%

dessas correspondentes a consultas ao sistemas de gestão dos profissionais SITAC. Estas ligações atendidas não se têm, precisamente, informações se elas foram solicitação ou consulta, e se o atendimento foi suficiente para solucionar a demanda. As únicas informações existentes são apenas uns registros rudimentares, em papel, indicando que foi recebida e que tem referência com o SITAC ou é uma ligação geral.

A falta de equipamentos, central telefônica e softwares que registrem adequadamente as ligações, identificando o porque da ligação, para quem é a ligação, quanto tempo é gasto em cada ligação, se a solicitação foi atendida e qual o grau de satisfação do cliente, essas informações são necessárias para o CREA-PB. Estas tecnologias são de extrema necessidade para uma organização que tem como missão servir à sociedade com ética, eficiência, compromisso e transparência. O cliente não está disposto a perder tempo e quer suas solicitações atendidas com máxima rapidez e qualidade na entrega, garantido assim sua boa satisfação com o sistema CONFEA/CREA/MÚTUA.

Para dar suporte a um ecossistema de comunicação e gestão da jornada do cliente precisaríamos adquirir equipamentos que disponibilize ferramentas (softwares) para medição de desempenho da central de atendimento, identificando quantos atendimentos são realizados diariamente, quantos eles são relacionados aos serviços, quanto tempo o cliente aguarda na fila de espera, quem são os clientes que ficaram sem atendimento, atendimento eletrônico com identificação prévia do cliente, acompanhamento do status do cliente e sobre tudo a integração com o SITAC. Esta ferramenta utiliza tecnologia OMINCHANNEL que alinha os valores do CREA-PB com as necessidades dos profissionais atendidos, disponibilizando um sistema de controle multicanal proporcionando ao cliente um atendimento personalizado com rapidez na resolução das demandas e um aumento significativo no nível de satisfação com o CREA-PB.

A implantação do sistema Gestão de Relacionamento (OMINCHANNEL) consiste na aquisição de equipamentos de suporte a VOIP bem como ferramentas integradas de gestão de jornada do cliente. Para dar uma abrangência a todas as unidades do CREA-PB, sede mais 7 (sete) inspetorias, será montada uma topologia que consiste na instalação de um servidor, sistema de gravação digital, Unity Contact Center, adaptador FXO, gateway E1 e seus periféricos, esses equipamentos darão suporte o sistema VOIP e ao sistema de gestão do relacionamento com o cliente, concentrando toda a gestão do sistema em João Pessoa-PB. Nas inspetorias serão instalados os adaptador FXS, que darão suporte ao sistema VOIP nessas referidas localidades.

O sistema Gestão de Relacionamento vai integrar todas as mídias utilizadas pelo cliente para acessar os serviços oferecidos pelo CREA-PB, convergindo para uma gestão centralizada com ênfase na qualidade da entrega do serviço, promovendo uma experiência de atendimento multicanal para os profissionais e dotando-os da possibilidade de ser atendidos por um sistema automatizado, e quando não for possível automatização, redirecionado para uma atendente que terá em sua tela do computador toda a jornada das solicitações do profissional. Todo este aparato tecnológico nos garante celeridade, eficácia no atendimento e controle na execução das demandas. Isso será refletido ao CREA-PB em forma de satisfação do profissional atendido e redução de custos com o controle efetivo das atividades realizadas no atendimento.

2. OBJETO

A presente licitação tem como objeto Contratação de empresa especializada para o fornecimento *de equipamentos para central VOIP, servidor, telefones IP, gateway E1,*

adaptador FXO, interface GSM, adaptador FXS, sistema de tarifação e bilhetagem, Software de Mesa operadora, sistema de gravação digital, e sistema contact Center, para implantação de Gestão de Relacionamento com integração ao SITAC e integração de várias mídias de comunicação.

2.1. Especificação do objeto

1. GATEWAY E1

- Deverá ser do mesmo fabricante do Item 02 – Servidor de Voz Sistema de Comunicação IP – ou deve ser apresentado documento, emitido pelo fabricante, comprovando que o modelo do Gateway é homologado;
- Deverá ser fornecida solução de Gateway para conexão à circuitos E1. O equipamento deve ser fornecido de acordo com a especificação abaixo:
- Deve ser do tipo *appliance*, ou seja, *Hardware* otimizado e dedicado para a função de *gateway*, não sendo aceitos módulos E1, FXS ou FXO instalados em PC ou similares.
- O equipamento deve estar devidamente homologado na ANATEL;
- Deve ser plenamente compatível e homologado para integração com o Sistema Redundante de Comunicação Baseado em IP;
- Deve possuir no mínimo 1 (uma) interface de conexão E1 para tráfego de voz, com suporte, no mínimo, ao protocolo R2MFC, acompanhados dos respectivos BALUNS ou com saída coaxial, e respectivas licenças;
- Deve suportar ampliação para, no mínimo, 2 (duas) interfaces de conexão E1 para tráfego de voz;
- Deve ser compatível com IPv4 e IPv6 não sendo admitidas previsões ou *roadmap* do fabricante. Não será permitido o uso de adaptadores e conversores para a implementação do protocolo IPv6.
- Deve possuir 1 (uma) porta específica para console;
- Deve possuir pelo menos duas interfaces de rede LAN ethernet compatíveis com o padrão 1000 Mbps do tipo RJ-45;
- Deve ser fornecida a quantidade necessária de DSP para o pleno funcionamento do *gateway* para que não haja bloqueio de canais de áudio, considerando os requisitos de E1 e de audioconferência;
- Deve suportar transmissão de fax, segundo padrão T.38
- Deve implementar cancelamento de eco;
- Implementar detecção e geração de DTMF;
- Deve implementar detecção de voz (VAD) e geração de ruído de Conforto (CNG);
- Deve implementar controle de admissão de banda dinâmico;
- Deve servir como fonte de música em espera;
- Deve implementar os seguintes CODECS: G.711a/u law e G.729;
- Deve implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz;
- Os *gateways* devem implementar os protocolos RTP e SRTP;
- Deve implementar classificação, marcação e priorização de tráfego com base em endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem e destino, DSCP (Differentiated Services Code Point), campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;
- Deve implementar buffer dinâmico e programável para controle de jitter;
- Deve permitir configuração através de linha de comando, com a linha de comando sendo acessada localmente via porta de console e através de interface IP utilizando protocolo SSHv2 e Telnet;

- Permitir a configuração de lista de acesso para endereços IP habilitados a acessar e configurar o *Gateway*, e que os demais endereços IP tenham o seu acesso bloqueado;
- Deve implementar VLAN e DHCP *Client*;
- Deve permitir gerenciamento através de interface gráfica;
- Deve permitir múltiplos usuários para administração, com diferentes níveis de acesso;
- A configuração deve ser armazenada em memória tipo não volátil;
- Deve implementar o protocolo SNMP;
- Deve implementar NTP *client* conforme RFC-1305;
- Deve ser compatível para instalação em *racks* padrão 19". Deverá vir acompanhados de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação.

2. SERVIDOR – SISTEMA DE COMUNICAÇÃO IP

- Possuir 2 (duas) portas de rede Ethernet compatíveis com 1000BASET;
- Possuir fonte de alimentação capaz de operar em tensões entre 100V - 127V e entre 208V – 240V em 60 HzAs;
- Deve ser compatível para instalação em *racks* padrão 19". Deverão vir acompanhados de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação;
- Quando possuir discos internos, deve utilizar sistema de armazenamento interno em RAID-1 ou RAID-5, utilizando discos rígidos SAS (*Serial Attached SCSI*). Todas as partições lógicas utilizadas pelo servidor deverão estar no *array* do sistema RAID;
- Deve possuir todos os componentes computacionais (CPU, matriz de comutação, barramento de dados, memória RAM e de armazenamento, entre outros) necessários para suportar a capacidade final de usuários solicitada e para o atendimento dos recursos de *software* exigidos nesta especificação para o Sistema Redundante de Comunicação Baseado em IP;
- Todos os cabos, conversores, conectores e terminadores necessários para interconexão da solução à Rede Pública de Telefonia serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- Permitir a monitoração de *Hardwares* críticos ao sistema via SNMP *get* e SNMP *trap*;
- Caso seja entregue uma solução virtualizada, os servidores utilizados na solução devem ser baseados nos sistemas operacionais *Windows* ou *Linux*;
- Caso a solução entregue seja virtualizada, entregar com todos os elementos para seu pleno funcionamento, incluindo *Hardware* e *software*.
- Todas as licenças de *software* fornecidas deverão ser de propriedade perpétua, ou seja, sem prazo limite para sua expiração;
- A solução oferecida pela CONTRATADA deverá ser licenciada para aceitar elementos de terceiros.
- A CONTRATANTE utilizará a qualquer momento telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados ao sistema, incluindo smartphones, tablets, entre outros, desde que operem no protocolo SIP - RFC3261, mantendo no mínimo as seguintes funcionalidades: o Comunicação de áudio e vídeo;
 - o Transferência;
 - o Conferência;
 - o Chamada em espera.
- A infraestrutura central da solução será instalada no Datacenter principal da CONTRATANTE em João Pessoa.

- A solução deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.
- A solução fornecida deve ser plenamente compatível com as normas de telecomunicações publicadas pela ANATEL, quando aplicáveis.
- Todas as funcionalidades requeridas nesta especificação deverão ser implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e a Central Telefônica, ofertados pela CONTRATADA.
- A solução deve implementar nativamente o protocolo SIP (Session Initiation Protocol).
- As atualizações de versões de todos os equipamentos deverão estar disponíveis, durante todo período contratual, para download no site oficial do fabricante.
- Devem ser entregues todas as licenças necessárias para o funcionamento adequado da solução, incluindo todos os periféricos (gateways, telefones, ATAs, etc), conforme especificações técnicas apresentadas neste Termo de Referência.
- A Solução de Telefonia IP deve estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento (*softwares* - inclusive aplicações, sistema operacional e banco de dados, desenvolvimento e customização de *softwares*, *Hardware*, cabos, conectores elétricos e de dados e outros materiais), permitindo acesso às redes pública e privada de telefonia, de acordo com as funcionalidades definidas nesta especificação.
- Os servidores ou *appliances* devem ser dedicados e exclusivos para as aplicações de telefonia, não podendo compartilhar o mesmo *Hardware* para a implementação de funções de *gateways* e/ou ATA (equipamento que transforma sinal analógico para digital).
- Deve ser fornecido um sistema de comunicação IP SIP. A solução deverá ser nativamente SIP. Não serão aceitas soluções que necessitem de adaptadores para conversão de protocolos ou de *gateways* para implementação do protocolo SIP;
- O sistema central deverá possibilitar o registro de terminais SIP e de *gateways* e roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP (terminais SIP, *gateways* de qualquer fabricante, entre outros) por meio de SIP *Trunks*;
- O sistema central deverá ainda possibilitar funcionalidades de correio de voz e mensageria;
- Qualquer função de roteamento de chamadas deverá ser automática e transparente ao usuário;
- O sistema deverá trabalhar com múltiplos planos de discagem simultaneamente;
- O sistema deverá implementar plano de discagem que permita a realização de chamadas utilizando o esquema de endereçamento SIP (URI – *Uniform Resource Identifiers*);
 - O sistema central deve ser compatível com IPv4 e IPv6 não sendo admitidas previsões ou *roadmap* do fabricante;
 - O sistema principal deverá prover, pelo menos, as seguintes funcionalidades:
 - Deve permitir livre configuração de todos os recursos, incluindo a definição de plano de encaminhamento de chamadas, configurações de rotas, supressão de Código de Seleção de Prestadora - CSP, além de facilidades e permissões de usuários;
 - Deve tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e *gateways*, sem que o tráfego de voz (*payload*) passe pelo central (*peer-to-peer*), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos;
 - Deve implementar criptografia, seja via *Hardware* (aparelhos telefônicos, *gateways*) ou *software* (*softphones*), para tráfego de sinalização e de voz entre os terminais de

comunicação, entre os terminais de comunicação e o controlador de chamadas e entre os terminais e *gateways*;

- Deve utilizar o protocolo TLS v1.2 ou IPSEC para sinalização segura;
- Deve utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos aparelhos telefônicos IP utilizando, pelo menos, o padrão AES 256 bits;
- As chaves deverão ser trocadas a cada chamada;
- Deve implementar mecanismos de proteção a ataques de negação de serviço (DoS), tais como, *ping of death*, *gratuitous ARPs*, *packet replay attack*, *SYN floods*, *oversizes packets* e *ping floods*, entre outros;
- Deverá implementar *DNS Client* e *NTP Client*;
- Deve possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:
- Consultas das chamadas externas (entrada e saída) e internas;
- Interligação automática entre ramais;
- Interligação dos ramais com rede pública, segundo suas classes de serviços;
- Transferência anunciada nas chamadas de entrada, saída, internas e externas (de ramal para ramal), ou seja, redirecionamento de chamada para outro ramal, permitindo que o chamador seja anunciado;
- Transferência não-anunciada nas chamadas de entrada, saída, internas e externas (de ramal para ramal), ou seja, redirecionamento de chamada para outro ramal sem anúncio do chamador;
- Música de espera para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais.
- Os ramais de um grupo consecutivo (grupo de busca) poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo;
- Deve implementar fila de atendimento, distribuindo as chamadas para os ramais do grupo por ordem de chegada;
- Deve permitir configuração de tempo máximo de qual chamada ficará na fila, permitindo redirecionar a chamada para outro destino caso este tempo seja alcançado (correio de voz, por exemplo);
- Captura de chamadas em grupo, individual e entre grupos;
- Deve permitir a criação de grupos de buscas de ramais;
- Chamadas de retorno automático para ligações ramal a ramal, tanto no caso de não atendimento como no caso de ocupado;
- Redirecionamento (siga-me) de chamadas internas e externas de modo que todos os ramais do sistema possam desviar as ligações e seu ramal, para o ramal no qual a facilidade está sendo ativada;
- Redirecionamento incondicional de chamadas internas e externas para outro ramal ou para o sistema de mensagens, mesmo caso o ramal chamado não esteja autenticado no sistema;
- Ativação da função "Não Perturbe" diretamente de seu aparelho telefônico;
- Discagem abreviada individual de modo que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais;
- Linha direta (Hot Line);
- Repetição do último número externo discado;
- Código pessoal de usuário de ramal, de modo que este possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo por meio de

outros ramais, com a chamada sendo computada em seu ramal para efeitos de bilhetagem;

- Mesmo utilizando um telefone bloqueado para determinados tipos de chamadas, o código associa aquela ligação à classe de serviço do usuário e não ao do telefone. Desta forma, a chamada será processada caso o usuário tenha a devida autorização e será bilhetada utilizando o código ou a conta do usuário, ao invés de se utilizar o número do ramal registrado naquele telefone; • Sinalização acústica e visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida ao ramal;
- Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- Chamadas de saída através de código de acesso;
- Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- Call Park (estacionamento de chamadas);
- Serviço noturno, ou seja, apresentação de mensagem em resposta automática de chamadas a ser ativada em horários pré-definidos;
- Deve permitir a constituição de grupos entre ramais do chefe e da secretária, de modo que as chamadas destinadas ao chefe sejam encaminhadas primeiro para o ramal da secretária, para que a mesma possa realizar a transferência;
- Permitir a visualização do status do ramal do chefe pela secretária;
- Permitir grupos de, pelo menos, 4 chefes e 2 secretárias;
- ☐ Permitir ativação/desativação remota de desvios;
- Permitir linha de consulta entre chefe e secretária;
- Permitir acesso direto entre chefes;
- Permitir visualização para a secretária com status da linha principal do chefe;
- Permitir visualização para uma secretária com status da linha principal de outra secretária;
- Permitir atribuição de linha particular para o chefe não compartilhada com a secretária.
- Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e softphones;
- Permitir a identificação do número de chamada BINA (B Identifica Número de A), apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e softphones;
- Permitir a configuração de modelos (“templates”) de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como som de toque, IP do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço entre outros, tenham que ser configuradas telefone a telefone;
- Possuir recurso para seleção de acesso a rota de menor custo, para ligações interurbanas, locais e de celulares, automaticamente, em função de números discados e horários de funcionamento, sem a necessidade de digitar um código de rota específico;
- Possibilitar o roteamento de chamadas por caminhos alternativos, caso o caminho padrão esteja indisponível ou com todos os canais ocupados;
- Possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- Possuir, pelo menos, os seguintes CODECs de voz padrões de mercado: G.711a/u law, G.722, G.729a;
- Permitir a configuração de ordem de preferência de uso de CODEC pelos terminais;
- O sistema central de comunicação baseado em IP deverá atender aos padrões especificados nos subitens abaixo:

- RFC 1889: *RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications*;
- Sinalização criptografada através do protocolo TLS 1.2 ou IPSEC conforme RFC 2246 ou RFC 2406;
- RFC 2327: *Session Description Protocol (SDP)*;
- RFC 2543: *Session Initiation Protocol v2*
- RFC 2833: *RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals*;
- RFC 3261: *SIP: Session Initiation Protocol*;
- RFC 3262: *Reliability of Provisional Responses in SIP*;
- RFC 3263: *Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers*;
- RFC 3264: *SDP Offer/Answer Model*;
- RFC 3265: *SIP-specific event notification*;
- RFC 3311: *SIP UPDATE Method*;
- RFC 3323: *SIP Privacy Mechanism*;
- RFC 3515: *SIP REFER Method*;
- RFC 3711: *The Secure Real-time Transport Protocol (SRTP)*;
- RFC 3842: *SIP Message Waiting*;
- RFC 4028: *Session Timers in SIP*;
- RFC 4566: *Session Description Protocol*;
- RFC 4568: *Session Description Protocol (SDP) ou através do SDES (Session Description Protocol Security Descriptions for Media Streams)*;
- RFC 4733: *Telephone Events (DTMF)*;
- Possibilitar o uso de protocolo SNMP v3 com autenticação segura através de protocolo MD5 e SHA, além de criptografia da comunicação via padrão DES ou AES;
- Deve ser compatível com:
 - Protocolo de Internet segundo RFC 0791;
 - RFC 3841: *Caller Preferences for the Session Initiation Protocol (SIP)*;
 - RFC 4083: *IP Multimedia Subsystem*;
- Deve implementar múltiplos registros de usuários de forma simultânea conforme:
 - RFC 5626;
 - RFC 5853: *SBC (Session Border Controller) for Enterprise*;
- Deve possibilitar o gerenciamento por meio do protocolo SNMP v3 com autenticação segura através de MD5 e SHA e com criptografia da comunicação via DES ou AES;
- Deve gerar os bilhetes (CDRs) que contenha todas as informações necessárias que subsidiem as características requeridas na especificação do sistema de tarifação. Os bilhetes gerados deverão contemplar chamadas externas de entrada e de saída e chamadas internas (chamada de ramal para ramal);
- Deve ser capaz de enviar ao tarifador as informações de chamada (origem, destino, data, duração, etc) e, a partir do tarifador será gerado um relatório para que o usuário classifique a chamada;
- Deve possuir um buffer interno para armazenagem dos bilhetes de no mínimo 10.000 bilhetes;
- Deve permitir, através de recursos próprios de *Hardware* e software adequados, utilizando a rede de dados corporativa da CONTRATANTE, interligação a outras centrais do mesmo ou de outros fornecedores por meio da tecnologia de voz sobre IP (VoIP) através do protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*), segundo RFC 3261;
- Deve permitir a interligação a outras centrais, do mesmo ou de outros fornecedores, por meio da tecnologia de voz sobre IP (VoIP) através do protocolo SIP (*Session Initiation*

Protocol), segundo RFC 3261. Deve ser feita com recursos próprios de *Hardware* e software adequados, utilizando a rede de dados corporativa da CONTRATANTE.

- Deve permitir o provisionamento de forma automática dos aparelhos telefônicos IP;
- Deve permitir a atualização centralizada e automática de firmware dos aparelhos telefônicos IP;

- Deve permitir a reinicialização dos telefones IP a partir da interface de administração;

- Deve implementar autenticação por usuário e senha para qualquer terminal de comunicação, inclusive para softphones e qualquer outro dispositivo que se registre para receber ligações. Quando um usuário não estiver logado, o sistema deve ser capaz de redirecionar as chamadas para sua caixa de mensagens de voz bem como operar com redirecionamento de chamadas para outros ramais, conforme preferência definida pelo usuário;

- Deve possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários;

- Deve possuir interface Web exclusiva para acesso dos usuários finais, através de *login* próprio, para que estes realizem configurações personalizáveis como: desvio em caso de ocupado ou não atendimento, siga-me, discagem rápida, entre outros. Esta interface deve ser em Português Brasileiro;

- Deve possuir ferramenta para gerenciamento de ramais e facilidades de usuários, permitindo configurar recursos de qualquer ramal do sistema, de forma centralizada (com base única de configuração, independentemente da quantidade de *sites* remotos) e via *web browser* (HTTPS), devendo possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- Deve possuir gerenciamento por meio de aplicação gráfica;

- Deve permitir a coleta e geração de dados de performance, via SNMP;

- Deve ser compatível com diretório LDAPv3;

- Deve prover relatórios com detalhes sobre tentativas de *login* inválidas;

- Deve permitir o acesso por meio de *login* e senha de administradores;

- Deve possibilitar a criação /alteração e remoção de perfis de acesso;

- Deve suportar *backup* e *restore* da base de dados de usuários e configurações via LAN;

- Deve utilizar interfaces gráficas amigáveis e intuitivas para a administração, gerenciamento e programação do sistema redundante de comunicação baseado em IP;

- Deve permitir, pelo menos, as seguintes funções via WEB:

- Configuração das facilidades de ramais;

- Configuração de ramais (permissões e bloqueios) individualmente ou em lotes;

- Configuração dos telefones IP individualmente ou em lotes;

- Configurações de troncos;

- Cadastramento de senhas e contas de usuários;

- Programações de grupos de ramais;

- Verificação, ativação ou desativação da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;

- Monitoramento em tempo real;

- A interface WEB deverá implementar timers de forma que após intervalo de tempo configurável de inatividade, a sessão seja automaticamente terminada;

- Deverá possuir pelo menos 4 níveis de usuários com privilégios de configuração distintos e hierárquicos;

- E possibilitar o gerenciamento dos alarmes do sistema;

- Possuir controle de acesso aos usuários do servidor de gerência;

- Possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas de voz sobre IP, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter, perda de pacotes);
- Possuir gerência de falhas e desempenho, tanto local quanto centralizado, possibilitando o gerenciamento via interface gráfica com alternância de cores e em tempo real;
- Deve possuir alarmes para notificação e localização, como por exemplo, em caso de perda do link com o PABX, congestionamento de canais SIP e E1, taxa excessiva de perda de chamadas, problema com módulos ou fontes de alimentação;
- O alarme deve ser categorizado, possuir informações como data/hora, local, equipamento e mensagem descritiva do erro;
- Deve implementar áudio conferência para os usuários, com os seguintes requisitos:
- Deve possibilitar que o telefone que iniciou uma conferência saia da conferência sem que a chamada seja terminada;
- O sistema deve permitir a execução de chamadas multiusuário com no mínimo 5 (cinco) participantes;
- Qualquer usuário poderá iniciar a conversa em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu aparelho telefônico;
- Deve possibilitar que conferências do tipo *Adhoc* e *meet me* sejam utilizadas no sistema. Quando a conferência for do tipo *meet me*, o sistema deve possibilitar a criação de um número para a sala de conferência, bem como senha para os usuários acessarem a sala de áudio conferência;
- O Sistema Redundante de Comunicação em SIP deve permitir o uso de aparelhos de fabricantes diversos, sendo garantidas as funcionalidades básicas do SIP conforme RFC 3261;
- A solução deverá ser fornecida dimensionada para atender a capacidade de usuários solicitados, incluindo telefones e/ou softphones registrados, caixas postais de correio de voz, sem que haja necessidade de adição de novo *Hardware* ou incremento de capacidade de processamento no ambiente computacional fornecido: • Quando existir atualização de software;
- O dimensionamento deve suportar todos os usuários, em conformidade com esse item, sem degradação de performance do processamento de chamadas;
- A solução de Correio de Voz deve ser entregue com caixa postal independente para cada ramal do sistema;
- Deve realizar atendimento automático de chamadas que possibilite a gravação e recuperação de mensagens, quando o ramal chamado estiver ocupado, com seu usuário ausente ou por comando do usuário para redirecionamento das chamadas;
- O sistema de correio de voz deve ser centralizado e atender a todos os usuários do sistema de telefonia IP com a funcionalidade liberada de acordo com a os perfis de usuários definidos nesta especificação;
- Deve implementar protocolo IMAP4 e SMTP para integração com sistema de e-mail existente no CONTRATANTE;
- Deve prover indicação visual nos telefones IP de mensagem existente na caixa postal;
- Deve permitir uma caixa postal de fax individualizada para cada usuário que possua um correio de voz no sistema;
- Permitir recebimento de fax;
- O sistema deve implementar mecanismo de login e senha para acesso às caixas postais;

- Permitir definir no sistema a quantidade mínima de 8 (oito) dígitos para a senha de acesso a caixa postal;
- Deve possuir interface e áudios pré-gravados (mensagens padrões) em português brasileiro;
- O menu para navegação (ouvir mensagens, apagar, armazenar) e configuração deve ser em português brasileiro;
- O sistema deve possuir a facilidade de menu de voz para pré-atendimento individual com possibilidade de desvio para ramais internos e números externos. Deve ser possível montar um menu para chamadores internos e outra para chamadores externos;
- O sistema deve permitir o usuário acionar mensagem de ausência temporária;
- Deve permitir, por meio da interface de gerenciamento, a inclusão e exclusão de usuários, cancelamentos de senhas, indicação de ocupação do sistema. Este acesso ao gerenciamento deve ser controlado por senha;
- Deve permitir gravação de saudações, devendo ser possível usar saudação padrão ou personalizada pelo usuário. A gravação das mensagens de saudação deve ser feita por meio do telefone;
- Permitir ao usuário salvar, deletar, responder e encaminhar as mensagens de voz através do próprio telefone;
- Os recursos de correio de voz devem ser controláveis pelo usuário, devendo a mídia ser gravada nos formatos comuns de áudio, tais como MP3, WAV ou variantes superiores;
- Ao receber uma mensagem em seu correio de voz, o sistema deverá enviar esta mensagem automaticamente para o e-mail dos usuários em formato de áudio.

3. ADAPTADOR DE TELEFONIA ANALÓGICA - FXS

- Deve possuir, no mínimo, 2 (duas) interface FXS loop-start para conexão com telefone analógico ou aparelho de fax por meio de conectores RJ-11;
- Deve possuir, no mínimo, uma porta Fast Ethernet (10/100 Mbps) para conexão na rede IP;
- Deve ser compatível para funcionamento com o Servidor de Voz – Sistemas de Comunicação IP desta especificação;
- Deve ser apresentado documento oficial do fabricante, validando a compatibilidade entre o adaptador de telefonia analógica e o servidor de voz. • - - Deve implementar VLAN segundo padrão 802.1q/p;
- Deve suportar a capacidade de gerenciamento através das funcionalidades HTTPS Server e SNMP v2 ou v3;
- Permitir a transmissão de fax, segundo padrão T.38, com estas codificações e compressões de fax ocorrendo diretamente no adaptador;
- Permitir a utilização dos CODECS G.711e G.729, com estas codificações e compressões de voz ocorrendo diretamente no adaptador;
- Deve implementar, no mínimo, 02 (duas) linhas através do protocolo SIP;
- Deve possuir sistema de detecção de atividade de voz e geração de ruído de conforto;
- Deve possuir fonte capaz de operar com tensões de 100 - 240 VAC e frequência de 60Hz.
- Deverá possuir interface web para configuração e gerenciamento remoto;
- Deve implementar cliente DHCP;
- Deve implementar SRTP e TLS 1.2 de forma a garantir a segurança das chamadas;
- Deverá possuir Certificação da ANATEL;

- Deve ser garantida atualização de software/firmware do equipamento pelo período de garantia sem custos para a CONTRATANTE;
- Deve ser fornecido adaptador telefônico com patch cord de no mínimo de 1,0 metro.
- Deve ser fornecido com todas as licenças necessárias para seu funcionamento com o Servidor de Voz - Sistema Comunicação IP.

4. ADAPTADOR DE TELEFONIA ANALÓGICA – FXO

- Deve possuir, no mínimo, 4 (quatro) interfaces FXO para conexão com interface analógica da operadora de telefonia local, por meio de conectores RJ-11;
- Deve possuir, no mínimo, uma porta Fast Ethernet (10/100 Mbps) para conexão na rede IP;
- Deve ser compatível para funcionamento com o Servidor de Voz – Sistemas de Comunicação IP desta especificação;
- Deve implementar VLAN segundo padrão 802.1q/p;
- Deve suportar a capacidade de gerenciamento através das funcionalidades HTTPS Server e SNMP v2 ou v3;
- Permitir a transmissão de fax, segundo padrão T.38, com estas codificações e compressões de fax ocorrendo diretamente no adaptador;
- Permitir a utilização dos CODECS G.711e G.729, com estas codificações e compressões de voz ocorrendo diretamente no adaptador;
- Deve ser apresentado documento oficial do fabricante, validando a compatibilidade entre o adaptador de telefonia analógica e o servidor de voz.
- Deve possuir fonte capaz de operar com tensões de 100 - 240 VAC e frequência de 60Hz.
- Deverá possuir interface web para configuração e gerenciamento remoto;
- Deve implementar cliente DHCP;
- Deve implementar SRTP e TLS 1.2 de forma a garantir a segurança das chamadas;
- Deverá possuir Certificação da ANATEL;
- Deve ser garantida atualização de software/firmware do equipamento pelo período de garantia sem custos para a CONTRATANTE;
- Deve ser fornecido adaptador telefônico com patch cord de no mínimo de 1,0 metro.
- Deve ser fornecido com todas as licenças necessárias para seu funcionamento com o Servidor de Voz - Sistema Comunicação IP.

5. INTERFACE CELULAR GSM

- Deve ser compatível para funcionamento com o Servidor de Voz – Sistemas de Comunicação IP desta especificação;
- Deve ser apresentado documento oficial do fabricante, validando a compatibilidade entre o adaptador de telefonia analógica e o servidor de voz.
- Suporte a 04 (quatro) canais simultâneos;
- Frequência de operação 850/900/1800 MHz;
- Deverá ser instalada antena externa, com suporte para instalação;
- Deverá ser conectado à central por meio de E1 ou SIP;
- Os SIM Cards poderão ser substituídos com o equipamento ligado, sem prejuízo ao funcionamento dos demais canais;
- O equipamento deverá possuir formato para acomodação em rack 19", com 1U de altura;

- A alimentação deverá ser 100-240V AC com tomada padrão NBR 14136; A Contratante fornecerá os pontos de alimentação em 220V AC estabilizados.

6. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E BILHETAGEM

- Deve ser compatível para funcionamento com o Servidor de Voz – Sistemas de Comunicação IP desta especificação;
- Deve ser apresentado documento oficial do fabricante, validando a compatibilidade entre o adaptador de telefonia analógica e o servidor de voz.
- COLETA DE DADOS;
- O sistema deverá emitir notificações por e-mail em casos onde o tarifador deixe de receber os tickets com os registros de ligações a partir de um intervalo de período a determinar pelo usuário.
- O serviço de coleta de dados deverá funcionar como serviço em servidores com sistema operacional Windows 2008 Server ou Linux.
- Deve estar licenciada para tarifação de todos os ramais adquiridos nesta especificação;
- Não poderá haver custo adicional por licença de usuário e/ou processador, para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema.

Especificação do tarifador:

- O acesso via WEB deverá estar disponível a partir de qualquer ponto da rede, para consultas, gráficos e relatórios via web browser. O sistema deverá ser compatível com os principais navegadores (*Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome*).
- Permitir a instalação em servidores virtuais.
- O Sistema de Tarifação e Bilhetagem deve armazenar suas informações em banco de dados relacional que deve ser entregue junto com a solução;
- Deve possuir integração com o *Active Directory* (AD).
- Deve permitir a manutenção do cadastro de usuários no sistema de acordo com o perfil (administrador, gestor, departamentos, centros de custos, ramais e códigos de contas). O sistema deverá permitir o mínimo acesso a 02 usuários via browser de forma simultânea, para realização de tarefas relacionadas a emissão de relatórios.
- Deve permitir a atualização automática e manual, via Internet, de prefixos e tarifas bem como a incorporação de tarifas específicas, a critério do administrador do sistema.
- Deve permitir o processamento de períodos retroativos em função de atualização de cadastros no sistema e geração de relatórios de tarifação atualizados. O usuário deve ter a opção de selecionar o período, pabx, departamento, centro de custos ou ramal que deseja reprocessar os registros para que não ocorra lentidão no processo de atualização dos dados no sistema.
- Realização de backups de forma manual e automatizada.
- Permitir a simulação de custos das ligações entre trechos, através do cadastramento de outras operadoras no sistema.
- É necessário que o sistema permita o lançamento de limites de consumo máximo por ramal, centros de custos e rotas, de forma que uma vez atingida a cota seja emitido um aviso de mensagem via correio eletrônico. As cotas podem ser definidas por valor, duração e tipo das ligações (local fixo, local móvel, ddd fixo, ddd móvel e ddi).
- Deve permitir o envio de relatórios automaticamente por e-mail através de um pré-agendamento definido no sistema.
- Permitir o cadastramento de ramais/código de contas com identificação do nome dos usuários, e-mail, localização (área) e período de vigência que permita o acompanhamento histórico de utilização de um ramal e código de contas.

- Permitir a interpretação de diferentes layouts de bilhetes gerados pela central telefônica.
- O sistema deverá interpretar os bilhetes gerados pelo Servidor de Voz referente as ligações de saída, entrada, transferidas, recebidas não atendidas e internas.
- Deverá possibilitar o gerenciamento de uma lista telefônica, que permita cadastrar os números mais discados indicando nos relatórios além do nome da empresa chamada, se a ligação é particular ou a negócio.
- Permitir criação de regras de tarifação para as ligações de chamadas realizadas e recebidas permitindo associar uma prestadora para um grupo de troncos.
- Permitir os cadastros de diversas tarifas, que podem ser aplicadas à toda central, a um ramal, a um centro de custo ou plano tarifário.
- Permitir a exportação em tempo real dos registros das ligações em arquivos no formato texto. O sistema deve permitir ao usuário a opção de criação de diversos layouts de exportação. Os campos poderão ser separados por ponto e vírgula (;) ou espaçamento entre os campos.
- Permitir a exportação de contas no padrão FEBRABAN;
- Permitir o cadastro de ramais que não façam parte do tarifador, controle de contas;
- Permitir a validação de chamadas comerciais e particulares. O usuário deverá possuir acesso exclusivo sob as ligações realizadas e recebidas geradas pela central telefônica através do sistema. O sistema deve trazer a opção de exportar somente os registros de ligações particulares em arquivos no formato texto que poderá ser usado posteriormente na integração ao ERP da empresa contratante.
- O sistema deve permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas;
- O sistema deve permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário;
- O sistema deve atribuir valor monetário imediatamente, ao receber as informações dos bilhetes telefônicos, conforme as tabelas das operadoras (tarifação on-line);
- O sistema deve efetuar a retarificação automática e imediata, ou seja, recalculada imediatamente a partir do momento em que uma alteração diretamente relacionada com o custo da ligação ocorra;
- O sistema deve possibilitar o acesso a qualquer informação via browser;
- Permitir a geração de custos provenientes de 0800 nas ligações recebidas somente para um grupo de ramais.
- Possuir uma tela de log de erros para que o administrador do sistema possa visualizar excluir ou mesmo editar registros de ligações não interpretadas pelo sistema tais como: números inválidos, caracteres não identificados gerados pela central telefônica, rotas não cadastradas entre outros.;
- A solução deverá permitir a visualização através de logs das principais operações realizadas pelos usuários - cadastramento, alteração ou exclusão de informações ;
- Permitir o rateio de despesas fixas tais como assinatura de links, manutenção de centrais, locação entre outras. Os valores deverão ser igualmente rateados para os ramais ou para determinados centros de custos baseados pelo valor gasto ou quantidade de ligações consumidas no período;
- Cópia de segurança compacta e programável: o sistema deve ter uma rotina interna de backup automática, cuja periodicidade pode ser programada;
- O sistema deve controlar o histórico de utilização de cada ramal por usuário;

- O sistema deve efetuar a coleta dos bilhetes gerados pelos PABXs e/ou equipamentos IP e os tarifar e processar de forma centralizada;
- O sistema deve exportar arquivo, em formato txt, para integração com outros *softwares*;
- O sistema deve possuir um recurso que permita a monitoração do andamento do sistema. Esta janela deve alertar o usuário de eventuais falhas em alguma aplicação ou serviço da solução. Paralelamente, a solução de gerenciamento de falhas deve enviar alertas por e-mail ou visuais para os responsáveis, por cada evento defeituoso;
- O Sistema de Tarifação deverá ser fornecido em conjunto com o *Hardware*, com servidor no padrão para *rack* de 19 polegadas, e *softwares* de sistema operacional e de banco de dados;
- Poderá ser instalado no mesmo hardware do Servidor de Voz, desde que não gere impacto nos demais recursos da solução.
- Este *Hardware* deverá estar preparado para ampliação mínima para alcançar 200 ramais através da simples adição de licenças, sem necessidade de acréscimo ou substituição de *appliances* físicos, ou substituição da plataforma de *software/SGBD*;
- Deverá ter a capacidade, de *Hardware* e de *software*, para manter 100.000 (cem mil) de registro de chamadas por mês, e de armazenar 12 meses de registro de chamadas.
- Os relatórios deverão permitir a geração e exportação nos formatos TXT, *Excel*, *Word* e PDF;
- Agendamento de Tarefas: O sistema deve permitir o agendamento de emissão de relatórios periódicos, exportação dos dados das ligações, fechamento da tarifação, ou seja, no momento definido o próprio sistema se incumbirá de executar a atividade previamente agendada;
- A opção de exportação dos registros das ligações no formato CSV nos relatórios do sistema deve ser caracterizado como um “serviço executado a parte no sistema”, ou seja, o usuário não precisa ficar esperando a conclusão da geração do arquivo csv, e pode continuar usando o sistema sem qualquer interferência causada pela execução da exportação.
- O sistema deverá permitir o acesso a interface de relatórios via browser de qualquer computador na rede Intranet ou Internet, através do uso de senha de autenticação e sem limitação sobre a quantidade de vezes que o usuário poderá ter acesso.
- Os relatórios poderão ser configurados pelo administrador, de forma que o logotipo da empresa contratante possa ser inserido no início de cada página.
- Possuir relatórios resumidos por ramais e códigos de contas divididos por centros de custos, departamentos e áreas gestoras.
- Possuir relatórios resumidos sumarizados por tipo ligação (local fixo, local móvel, ddd fixo, ddd móvel e ddi) de ramais e códigos de contas divididos por centros de custos, departamentos e áreas gestoras.
- Possuir relatórios detalhados de ramais e código de contas dividido por centros de custos, departamentos e áreas gestoras. Os relatórios devem possuir as seguintes opções de pesquisa: intervalo de período, intervalo de duração, intervalo de horas, por central de pabx, rotas, grupo de troncos, ramal, código de projeto, número de telefone, código de área, estado, tipo de ligação (realizada, recebida, recebida não atendida, todas), categoria (local fixo, local móvel, ddd fixo, ddd móvel e ddi). O relatório deve trazer a opção de visualização de todos os ramais na sequência das ligações como também de forma individual por ramal ou código de contas.

- Relatório e gráfico apresentando o fluxo das ligações por região do País, Estado e Cidade.
- Ranking dos números mais discados por duração, custo e quantidade de ligações.
- Relatórios gráficos de quantidade e custos das ligações por nível hierárquico.
- Relatório de meta de consumo apontando o status atual de consumo de cada ramal, código de contas, centros de custos e rotas durante o mês vigente.
- Relatório de ramais não cadastrados. O relatório deverá apontar o registro de todos os ramais não cadastrados no sistema gerados pelo Servidor de Voz. Esse relatório deverá conter informações como quantidade de ligações, duração e valor.
- A coleta dos bilhetes deve ser efetuada através da rede, de forma automática, com a geração de alarmes quando da falha na coleta dos bilhetes, com envio de mensagem eletrônica;
- O sistema deve possuir no mínimo os seguintes relatórios: relatórios flexíveis, com informações de identificação de usuários, ramais (origem e destino), tempo e data de cada chamada, centro de custo, grupos de usuários, custo da ligação, relatórios de tráfego (tráfego de entrada ou de saída, tráfego por rota ou por ramal), entre outros;
- O sistema deve permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na hora e dia de maior movimento, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados;
- O sistema deve permitir a simulação de tráfego em cima das informações fornecidas pela observação citada anteriormente e indicar o número ideal de troncos e/ou links necessários para correto dimensionamento da central;
- O sistema deve permitir a geração de relatórios para gestão de custos, trazendo as minutagens por códigos de área e análise de melhores planos de tarifação comparando com o perfil da empresa;
- O sistema deve permitir a simulação de custos de ligações e um comparativo entre as operadoras de mercado;
- O sistema deve permitir o rateio do valor da conta telefônica de forma automática, separando o mesmo por operadora;
- O sistema deve permitir a geração de gráficos comparativos entre os centros de custo da empresa, mostrando a evolução dos últimos 12 meses;
- Estes relatórios devem ser apresentados por: custo das ligações, quantidade de ligações, duração das ligações, usuário, por plano de serviço e centro de custo por planos de serviço;
- ☐ Deverá ser do mesmo fabricante do Sistema Redundante de Comunicação Baseado em IP ou apresentar documento, emitido pelo fabricante, comprovando a homologação do produto e dos testes efetuados;
- Deve ser homologado na ANATEL;
- Os aparelhos telefônicos serão conectados à rede da CONTRATANTE por meio da utilização de switches com capacidade PoE;
- Deve ser compatível com o protocolo SIP (RFC 3261) nativamente, sem a necessidade de uso de adaptadores;
- Deve ser plenamente compatível e homologado para integração com o Servidor de Voz - Sistema de Comunicação IP;
- Deve possuir display que permita no mínimo:

7. TELEFONE IP

- Visualizar data e hora;
- Possuir interface em português brasileiro;
- Detalhes da chamada em curso;
- Visualização ao histórico de chamadas (efetuadas, recebidas e perdidas) com no mínimo 100 registros;
- Deve possuir, no mínimo, teclas físicas de:
- Teclado numérico com 12 botões;
- Controle de volume (Up e Down) da chamada;
- “Mudo” com indicador luminoso na tecla ou com indicação visual da ativação da função no display do aparelho;
- Deve possuir, no mínimo, 02 (duas) portas Fast Ethernet (10/100 Mbps) com switch interno; permitindo ligar uma das portas a rede LAN e a outra à um computador;
- Deve possuir display com resolução de, no mínimo de 120x60 pixels;
- Deve possuir, no mínimo, 04 (quatro) softkeys associadas ao display e sensíveis ao contexto;
- Deve possuir teclas físicas específicas para menu e navegação;
- Deve possuir tecla de seleção de headset;
- Deve possuir tecla de acesso ao Correio de Voz (VoiceMail) e indicador luminoso de sinalização de nova mensagem no correio de voz;
- Deve possuir uma interface RJ-9 para conexão do monofone, de forma que seja fácil a sua substituição em caso de defeito do monofone ou do próprio cabo;
- Deve possuir porta para conexão de headset, sendo esta porta independente da porta de conexão do monofone, permitindo que o usuário "atenda" a chamada pelo headset ou monofone;
- Deve possuir tecla de viva-voz;
- Permitir a utilização dos CODECS G.711a/u law, G.722 e G.729a, com estas codificações e compressões de voz ocorrendo diretamente no aparelho;
- Deve ser compatível o padrão IEEE 802.3af (POWER OVER ETHERNET) Classe 1 ou classe 2.
- Deve possuir viva-voz com áudio full-duplex (microfone e auto-falante);
- Implementar geração de DTMF e transmissão de DTMF pelo tráfego RTP;
- Deve possuir login/logout do telefone permitindo que qualquer usuário licenciado para a facilidade de ramal IP utilize o aparelho com seu próprio ramal através de usuário e senha pessoais sem a necessidade de intervenção da área de suporte (mobilidade);
- Deve permitir a utilização de código de acesso de usuário para discagem;
- Deve permitir transferência de chamada interna e externa;
- Deve permitir o estacionamento de chamada (call parking);
- Deve permitir colocar chamada em espera (hold);
- Permitir desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas;
- Captura de chamadas em grupo e de ramal específico;
- Deve permitir a configuração de rede via DHCP e IP manualmente;
- Deve suportar opções de DHCP para autoconfiguração;
- Deve implementar sincronismo de tempo com o sistema central de telefonia;
- Deve permitir provisionamento através de protocolos seguros como o HTTPS ou outro protocolo com criptografia de dados;

- Deve ser gerenciável através de interface web ou pelo sistema de gerenciamento do Servidor de Voz;
- Deve implementar QoS segundo IEEE 802.1Q tagging (VLAN) e 802.1p, Layer 3 TOS e DSCP;
- Deve ser capaz de aplicar outra VLAN na porta do switch enviada ao computador, para que o tráfego de dados e de voz utilizem VLANs distintas.
- Deve implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS;
- Deve implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED;
- Deve implementar transport layer security (TLS) para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz;
- Deve implementar chaves de criptografia no padrão AES de no mínimo 256bits;
- Deve possuir autenticação e criptografia de forma nativa;
- Deve permitir a utilização com certificados conforme padrão X.509;
- Deve ser fornecido aparelho telefônico com patch cord de no mínimo de 1,0 metro.

8. SISTEMA DE CONTACT CENTER

- Deve ser do mesmo fabricante do Servidor de Voz – Sistema de Comunicação IP;
- Deve incorporar mecanismo de distribuição automática de chamadas, com as seguintes características:
 - a) Roteamento de chamadas com distribuição simples, conforme a ordem dos agentes, para o agente há mais tempo sem atender uma ligação e para o agente que passou menos tempo atendendo uma ligação;
 - b) roteamento de chamadas baseado no nível de serviço e tempo estimado de espera;
 - c) roteamento de chamadas baseado em habilidades do agente com configuração de pesos.
- Deve ser compatível e permitir a autenticação do agente por meio de processos de single sign-on baseado no Microsoft Active Directory, ou por meio de integração que permita que o software do agente se autentique de forma automática assim que o usuário efetua o logon no Windows.
- Capacidade para no mínimo 05 (cinco) grupos de atendimento com 15 (quinze) posições de fila, com possibilidade de transbordo entre as filas.
- Deve ser fornecido com no mínimo 10 (dez) licenças de agente e 2 (duas) licenças de supervisor,
- Além do atendimento telefônico, deverá disponibilizar sistema para atendimento por meio de chat eletrônico via Web, por e-mail, por SMS e por sistema de chat popular (Telegram ou WhatsApp).
- Deverá associar um número de protocolo único a cada contato realizado.
- Os softwares utilizados pelos agentes e supervisores devem possuir interface gráfica amigável, simples, e em português do Brasil.
- Deverá possuir integração com o Sistema de Gravação Digital, de forma a permitir a gravação das chamadas e a sua recuperação a partir da informação de um ou mais dos seguintes parâmetros:
 - a) Número de protocolo gerado pela ligação;
 - b) identificador do agente na rede de dados do CREA (login);
 - c) nome do agente;
 - d) data da gravação;

e) hora da gravação.

- Deverá permitir a medição do nível de serviço, adequada a cada grupo de atendimento, baseada em uma das seguintes fórmulas:

a) $(\text{chamadas respondidas dentro de X segundos} + \text{chamadas abandonadas dentro de X segundos}) \div (\text{total de chamadas respondidas} + \text{total de chamadas abandonadas})$;

b) $(\text{chamadas respondidas dentro de X segundos}) \div (\text{total de chamadas respondidas})$;

c) $(\text{chamadas respondidas dentro de X segundos}) \div (\text{total de chamadas respondidas} + \text{total de chamadas abandonadas})$;

d) $(\text{chamadas respondidas dentro de X segundos}) \div (\text{total de chamadas respondidas} + \text{total de chamadas abandonadas após X segundos})$.

- Deverá gerar relatórios em tempo real com os seguintes indicadores: média de chamado por Posto de Atendimento, Taxa de Abandono de Chamadas, Tempo

- Médio de Resposta da Central, Tempo Médio de Atendimento na Central, Tempo Médio de Abandono de Chamadas.

- Os relatórios devem permitir visualização das informações consolidadas por fração de hora, intervalo de horas, dia, semana, mês e ano.

- Deverá possuir a função de URA (Unidade de Resposta Audível), de forma a permitir a customização de interações automatizadas com o usuário e funcionalidades tais como pesquisa de satisfação dos usuários, acesso à base de dados e menus multinível.

- A URA de possuir capacidade de atendimento simultâneo de pelo menos 15 (quinze) chamadas.

- Deverá disponibilizar recursos para a implantação de funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration), por meio de APIs (Application Programming Interface) que permitam a integração do sistema de atendimento e de gravação digital às aplicações de TI do CREA.

- Deverá possuir recursos para a conversão de informações de texto em voz. O sistema deve ser capaz de vocalizar até 05 (cinco) mensagens simultâneas.

-O recurso de URA deve poder ser configurado para atender com mensagens diferentes de acordo com o horário da ligação;

- Deve possibilitar a utilização de uma fila universal de atendimento e quando nenhum agente estiver livre para atender chamadas, os contatos de clientes poderão ser tratados de acordo com cada tipo de canal de acesso:

a) Para o atendimento via chat, caso nenhum agente de chat esteja disponível, o cliente receberá continuamente informações sobre o status da sua posição na fila unificada (do tipo: “você é o segundo da fila”, etc.);

b) Para chamadas de voz poderão ser configuradas mensagens gravadas para cada grupo de atendimento do Contact Center. Essas mensagens devem poder informar ao cliente a sua posição na fila e o tempo estimado de espera, dando a possibilidade ao cliente de agendamento de chamada de retorno após a confirmação de interesse por parte dele;

c) Para o atendimento via e-mail poderão ser definidas mensagens de resposta automática, informando o tempo estimado para atendimento.

-Deve possuir funcionalidade que permita aos supervisores o monitoramento dos agentes em qualquer das mídias utilizadas.

- A solução deverá permitir que a interface do agente seja capaz de atender qualquer das mídias utilizadas.

- interface do agente deve permitir o mesmo realizar consulta na base de dados de contatos e vincular o mesmo ao atendimento que está sendo efetuado.
- A interface do agente deve possuir as facilidades de software de telefonia IP, bem como permitir controlar o aparelho IP do agente (mute, hold e transferência).
- Por meio da interface do agente, deve ser possível colocar chamada em espera, transferir e efetuar conferência com o supervisor.
- Por meio da interface do supervisor, deve ser possível acessar e participar ativamente, em tempo real, de qualquer atendimento feito por voz ou chat.
- O supervisor deve ser capaz de visualizar em tempo real, relatório de chamadas, atividades e status dos agentes por grupos, como:
 - a) Número de agentes em serviço (logado);
 - b) número de agentes aguardando chamada;
 - c) número de agentes não disponíveis para receber chamada;
 - d) número de agentes com chamadas ativas;
 - e) número de chamadas em espera por grupo de atendimento;
 - f) número de chamadas recebidas por grupo de atendimento;
 - g) número de chamadas atendidas por grupo de atendimento;
 - h) número de chamadas abandonadas por grupo de atendimento;
 - i) nível de serviço;
 - j) tempo médio de atendimento de chamadas por grupo.
- O supervisor deve ser capaz de visualizar em tempo real o número de agentes em cada um dos status de forma gráfica e analítica.
- O supervisor deve ser capaz de visualizar relatório de atividades detalhadas de um dado agente.
- O supervisor deve ser capaz de visualizar o estado das filas, incluindo:
 - a) Número de chamadas em espera;
 - b) chamada há mais tempo em espera;
 - c) número de chamadas atendidas;
 - d) número de chamadas abandonadas;
 - e) nível de serviço.

Integração com o SITAC

- Devem ser previstos todas as licenças e serviços necessários para a integração com o SITAC (Sistema de Gestão existente no CREA-PB), de forma a garantir, pelo menos, os seguintes recursos:
- Registro de acompanhamento de todos os contatos dos clientes com o CREA-PB, sejam estes através do sistema de Contact Center ou de outra maneira registrada pelo SITAC;
- Ao receber um contato de um cliente (por telefone, email, chat, SMS, etc), o sistema deverá consultar o SITAC, verificando em sua base de dados, se o cliente que está ligando já possui cadastro no sistema. Caso possua, as seguintes ações poderão ser tomadas:
- Encaminhar a chamada para um dos Agentes do contact center, apresentando as informações detalhadas do cliente, na tela do agente. As informações a serem apresentadas na tela do Agente poderão ser ajustadas, de acordo com a necessidade do CREA-PB;
- Realizar interação automatizada, via URA, com o Cliente. Esta interação poderá ser a informação do status de algum serviço solicitado pelo cliente (Por exemplo, “Prezado

Cliente, seu pedido de ART está sob análise e será liberado em até dois dias úteis.”), ou a automatização de algum processo (por exemplo, “Para o envio da segunda via do boleto da anuidade, via email e SMS, digite 1”).

- Deverá ser possível a realização de campanhas para os clientes (através do telefone, email, SMS ou Chat), com base em informações obtidas do SITAC. Por exemplo, enviar SMS para todos os Clientes que estão com anuidade atrasada.

9. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL

- Capacidade para gravação das chamadas de no mínimo 10 (dez) ramais do sistema simultaneamente.

- Sistema de armazenamento com capacidade para pelo menos 1.000 (mil) horas de conversação, que deverão ficar disponíveis para consulta online.

- O sistema deve gerar e manter, em sistema de armazenamento próprio, backup de todas as gravações dos últimos 2 anos.

- A sinalização e mídia das ligações direcionadas ao Sistema de Gravação Digital devem ser criptografadas.

- Deve ser associado um número de protocolo único a cada gravação realizada.

- A gravação deverá ser feita por meio da facilidade de conferência do Sistema de Telefonia IP ou por duplicação do fluxo de áudio nos aparelhos IP, não sendo admitido o uso de solução que utilize espelhamento de porta do switch para a realização da gravação.

- Dados históricos devem ser armazenados de forma centralizada, nos formatos comuns de áudio com compressão, tais como WMA, MP3, OGG ou equivalentes.

- O sistema poderá ser configurado para informar aos interlocutores, por meio de aviso sonoro, que a gravação foi iniciada.

- Deverá possuir interface Web para a recuperação de gravações no sistema, com busca baseada nas informações de data, hora, número de origem e destino, duração da chamada, identificação do atendente na rede de dados da Câmara dos Deputados e nome do atendente.

- Deve possibilitar a gravação de ligações sem conhecimento dos interlocutores, quando por determinação judicial.

- O acesso aos arquivos deverá ser restrito a usuários autorizados e é obrigatória a geração de logs de auditoria contendo data/hora e login do usuário que realizou a recuperação de qualquer chamada gravada no sistema.

- Deve permitir a recuperação de uma ou mais gravações de maneira aleatória e/ou ordenada e/ou agrupada a partir de um ou mais critérios de pesquisa informados.

10. SOFTWARE DE MESA OPERADORA

- ser fornecido software de Mesa Operadora para 1 (uma) posições de atendimento, devendo atender os seguintes requisitos mínimos:

- Reconhecimento do número chamador;

- visualização completa de todos os ramais do sistema de telefonia;

- programação de botões de discagem rápida;

- possibilidade de reter a chamada de entrada para efetuar breves consultas e transferências;

- facilidade de conferência;

- lista das ligações realizadas, recebidas e perdidas;

- localizador por nome, ramal ou por unidade organizacional (setor, departamento, gabinete, etc.), utilizando integração com o diretório corporativo (LDAP);
- acesso à lista telefônica interna e externa;
- organização dos ramais em grupos e abas diferenciadas;
- a interface gráfica deverá estar disponível em Português. • Os serviços serão executados da seguinte forma:
- De segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h, de modo remoto ou presencial, para realização dos serviços objeto do presente Termo de Referência.
- A CONTRATADA deverá manter uma equipe remota, para atendimento sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.
- O tipo de serviço a ser executado pela equipe de suporte técnico da CONTRATADA, bem como o respectivo quantitativo, deverá estar de acordo com as necessidades da Instituição. Poderão ocorrer ou não solicitações diárias/semanais.
- O atendimento deverá ocorrer de segunda-feira à sexta-feira, das 08:00 (oito horas) às 18:00 (dezoito horas).
- A empresa deverá elaborar e fornecer à CONTRATANTE, mensalmente, até o 5º dia útil de cada mês, relatório técnico mensal, de todos os serviços executados, devidamente assinados pelo técnico remoto responsável ou representante da CONTRATADA, contendo: • Discriminação dos serviços executados no mês, incluindo data, horário e local;
- Nome e função do técnico remoto para execução dos serviços no mês de referência do relatório;
- Relação de serviços em andamento;
- Serviços a serem executados;
- Informações sucintas sobre a situação dos sistemas e/ou instalações, indicando as deficiências e sugerindo correções;
- Relação de peças, componentes e materiais substituídos por defeito/desgaste durante manutenção.
- A CONTRATADA se obriga a cumprir fielmente o estabelecido no presente instrumento em relação ao suporte técnico:
- Realizar manutenção preventiva de todo o sistema telefônico, de acordo com as recomendações do fabricante, com emissão de relatório mensal.
- Instalar peças genuínas de reposição e materiais, sendo a aquisição de sua responsabilidade. Comunicar, sempre, à CONTRATANTE quando da substituição de peças, que poderá acompanhar a substituição para certificar-se da originalidade e da genuinidade dos componentes;

Suporte Técnico:

- Proceder à manutenção corretiva do Servidor de Voz, dos aparelhos telefônicos, dos softwares e acessórios, à exceção ou de queimas provocadas por descarga elétrica;
- Manter a solução de telefonia, objeto nesse Termo de Referência em bom estado de funcionamento, mediante a correção dos defeitos e verificações técnicas necessárias, efetuando reparos, manutenção preventiva e corretiva, bem como a substituição de peças, quando necessário;
- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos nesse Termo de Referência, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização das ferramentas de manutenção;

- Solicitar, sempre que preciso, autorização da CONTRATANTE para trabalhar em dias não úteis ou fora do horário de expediente, justificando o fato e enviando listagem constando nome dos profissionais, nº das respectivas Carteiras de Identidade e locais em que trabalharão. Esta autorização deverá ser feita por escrito e enviada em até 02 (duas) horas antes do final do expediente do CONTRATANTE, a qual poderá ser encaminhada por meio de e-mail ou entregue pessoalmente à fiscalização;
- Qualquer serviço a ser realizado aos sábados, domingos e feriados, deverá ser previamente comunicado ao Gestor do Contrato. Os equipamentos a serem fornecidos para atendimento do serviço deverão ser novos (de primeiro uso), sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.
- O técnico poderá realizar suporte nos telefones IP remanescentes (legado), não sendo nesse caso, alvo de qualquer tipo de penalização por falta de conhecimento ou indisponibilidade de peças, problemas físicos do equipamento e afins.
- A equipe de Suporte Técnico deverá executar os seguintes serviços:
 - Atender aos chamados solicitados pela CONTRATANTE, caso o chamado necessite de suporte de outro nível, deverá realizar o chamado junto ao fabricante;
 - Programação das funcionalidades da Central Telefônica;
 - Programação das funcionalidades dos ramais, como grupo de capturas, bloqueio de ligações, gerente secretária, entre outros.
 - Remanejamento lógico de ramais;
 - Remanejamento físico de ramais;
 - Realizar a emissão de relatórios, importação de arquivos e conferência de faturas do sistema de tarifação;
 - Deverão ser realizados, independente de solicitação, ajustes de inspeção técnica e testes de funcionamento, de acordo com as rotinas de testes recomendadas pelo fabricante, manutenção preventiva com periodicidade mensal, nas funcionalidades do sistema de telefonia;
 - Comprovar o funcionamento dos equipamentos periféricos e equipamentos especiais, tais como correio de voz, espera musical, entre outros;
 - Efetuar o backup do sistema;
 - Realizar a manutenção preventiva periódica (mensalmente);
 - A manutenção preventiva deverá ser realizada, sempre que necessária, ou quando recomendada pela CONTRATANTE ou sempre que a CONTRATADA constatar ser necessária;
 - Manter todos os equipamentos do sistema em condições normais de funcionamento, executando todos os serviços de manutenção preventiva necessários a permitir a operação contínua e ininterrupta, sem alterar suas características técnicas;
 - Efetuar manutenção preventiva de todos os equipamentos com periodicidade mensal, obedecendo a uma rotina programada e seguida das normas de qualidade determinadas pelos fabricantes dos equipamentos.
 - A manutenção técnica do tipo corretiva trata-se de manutenção não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia contratual. Ela possui suas causas em falhas e erros em equipamentos ou *softwares* e trata da correção dos danos atuais e não iminentes. Esta manutenção inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e equipamentos, tais como:
 - *Software* (aplicações e sistema operacional):
 - Desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no *software*, atualização da versão de *software*, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;

--Atualizações de *softwares*:

-Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de *software*, incluindo correções, “*patches*”, “*fixes*”, “*updates*”, “*service packs*”, novas “*releases*”, “*versions*”, “*builds*”, “*upgrades*”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato;

--Hardware:

- Desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no *Hardware*, fornecimento de peças de reposição, substituição de *Hardware* defeituoso, atualização da versão de drivers e firmwares, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;

- A manutenção técnica corretiva será realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente a empresa CONTRATADA, via telefone (com número do tipo “0800” – tal número já deve existir quando da apresentação da proposta), Internet ou e-mail;

- No atendimento aos chamados técnicos abertos, deverá ser disponibilizado suporte personalizado por um analista designado;

- Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado. • A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente ao CONTRATANTE:

- Relatório consolidando todos os problemas ocorridos durante o mês, incluindo aqueles que não foram causados por falha do CONTRATADO;

- Relatório de acompanhamento dos indicadores do Acordo de Nível de Serviço, especificados no Item “ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO”;

- Aparelhos de telefone: listagem/análise de todos os registros de reclamação do mês e das providências tomadas em cada caso (todas com data e hora do evento);

- Solução de telefonia IP, colaboração e comunicações unificadas: registro de todas as reclamações do mês referentes às providências tomadas em cada caso (todas com data e hora de evento);

- Essas informações deverão ser enviadas ao CONTRATANTE, digitalizados e por e-mail, em até 10 dias após o encerramento de cada mês, sendo pré-requisito para o pagamento da fatura mensal.

- Entende-se pela instalação, configuração e testes, como fase em que se dará a instalação e configuração dos produtos, ou seja, efetiva implantação do projeto especificado;

- Relação dos pré-requisitos do ambiente operacional para a instalação dos produtos;

- Confirmação de todos os pré-requisitos do ambiente operacional necessários ao perfeito funcionamento de cada produto, nos locais onde deverá estar instalado;

-Confirmação da presença e funcionamento adequado de cada um dos produtos;

Instalação e Configuração:

- A implementação deverá ser realizada de tal forma que as interrupções no ambiente de produção sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias, e, ainda, não causem transtornos aos usuários finais do CREA-PB;

- A CONTRATADA deverá executar uma série de testes funcionais básicos para verificar o perfeito funcionamento do ambiente. Estes testes deverão ser realizados nos componentes de *Hardware* e *software* envolvidos no projeto;

- Durante a realização dos testes, um representante da CONTRATANTE participará como observador;

- É de responsabilidade da CONTRATADA, a instalação de todos os produtos, sejam estes de *Hardware* e ou *software*;
- Na instalação dos produtos, a CONTRATADA deverá fornecer um Relatório de Instalação, com no mínimo:
A identificação de cada produto (marca, modelo, versão, número de licença e outras informações pertinentes);
- Diagrama físico da solução implantada com o detalhamento da forma de ligação dos equipamentos com destaque ao tipo de conexão física (cabo utp, fibra, velocidade, redundância) e demais informações necessárias à plena documentação do layout físico da rede. O diagrama deve ser entregue em papel e em arquivo digital no formato CAD ou VISIO;
- Diagrama lógico da solução implantada com o detalhamento da forma de comunicação dos equipamentos com destaque ao tipo de protocolo, vlans, roteamento e elementos de segurança e demais informações necessárias à plena documentação do layout lógico da rede. O diagrama deve ser entregue em papel e em arquivo digital no formato CAD ou VISIO;
- Disponibilizar toda a documentação e *software* dos ativos, necessária para sua instalação e utilização por meio de manuais de instruções, customização e operação do equipamento e de recursos relacionados ao mesmo.
- Os locais onde forem executados os serviços deverão ser entregues em perfeitas condições de limpeza e funcionalidade.
- Para cada etapa entregue onde forem contemplados serviços de instalação e configuração de equipamentos e/ou *softwares* a CONTRATADA deverá entregar a atualização as-built da documentação do ambiente .
- A CONTRATADA deverá antes do início da fase de testes da solução, instalada e configurada, realizar treinamento com a equipe de TI e colaboradores do CREA-PB, que realizaram a operação da solução.

2.1.1. A entrega dos equipamentos ocorrerá em 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato na sede do Crea-PB na Avenida Dom Pedro I, 809, João Pessoa-PB.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Sugerimos a contratação do presente objeto, por meio de licitação, em razão do valor, o qual é superior a **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)**, com base nas Leis de nºs 8.666/93 e 10.520/2002, na modalidade a ser definida pela Superintendência do Crea-PB.

4. DA DOCUMENTAÇÃO

Para participar do certame será necessário apresentar os seguintes documentos:

4.1.1. Para Empresa Individual: Registro comercial;

4.1.2. Para Sociedade Comercial: Ato constitutivo (estatuto ou contrato social em vigor) devidamente registrado no órgão competente e acompanhado da última alteração ou da consolidação;

4.1.3. Para Sociedades Por Ações: Ato constitutivo (estatuto ou contrato social em vigor) devidamente registrado no órgão competente, acompanhado de documento comprobatório da eleição dos atuais administradores e da última alteração ou da consolidação;

4.1.4. Para Sociedades Civis: Inscrição do ato constitutivo acompanhada de prova de designação da diretoria em exercício e de todas as alterações ou da consolidação;

4.1.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

4.2. Quanto à Regularidade Fiscal:

4.2.1. O licitante deverá apresentar habilitação parcial válida no SICAF ou apresentar os documentos que supram tal habilitação;

4.2.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

4.2.3. Prova de regularidade fiscal para com as Fazendas Federal e Distrital ou Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

4.2.4. Prova de regularidade quanto à Dívida Ativa da União,

4.2.5. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (CND) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF);

4.3. Quanto à Qualificação Econômico-financeira a licitante deverá apresentar:

4.3.1. Certidão Negativa de falência ou concordata e de recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, emitida em até sessenta dias corridos antes da data de apresentação dos documentos de habilitação ou com vigência expressa na certidão;

5. DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. O regime de execução é o de Preço Global.

6. DAS OBRIGAÇÕES

6.1. São obrigações da CONTRATANTE:

6.1.1. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto deste Contrato;

6.1.2. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, relacionado ao objeto desta contratação;

6.1.3. Notificar a CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias, após a entrega dos equipamentos, se necessário, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas e quanto ao não atendimento das cláusulas contratuais pactuadas, informando as providências que serão adotadas e as respectivas penalidades;

6.1.4. Reter o pagamento, no todo ou em parte, caso a CONTRATADA não cumpra com qualquer das cláusulas contratuais firmadas ou não atenda as solicitações informadas, inclusive de garantia, ou substituição, sem gerar qualquer ônus ao Crea até a sua regularidade.

6.2. São obrigações da CONTRATADA:

6.2.1. Cumprir fielmente e integralmente ao pactuado, obedecendo às especificações, a qualidade, a eficiência, a presteza e a pontualidade, conforme os termos e prazos estabelecidos no Edital de Licitação;

6.2.2. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações advindas da presente licitação;

6.2.3. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de eventuais imprevistos relacionados à execução do presente objeto, a não ser na hipótese de culpa do CONTRATANTE;

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES GERAIS

7.1. A CONTRATADA é responsável também:

7.1.1. Pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros resultantes da execução do contrato, bem como quaisquer outros materiais e mão-de-obra necessários a consecução da contratação.

7.1.2. Por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

7.1.3. Pelos encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

7.2. São expressamente vedadas a CONTRATADA:

7.2.1. A veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do Crea.

7.2.2. A contratação de colaborador pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE durante a vigência deste Contrato.

7.2.3. A subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto do presente contrato.

8. DA ATESTAÇÃO E DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado mediante a entrega da Nota Fiscal, em 1 (uma) via, e todos os documentos que comprovem a regularidade do INSS-CND; do FGTS-CRF; da Certidão Negativa de Tributos e Contribuições Federais da SRF e da Dívida Ativa da União; Certidão Negativa do Fisco Estadual e Municipal; e de outros exigíveis pelos órgãos competentes.

8.2. O prazo para atestação da nota fiscal/fatura será de 3 (três) dias úteis contados a partir da data da apresentação ao representante da CONTRATANTE.

8.2.1. A atestação da nota fiscal/fatura apenas ocorrerá se cumpridas todas as exigências pactuadas.

8.2.2. O CONTRATANTE reserva-se no direito de recusar o pagamento de notas fiscais/faturas se algum ou alguns dos serviços não estiverem sido prestados conforme pactuado.

8.2.4. A nota fiscal deverá ser emitida pela CONTRATADA e com o mesmo nº de CNPJ que originou a contratação.

8.3. No caso de incorreção nos documentos apresentados serão restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

8.4. O prazo para pagamento se inicia após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, fato esse que não poderá acarretar qualquer ônus adicional para o CREA-PB, nem deverá haver prejuízo da prestação de serviços pela CONTRATADA.

8.5. O pagamento será feito mediante a prestação dos serviços, em moeda corrente e por meio de ordem bancária na conta corrente nº, Agência, Banco, em nome da CONTRATADA ou por meio da apresentação de boleto bancário.

8.6. O Crea reserva-se o direito de suspender o pagamento se o fornecimento de combustível estiver em desacordo com as especificações.

8.7. A atestação das notas fiscais ou faturas correspondentes à prestação dos serviços caberá ao Fiscal do Contrato, chefe imediato ou outro servidor designado para esse fim.

8.8. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da atestação da nota fiscal/fatura.

8.9. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

8.10. O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes às multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, ou, ainda, glosar parte de serviços que não tenham sido executados, nos termos pactuados, garantido o contraditório e a ampla defesa.

8.11. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a Lei nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996 e Lei Complementar nº 123, de 2006.

9. DA VIGÊNCIA E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

O período de execução e vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato.

10. DO REAJUSTE

10.1. Não haverá reajustamento de preços.

11. DA RESCISÃO

11.1. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

11.2. A rescisão do Contrato poderá ser:

11.2.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração do Crea, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93, notificando-se a CONTRATADA com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

11.2.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração do CREA.

11.2.3. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

11.3. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

11.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

12- DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

12.1. O contrato será acompanhado e fiscalizado por empregado designado para esse fim, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

12.2. A formalização do Fiscal será por meio de Portaria específica, que será anexada aos autos do processo de contratação.

12.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato deverão ser solicitadas à autoridade competente, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

12.4. A **CONTRATADA** deverá manter preposto, aceito pelo **CONTRATANTE**, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário.

13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. A despesa orçamentária da execução deste contrato correrá à conta da Natureza da Despesa nº **6.2.2.1.1..02.01.03.004 – Equipamentos de Informática**

13.2. No exercício seguinte, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos orçamentos anuais, ficando o Crea obrigado a apresentar, no início de cada exercício, a respectiva nota de empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir nota de empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

14. DAS PENALIDADES CONTRATUAIS

14.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002, no art. 28 do Decreto n.º 5.450/2005 e nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a **CONTRATADA** ficará sujeita às seguintes penalidades:

14.2. Advertência formal;

14.3. Multa, conforme abaixo descrito:

14.3.1. Para efeito de aplicações de penalidades em multa, às infrações são atribuídos graus e valores conforme as tabelas 1 e 2, a seguir:

TABELA 1	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	3% por dia sobre o valor global do Contrato
2	4% por dia sobre o valor global do Contrato
3	5% por dia sobre o valor global do Contrato

14.4. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato em caso de inexecução

TABELA 2		
ITEM	DETALHAMENTO DA INFRAÇÃO	GRAU
A	Não cumprir fielmente e integralmente ao pactuado, obedecendo às especificações, a qualidade, a eficiência, a presteza e a pontualidade.	3
B	Não efetuar a entrega dos produtos nos prazos e termos pactuados.	3
C	Não efetuar a troca dos produtos considerados sem condições de uso, no prazo pactuado.	3
D	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, todos ou em parte os serviços contratados.	3
E	Não assumir a responsabilidade pela entrega dos produtos/serviços, como fretes, tributos, contratação de funcionário, seguros e quaisquer outros encargos, nos termos pactuados.	3
F	Não acatar as orientações da fiscalização e deixar de prestar os esclarecimentos, nos termos pactuados.	2

total da obrigação assumida.

14.5. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Crea, pelo prazo de até 02 (dois) anos, principalmente, em caso de não atendimento de chamado do Crea realizado no período do Contrato;

14.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o Sistema Confea/Crea/Mútua enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração do Crea pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

14.7. As sanções de multa poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com a de advertência, suspensão temporária, impedimento ou de inidoneidade.

14.8. Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do Contratante, em relação a(s) penalidade(s) aplicada(s) a Contratada ficará isenta desta (s).

As penalidades acima descritas estão razoáveis e proporcionais com objetivo de garantir a aquisição das bombas de recalques pela CONTRATADA impingindo critérios de justiça e bom relacionamento entre as partes envolvidas.

Quanto à proporcionalidade e razoabilidade dos valores das multas, os percentuais foram estabelecidos de forma gradual, levando-se em conta a gravidade e a relevância de determinadas obrigações. Observa-se que o fato de os valores das multas serem proporcionais ao valor do contrato afasta a alegação de que “há um aumento abusivo dos riscos para o particular”, pois desse modo ficou estabelecida estreita correlação entre o proveito econômico que a Contratada alcançará com a execução do contrato e a segurança de boa prestação do serviço para a Administração.

As multas e demais sanções devem ter não só caráter punitivo, mas também devem ser estabelecidos em quantia e condições que representem desestímulo à inexecução do contrato, sob pena de ineficácia das penalidades para os fins a que se destinam.

15. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

15.1. O critério de julgamento das propostas será efetuado pelo menor preço global por lote.

15.2. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos e despesas diretas e indiretas, como impostos, taxas e fretes.

16. DA COTAÇÃO DE PREÇOS E BALIZAMENTO

16.1. Com base no exposto no Anexo I-COTAÇÃO DE PREÇOS foram realizadas 3 (três) cotações junto a empresas do mercado local.

17. DO PREÇO ESTIMADO

17.1. Segue os preços ofertados pelas empresas:

Item	Empresa	Descrição do Produto	Quantidade	Preço Unitário R\$	Preço Global R\$
DIGIVOX SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO LTDA		GATEWAY E1	1	16.756,00	16.756,00
		SERVIDOR	1	39.797,00	39.797,00
		ADAPTADOR FXS	7	785,71	785,71
		ADAPTADOR FXO	1	965,00	965,00
		INTERFACE GSN	1	8.678,68	8.678,68
		SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM	1	5.050,00	5.050,00
		TELEFONE IP	53	350,00	18.550,00
		SISTEMA CONCATT CENTER	1	31.250,00	31.250,00
		SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL	1	10.145,00	10.145,00
		SOFTWARE DE MESA OPERADORA	1	1.575,00	1.575,00
		SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA	48	1.350,00	64.800,00
		203.056,65			
ENGEREDE		GATEWAY E1	1	25.500,00	25.500,00
		SERVIDOR	1	49.700,00	49.700,00
		ADAPTADOR FXS	7	1.150,00	8.050,00
		ADAPTADOR FXO	1	11.900,00	11.900,00
		INTERFACE GSN	1	15.000,00	15.000,00

	SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM	1	9.000,00	9.000,00
	TELEFONE IP	53	500,00	26.500,00
	SISTEMA CONCATT CENTER	1	50.000,00	50.000,00
	SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL	1	15.000,00	15.000,00
	SOFTWARE DE MESA OPERADORA	1	1.900,00	1.900,00
	SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA	48	565,00	27.120,00
	239.670,00			
BR VOICE	GATEWAY E1	1	20.769,73	20.769,73
	SERVIDOR	1	47.294,81	47.294,81
	ADAPTADOR FXS	7	846,15	5.923,08
	ADAPTADOR FXO	1	1.019,34	1.019,34
	INTERFACE GSN	1	8.978,09	8.978,09
	SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM	1	6.477,64	6.477,64
	TELEFONE IP	53	362,39	19.206,67
	SISTEMA CONCATT CENTER	1	37.457,81	37.457,81
	SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL	1	11.755,62	11.755,62
	SOFTWARE DE MESA OPERADORA	1	1.677,38	1.677,38
	SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA	48	1.975,00	1.975,00

		255.360,17
--	--	------------

17.2. Os preços praticados deverão estar consignados na proposta em moeda nacional, expressos em algarismos e por extenso, o valor total do item e o percentual de desconto ofertado, de acordo com os preços praticados no mercado, e conforme estabelece o artigo 43, inciso IV, da Lei n.º 8.666/93, com até 02 (duas) casas decimais após a vírgula, sob pena de desclassificação e responsabilização.

18. CRITÉRIO DE DESCLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

Serão desclassificadas as propostas que apresentarem valores maiores que os estimados no presente Termo de Referência, mesmo após a aplicação dos descontos a serem praticados, além das que descumprirem quaisquer das exigências do Edital ou de seus anexos.

João Pessoa, 10 de setembro de 2018.

Francisco Edson Santiago Brasil
Subgerente de TI
Matrícula - 225



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO “A”

LOTE 01

Item	Empresa	Descrição do Produto	Quantidade	Preço Unitário R\$	Preço Global R\$
XXXXXXXXXX		GATEWAY E1	1	16.756,00	16.756,00
		SERVIDOR	1	39.797,00	39.797,00
		ADAPTADOR FXS	7	785,71	785,71
		ADAPTADOR FXO	1	965,00	965,00
		INTERFACE GSN	1	8.678,68	8.678,68
		SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM	1	5.050,00	5.050,00
		TELEFONE IP	53	350,00	18.550,00
		SISTEMA CONCALL CENTER	1	31.250,00	31.250,00
		SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL	1	10.145,00	10.145,00
		SOFTWARE DE MESA OPERADORA	1	1.575,00	1.575,00
		SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA	48	1.350,00	64.800,00
		203.056,65			

PREÇO GLOBAL MÁXIMO DO LOTE (Somatório dos Preços Totais Máximos do Lote) - R\$ 203.056,65 (duzentos e três mil cinqüenta e seis reais e sessenta e cinco centavos).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO IX

MODELO DE DECLARAÇÃO

Lei 9.854/99

PAPEL TIMBRADO

(nome da empresa, CNPJ, endereço completo, fone e fax)

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IRREGULARIDADES QUANTO AO
TRABALHO DO MENOR**

REF.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 07/2018 – CREA-PB

PROCESSO Nº 1089900/2018 – CREA-PB

..... inscrita no CNPJ nº., por intermédio de seu representante legal o Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº. e do CPF nº, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/93, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

_____/____, ____ de _____ de ____.

Nome legível e assinatura do representante legal da empresa
(assinatura reconhecida em cartório)
Cargo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

ANEXO X

MODELO DE DECLARAÇÃO
SIMPLES NACIONAL
PAPEL TIMBRADO
(nome da empresa, CNPJ, endereço completo, fone e fax)

DECLARAÇÃO DE REGIME ESPECIAL UNIFICADO DE ARRECADAÇÃO DE
TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES – SIMPLES NACIONAL

REF.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 07/2018 – CREA-PB

PROCESSO Nº 1089900/2018 – CREA-PB

A empresa, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número, declara sob as penas da lei e para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº. 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e que é ciente da obrigatoriedade de informar mudanças posteriores na forma de declarar tributos e contribuições.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - preenche os seguintes requisitos:

a) conserva em boa ordem, pelo prazo de cinco anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem assim a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial;

b) apresenta anualmente Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ), em conformidade com o disposto em ato da Secretaria da Receita Federal;

II - o signatário é representante legal dessa empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal e à unidade pagadora, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação

destas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, juntamente com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

_____/_____, ____ de _____ de _____.

Nome legível e assinatura do representante legal da empresa
(assinatura reconhecida em cartório)
Cargo