

**CONTRATO Nº 019/2021**  
**REQUISIÇÃO DE COMPRA Nº 230/2021**  
**INEXIGIBILIDADE Nº 007/2021**  
**PROTOCOLO SEI Nº IMA.2021.00001007-17**

**INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA**, com sede na Rua Bernardo de Souza Campos, nº 42, Praça Dom Barreto, Bairro Ponte Preta, no Município de Campinas, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 48.197.859/0001-69 neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, doravante denominada **CONTRATANTE**, de um lado, e, de outro, a empresa **L5 NETWORKS COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA**, com sede na Rua André Ampère, nº 153, conjuntos 161/162/163/164, Bairro Brooklin Paulista, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04.562-907, devidamente registrada na Jucesp sob NIRE nº 35.216.692.651 e inscrita no CNPJ sob nº 04.251.282/0001-50, neste ato representada na forma do seu contrato social, doravante denominada **CONTRATADA**, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos que assumem, em consonância com a Lei Federal nº 13.303/2016 e suas alterações e tudo mais que consta do processo administrativo epigrafado.

**CLÁUSULA PRIMEIRA**  
**DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte tecnológico para solução de software para Call Center denominado "Callbox", o qual já encontra-se instalado e em uso pela **CONTRATANTE**. O serviço de suporte tecnológico deve abranger ações preventivas, corretivas e evolutivas, bem como a atualização de versões do software, capacitação de profissionais da **CONTRATANTE** quanto à utilização de novos recursos, além de configuração de funcionalidades e equipamentos necessários ao correto desempenho do sistema, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Síntese dos itens, quantidades e unidades.

Lote/Item	Descrição do Produto / Serviço	Quantidade	Unidade
1	1 Suporte Tecnológico para solução de software para Callcenter denominado "Callbox", abrangendo ações preventivas, corretivas e evolutivas, bem como a atualização de versões do software, capacitação de profissionais da <b>CONTRATANTE</b> quanto à utilização de novos recursos, além de configuração de funcionalidades e equipamentos necessários ao correto desempenho do sistema.	12	Meses

**CLÁUSULA SEGUNDA**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO PRODUTO/SERVIÇO**

**2.1. CONDIÇÕES GERAIS DA SOLUÇÃO DE SOFTWARE DE CALLCENTER**

2.1.1. O suporte tecnológico deverá garantir que a solução esteja sempre equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento (softwares, customização de

softwares, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados, protetores contra raios e outros materiais, permitindo acesso às redes públicas e privadas de telefonia, de acordo com as funcionalidades descritas neste instrumento.

2.1.2. O suporte tecnológico prestado deverá abranger todas as licenças de uso perpétuo já adquiridas pela Informática de Municípios Associados S/A – IMA e todas as que porventura forem adquiridas nessa mesma modalidade (uso perpétuo) durante a vigência do contrato originado por este instrumento.

2.1.3. Caso seja necessário o fornecimento de equipamentos e materiais para a manutenção do funcionamento da solução, esses deverão ser novos (de primeiro uso), sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.

2.1.4. A solução deverá suportar o padrão E.164;

2.1.5. A solução deverá estar operacional com os seguintes padrões:

- a. RFC 0791 – Internet Protocol;
- b. RFC 0792 – Internet Control Message Protocol;
- c. RFC 0793 – Transmission Control Protocol;
- d. RFC 1889 – RTP Real-Time Transport Protocol;
- e. RFC 2327 – SDP Session Description Protocol;
- f. RFC 2833 – RTP Payload for DTMF Digits Telephony Tones and Telephony Signals;
- g. RFC 3261 – SIP Session Initiation Protocol;
- h. RFC 3262 – Reliability of Provisional Responses in the Session Initiation Protocol (SIP);
- i. RFC 3264 – Na Offer/ Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);
- j. RFC 3265 – SIP – Specific Event Notification;
- k. RFC 4566 – Session Description Protocol;
- l. RFC 4733 – Telephone Events (DTMF);
- m. RFC 3411 – Simple Network Management Protocol (SNMP);
- n. RFC 1350 – TFTP Protocol.

2.1.6. O suporte tecnológico deverá garantir a sincronização de tempo da solução por meio de um servidor NTP.

2.1.7. O suporte tecnológico deverá assegurar que a linguagem do painel de configuração da solução esteja em Português (BR).

2.1.8. O suporte tecnológico deverá promover a interligação do software a outras soluções de comunicações de modo transparente. Ou seja, do ponto de vista de um usuário interno ou externo, a interligação da solução a outras deverá formar um sistema unificado.

2.1.9. O suporte tecnológico deve garantir que, quando interligada a outras soluções de comunicações, a solução não exija discagem de código especial para ligar para um ramal gerenciado por outra solução do sistema e vice-versa;

2.1.10. A CONTRATADA deverá apresentar relação explícita da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, com a qualificação de cada um dos membros da equipe. As qualificações deverão ser condizentes com o objeto deste documento.

2.1.11. O suporte tecnológico deverá garantir o funcionamento da solução em infraestrutura de servidores virtualizados já existente na CONTRATANTE.

2.1.12. O suporte tecnológico deverá assegurar a disponibilização de softphone, ou outro software, para a utilização integral das funcionalidades da solução, devendo esses aplicativos estarem acessíveis em qualquer versão do sistema operacional Microsoft Windows<sup>®</sup>. Caso seja justificado por evoluções no sistema de Callcenter, o uso do softphone ou demais aplicativos porventura implementados poderá ser substituído pela utilização de plataforma online, disponibilizada pela CONTRATADA, desde que em comum acordo com a CONTRATANTE, e que não haja prejuízos às funcionalidades já existentes.

2.1.13. O suporte tecnológico deverá garantir que a solução atenda a requisitos de virtualização em VMWare vSphere 5.5.

2.1.14. A solução deverá estar implementada em Sistema Operacional Linux RedHat 6.x.

2.1.15. O suporte tecnológico deverá considerar a utilização de gateways de conexão com a rede pública de telefonia fixa e móvel (equipamentos externos) já conectados em rede de dados local (ethernet) da CONTRATANTE, via protocolo SIP, aos demais componentes da solução. Não serão aceitas placas a serem instaladas em servidores físicos, uma vez que a solução será instalada em infraestrutura de virtualização e não diretamente em servidores físicos.

2.1.16. Quaisquer ajustes na configuração da solução deverão entrar em vigor imediatamente, sem a necessidade de se interromper a operação da solução ou reiniciar sistemas operacionais, máquinas virtuais ou servidores físicos.

2.1.17. O suporte tecnológico deverá assegurar a possibilidade de monitoramento via protocolo SNMP de pelo menos os seguintes itens: chamadas ativas, troncos ocupados, troncos livres, falhas em troncos, consumo de disco, memória, processamento e horário.

## 2.2. ORGANIZAÇÃO DE USUÁRIOS EM GRUPOS

2.2.1. O suporte tecnológico deverá garantir as condições de organização e cadastro dos usuários já implementadas e disponibilizadas no software de Callcenter utilizado.

2.2.2. Deverá possibilitar cadastrar usuários para que possam fazer uso do sistema.



2.2.3. O cadastramento de cada usuário deverá conter pelo menos os dados necessários para o perfeito funcionamento de todos os requisitos constantes nesta especificação, incluindo:

- a. Código de identificação único (matrícula);
- b. Nome;
- c. Fila;
- d. Senha para painel de gerenciamento e administração;
- e. Classes de permissão de ligações.

2.2.4. Deverá disponibilizar a criação de grupos de usuários para que seja possível, por exemplo, agrupar os usuários por operação.

2.2.5. A estrutura deverá possibilitar o uso da solução de modo individualizado por unidade organizacional quando necessário. Por exemplo, emitir relatório de tarifação individualizado para uma operação como um todo, ou ainda, para um setor daquela operação, ou ainda, para uma unidade daquele setor.

2.2.6. A aplicação de música ou mensagem de espera deverá ser programável para grupos específicos.

2.2.7. Deverá possibilitar a sincronização do cadastro de usuários e grupos com sistema de diretório corporativo já existente via protocolo LDAP.

### 2.3. CONTROLE DE PERMISSÃO E ACESSO

2.3.1. O suporte tecnológico deverá garantir as condições de controle de permissão e acesso já implementadas e disponibilizadas no software de Callcenter utilizado e prever evoluções que busquem o aprimoramento da segurança do sistema. As evoluções no controle de permissão e acesso serão implementadas sempre com a anuência da CONTRATANTE.

2.3.2. Deverá possibilitar controle sobre quais tipos de ligações cada usuário pode efetuar, através de classes de permissão. As permissões para cada classe serão definidas pela CONTRATANTE.

2.3.3. Deverá permitir a criação de no mínimo 30 classes de permissão.

2.3.4. Deverá possibilitar a associação de uma ou mais classes de permissão a cada usuário de modo a definir quais tipos de ligação ele pode fazer.

2.3.5. Deverá possibilitar bloqueio de recebimento de chamadas a cobrar por usuário, grupo ou fila.

2.3.6. Deverá possibilitar o bloqueio de números indesejados, independente da classe de permissão. Por exemplo, números iniciados em 900, 0300.

### 2.4. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA



2.4.1. O suporte tecnológico deverá garantir a possibilidade de atendimento automatizado de chamadas por unidade de resposta audível (URA) baseada em menu de opções numéricas, a fim de realizar o encaminhamento das mesmas para o destino final com o qual o usuário deseja falar.

2.4.2. Deverá possibilitar acesso à URA mediante ligação para número externo (DDR).

2.4.3. Deverá possibilitar acesso à URA mediante ligação para número de ramal interno, de modo que qualquer outro ramal interno possa ligar ou transferir chamadas para ela.

2.4.4. Deverá possibilitar a criação de pelo menos 30 URAs customizadas.

2.4.5. Deverá possibilitar a criação e configuração de pelo menos 10 opções de menu em cada URA de modo customizado e flexível, com possibilidade de ativar ou desativar opções livremente.

2.4.6. Deverá possibilitar a reprodução de anúncios sonoros para cada menu de opções.

2.4.7. Deverá possuir capacidade de no mínimo 80 minutos para a gravação de anúncios.

2.4.8. Deverá possibilitar a criação de árvores por meio do encadeamento de uma ou mais URAs.

2.4.9. Deverá possibilitar o encaminhamento das opções de menu selecionadas.

2.4.10. Deverá possibilitar modificação automática do menu de opções e mensagens de anúncio de uma URA sem necessidade de reiniciar a URA.

2.4.11. Deverá fornecer, quando necessário, gravação de mensagem para a customização e composição do menu disponibilizado aos usuários. Por exemplo, gravações específicas para feriados, pontos facultativos ou alterações de mensagens solicitadas pela CONTRATANTE.

2.4.12. Deverá processar imediatamente opção numérica digitada pelo usuário, interrompendo de imediato o anúncio, áudio ou qualquer verbalização de mensagens e executando a ação adequada para a opção escolhida.

2.4.13. Deverá possibilitar que a opção da URA escolhida pelo usuário, bem como as demais informações registradas de forma eletrônica antes do contato com o agente humano, sejam exibidas para os atendentes assim que for iniciado o contato.

2.4.14. Deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, cada mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início.

2.4.15. Deve possibilitar o fornecimento de número de protocolo para as ligações, de forma que esse número esteja integrado com sistemas de registros de ocorrências já utilizados pela CONTRATANTE em suas operações de atendimento. O protocolo deve ser informado ao usuário antes da transferência de sua ligação para o atendente da CONTRATANTE.

2.4.16. A CONTRATADA deve possibilitar que a opção de informação de número de protocolo durante as chamadas seja habilitada e desabilitada com total autonomia de operação do sistema pela CONTRATANTE e de forma individualizada em suas filas de atendimento.

## 2.5. DISPARADOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS

2.5.1. O suporte tecnológico deverá manter a funcionalidade responsável pelo disparo automático de chamadas em pleno funcionamento, bem como garantir a evolução de seus recursos. O disparador automático de chamadas deverá possibilitar a realização automática de ligações de acordo com lista fornecida pelo usuário contendo os destinos a serem chamados.

2.5.2. Deverá possibilitar escolha da ação a ser tomada quando chamadas forem completadas:

- a. Execução de gravação fornecida pelo usuário em arquivo de áudio digital;
- b. Encaminhamento da chamada para atendente em fila de atendimento;
- c. Encaminhamento da chamada para URA.

2.5.3. Deverá possibilitar prévio agendamento de data e horário para realização automática das chamadas.

2.5.4. Deverá possibilitar a realização de todas as operações acima tanto manualmente, via painel de interface com o usuário, como programaticamente, via interface de programação (API).

## 2.6. DISPARADOR DE PESQUISAS POR ÁUDIO

2.6.1. O suporte tecnológico deverá assegurar que a solução de callcenter disponibilize recursos para a realização de pesquisas por chamadas de áudio, onde são reproduzidas gravações com perguntas e, após cada pergunta, recolhida resposta via opção numérica digitada pelo usuário pesquisado.

2.6.2. Deverá possibilitar que o administrador configure cada pergunta a ser reproduzida através do fornecimento de arquivo de áudio digital contendo gravação com a pergunta.

2.6.3. Deverá possibilitar que as perguntas sejam automaticamente reproduzidas ao término de uma chamada de uma fila de atendimento para, por exemplo, aferir o nível de satisfação do usuário pesquisado em relação ao atendimento recebido durante a chamada.

2.6.4. Deverá fornecer relatórios sobre as respostas fornecidas pelos usuários pesquisados.

2.6.5. Deverá possibilitar a realização de todas as operações acima tanto manualmente, via painel de interface com o usuário, como programaticamente, via interface de programação (API).

## 2.7. FILAS DE ATENDIMENTO

2.7.1. O suporte tecnológico deverá assegurar a divisão das chamadas em filas de atendimento, com gerenciamento automático da distribuição das chamadas entrantes. Também deve prezar pela evolução dos recursos inerentes a essa funcionalidade.

2.7.2. Deverá possibilitar o ingresso na fila de atendimento mediante ligação para número externo (DDR).

2.7.3. Deverá possibilitar o ingresso na fila de atendimento mediante ligação para número de ramal interno, de modo que qualquer outro ramal interno possa ligar ou transferir chamadas para ela.

2.7.4. Deverá possibilitar a operação de todos atendentes (posições de atendimento) simultâneos em situações de demanda máxima, de acordo com a quantidade licenças para atendentes disponíveis.

2.7.5. Deverá possibilitar a operação de todas filas de atendimento simultâneas em situações de demanda máxima, de acordo com a quantidade licenças de filas de atendimento disponíveis.

2.7.6. Deverá possibilitar configuração de música de espera customizada para cada fila de atendimento. A música de espera desejada poderá ser fornecida como arquivo no formato MP3.

2.7.7. Deverá possuir capacidade de armazenamento de músicas de espera e anúncios.

2.7.8. Deverá possibilitar a inclusão de usuários individuais ou de grupos inteiros de usuários como atendentes de uma fila.

2.7.9. Deverá possibilitar a criação de grupos de filas para que seja possível, por exemplo, agrupar filas por departamento.

2.7.10. Deverá possibilitar que um grupo contenha filas ou outros grupos, de modo que seja possível a distribuição das filas em grupos e subgrupos numa estrutura hierárquica, refletindo o organograma completo da organização em todos os seus níveis.

2.7.11. Deverá possibilitar a configuração da política de distribuição de chamadas entre os atendentes da fila de atendimento, com pelo menos as seguintes opções:

- a. Distribuição aleatória;
- b. Distribuição circular;
- c. Distribuição para o atendente mais ocioso;
- d. Distribuição ponderada baseada em pesos atribuídos aos atendentes.

2.7.12. Deverá possibilitar o anúncio periódico para o usuário de qual é sua posição atual na fila de atendimento e qual é o tempo estimado para ser atendido.

2.7.13. Deverá possibilitar aos atendentes desabilitar seu ramal (via discagem código de facilidade) para que ele deixe temporariamente de receber chamadas provenientes de filas de atendimento enquanto a função estiver ativa (função pause). O sistema deve possibilitar a configuração de motivos de bloqueio (função pause) pela CONTRATANTE, com total autonomia.

2.7.14. Deverá possibilitar o transbordo de filas de atendimento, ou seja, após atingido tempo máximo de espera, a ligação deverá ser encaminhada para outro destino predefinido e



configurável. O tempo máximo de espera deverá ser configurável individualmente para cada fila de atendimento. Os destinos possíveis para encaminhamento devem ser pelo menos:

- a. Número externo;
- b. Caixa postal;
- c. Fila de atendimento;
- d. Ramal interno;
- e. URA.

## 2.8. GRAVADOR DE CHAMADAS

2.8.1. O suporte tecnológico a CONTRATANTE extraia gravação de todas as ligações originadas e recebidas de modo irrestrito, de forma autônoma, diretamente na solução de Callcenter.

2.8.2. Deverá possibilitar que a CONTRATANTE faça a recuperação das gravações de ligações originadas e recebidas selecionadas de acordo com pelo menos os seguintes parâmetros:

- a. Número externo de origem;
- b. Número externo de destino;
- c. Usuário de origem;
- d. Grupo de origem ou destino;
- e. Fila de atendimento de destino.

2.8.3. Deverá possibilitar o envio automático da gravação para o e-mail do usuário que a solicitou em arquivo de áudio digital.

2.8.4. Deverá possibilitar o armazenamento das gravações em sistema de armazenamento externo da CONTRATANTE.

## 2.9. BILHETADOR

2.9.1. O suporte tecnológico deverá assegurar a geração de bilhetes detalhados de todas chamadas originadas e recebidas, com dados suficientes para posterior tarifação em sistema específico.

2.9.2. O sistema deverá bilhetar todas as ligações, independente dos troncos de entrada e saída envolvidos, sejam analógicos bidirecionais, digitais E1, GSM ou SIP.

2.9.3. Deverá bilhetar todas as ligações, independente de origem ou destino, ou seja, deverá bilhetar tanto ligações envolvendo apenas para ramais internos, como ligações envolvendo números externos.

2.9.4. Deverá possuir memória interna para armazenamento de acordo com a licença da CONTRATANTE.

2.9.5. Deverá possibilitar coleta dos bilhetes gerados para tarifação em sistema específico. Os bilhetes devem ser fornecidos em formato padrão compatível com sistemas de tarifação de mercado.

#### 2.10. TARIFADOR

2.10.1. O suporte tecnológico deverá assegurar o pleno funcionamento do recurso de tarifação embutido ao software de Callcenter.

2.10.2. Deverá possibilitar o cadastramento de tabelas de tarifas.

2.10.3. Deverá ser possível associar cada tabela de tarifas a um dos troncos de saída.

2.10.4. Deverá ser possível atualizar as tabelas de tarifas a qualquer momento.

2.10.5. Deverá ser possível a especificação de tarifas baseada em pelo menos:

a. Tipo de ligação a que ela se aplica (local, celular, DDD, ...);

b. Parâmetros e intervalos de tarifação fracionada;

c. Custo pago à operadora;

d. Valor cobrado dos usuários.

2.10.6. Deverá possuir a capacidade de programação de rotas de menor custo pago à operadora.

2.10.7. Deverá possuir a capacidade de programação de rotas de menor valor cobrado dos usuários.

2.10.8. Caso uma tabela de tarifas seja modificada num dado momento, todos os dados com a tarifação já realizada até o momento anterior à modificação devem permanecer intactos.

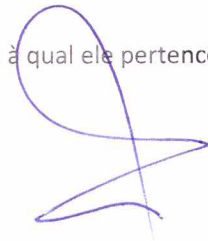
2.10.9. Deverá usar banco de dados relacional como meio de armazenamento, de modo a possibilitar o acesso a todos os dados sobre todas as ligações já tarifadas de forma simples, programática via SQL e independente à solução. Deverá ser possível a análise e manipulação de todos os dados em ferramentas externas independentes da solução.

#### 2.11. ANALISADOR DE NÚMERO TELEFÔNICO (PORTABILIDADE)

2.11.1. O suporte tecnológico deverá assegurar que o software de Callcenter seja capaz de identificar os seguintes dados sobre um número de destino de uma chamada:

a. Operadora de telefonia à qual ele pertence;

b. Tipo (fixo ou móvel);



c. Área (local ou interurbano).

2.11.2. Os dados provenientes da identificação deverão ser usados para se determinar qual é o tronco de saída que possui a tarifa mais barata para se completar a chamada pelo menor custo disponível.

2.11.3. A identificação da operadora à qual um número de telefone pertence deverá levar em conta a possibilidade de portabilidade numérica entre operadoras de telefonia ao longo do tempo, ou seja, não deverá ser baseada apenas em prefixos numéricos alocados pela ANATEL para cada operadora de telefonia.

2.11.4. A identificação deverá ser feita em tempo real e sem necessidade de acesso à Internet, ou seja, deverá ser baseada em base de dados local instalada em servidor componente da solução.

## 2.12. RELATÓRIOS DE LIGAÇÕES

2.12.1. O suporte tecnológico deverá assegurar a disponibilidade de relatórios através do software de callcenter, de acordo com os parâmetros descritos neste instrumento.

2.12.2. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre detalhes sobre cada uma das ligações efetuadas, informando data da ligação, horário da ligação, ramal ou número externo de origem, ramal ou número externo de destino, usuário e duração.

2.12.3. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com todos os usuários que efetuaram ligações, contendo a identificação do usuário e número de ligações por ele efetuadas. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, do usuário com o maior para o usuário com o menor número de ligações efetuadas, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.12.4. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com todos os usuários que receberam ligações, contendo a identificação do usuário e número de ligações por ele recebidas. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, do usuário com o maior para o usuário com o menor número de ligações recebidas, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.12.5. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com todos os usuários que receberam ou efetuaram ligações, contendo a identificação do usuário e a duração total da soma de todas as ligações de que participou. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, do usuário que passou mais tempo em ligações para o usuário que passou menos tempo, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.12.6. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com todos os usuários que receberam ligações, mas não as atenderam, contendo a identificação do usuário e número de ligações por ele não atendidas. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, do usuário com o maior para o usuário com o menor número de ligações recebidas, mas não atendidas, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.12.7. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição ao longo do tempo das ligações efetuadas, exibindo análise gráfica comparativa do número de ligações efetuadas por intervalo de tempo pelo menos nas formas:



- a. Ao longo do dia, de hora em hora (0:00 a 23:00);
- b. Ao longo da semana, de dia em dia da semana (segunda-feira a domingo);
- c. Ao longo do mês, de dia em dia do mês (1 a 31);
- d. Ao longo do ano, de mês em mês do ano (janeiro a dezembro).

2.12.8. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição por subgrupo das ligações efetuadas por um grupo, exibindo análise gráfica comparativa com a porcentagem e número absoluto por subgrupo do número total de ligações efetuadas.

2.12.9. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição por subgrupo das ligações recebidas por um grupo, exibindo análise gráfica comparativa com a porcentagem e número absoluto por subgrupo do número total de ligações recebidas.

2.12.10. Com o intuito de facilitar análises, deverá ser possível controlar a emissão dos relatórios acima baseado em pelo menos os seguintes parâmetros de filtragem de dados:

- a. Origem das ligações: por prefixos de números, por números completos, por usuários, ou por grupos (incluindo todos seus subgrupos);
- b. Destino das ligações: por prefixos de números, por números completos, por usuários, ou por grupos (incluindo todos seus subgrupos);
- c. Data de início das ligações: por intervalo de datas;
- d. Horário de início das ligações: por intervalo de horários;
- e. Duração das ligações: por intervalo de duração, em minutos ou horas;
- f. Resultado das ligações: por ligações atendidas, ocupadas ou não atendidas.

2.12.11. A emissão de todos os relatórios de ligações deve estar disponível, ao menos, de forma global (todas as filas de atendimento em um único relatório) e estratificada por fila de atendimento.

2.12.12. Deverá possibilitar a exportação dos relatórios em pelo menos os formatos listados abaixo. Para os formatos sem capacidade de lidar com figuras, as análises gráficas devem ser substituídas por análises textuais com equivalência de informações:

- a. Texto puro (.txt);
- b. Texto em formato de valores separados por vírgula (.csv);

### 2.13. RELATÓRIOS DE FILAS DE ATENDIMENTO

2.13.1. O suporte tecnológico deverá garantir a possibilidade de emissão de relatório que mostre o número ligações recebidas, número de ligações atendidas e número de ligações recebidas, mas não atendidas por fila de atendimento. Os dados devem ser apresentados tanto em números absolutos como em valores relativos (textualmente e em análise gráfica

comparativa) com o intuito de comparar a porcentagem de ligações atendidas com a porcentagem de ligações recebidas, mas não atendidas.

2.13.2. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com número de ligações recebidas por fila de atendimento. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, da fila com o maior para a fila com o menor número de ligações recebidas, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.13.3. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com número de ligações atendidas por fila de atendimento. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, da fila com o maior para a fila com o menor número de ligações atendidas, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.13.4. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com número de ligações recebidas, mas não atendidas por fila de atendimento. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, da fila com o maior para a fila com o menor número de ligações recebidas, mas não atendidas, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.13.5. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com o tempo médio de espera para uma ligação ser atendida por fila de atendimento. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, da fila com o maior para a fila com o menor tempo de espera médio para uma ligação ser atendida, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.13.6. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com o tempo médio de duração de uma ligação atendida por fila de atendimento. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, da fila com o maior para a fila com o menor tempo médio de duração de uma ligação atendida, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.13.7. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição ao longo do tempo das ligações recebidas em filas de atendimento, exibindo análise gráfica comparativa do número de ligações recebidas por intervalo de tempo pelo menos nas formas:

- a. Ao longo do dia, de hora em hora (0:00 a 23:00);
- b. Ao longo da semana, de dia em dia da semana (segunda-feira a domingo);
- c. Ao longo do mês, de dia em dia do mês (1 a 31);
- d. Ao longo do ano, de mês em mês do ano (janeiro a dezembro).

2.13.8. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição ao longo do tempo das ligações atendidas em filas de atendimento, exibindo análise gráfica comparativa do número de ligações atendidas por intervalo de tempo pelo menos nas formas:

- a. Ao longo do dia, de hora em hora (0:00 a 23:00);
- b. Ao longo da semana, de dia em dia da semana (segunda-feira a domingo);
- c. Ao longo do mês, de dia em dia do mês (1 a 31);
- d. Ao longo do ano, de mês em mês do ano (janeiro a dezembro).

2.13.9. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição ao longo do tempo das ligações recebidas em filas de atendimento, mas não atendidas, exibindo análise gráfica comparativa do número de ligações recebidas, mas não atendidas por intervalo de tempo pelo menos nas formas:

- a. Ao longo do dia, de hora em hora (0:00 a 23:00);
- b. Ao longo da semana, de dia em dia da semana (segunda-feira a domingo);
- c. Ao longo do mês, de dia em dia do mês (1 a 31);
- d. Ao longo do ano, de mês em mês do ano (janeiro a dezembro).

2.13.10. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição por subgrupo das ligações recebidas por um grupo de filas, exibindo análise gráfica comparativa com a porcentagem por subgrupo do número total de ligações recebidas.

2.13.11. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição por subgrupo das ligações atendidas por um grupo de filas, exibindo análise gráfica comparativa com a porcentagem por subgrupo do número total de ligações atendidas.

2.13.12. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição por subgrupo das ligações recebidas, mas não atendidas por um grupo de filas, exibindo análise gráfica comparativa com a porcentagem por subgrupo do número total de ligações recebidas, mas não atendidas.

2.13.13. Com o intuito de facilitar análises, deverá ser possível controlar a emissão dos relatórios acima baseado em pelo menos os seguintes parâmetros de filtragem de dados:

- a. Destino das ligações: por filas de atendimento ou por grupos de filas (incluindo todos os subgrupos);
- b. Data de início das ligações: por intervalo de datas;
- c. Horário de início das ligações: por intervalo de horários.

2.13.14. Deverá possibilitar a exportação dos relatórios em pelo menos os formatos listados abaixo. Para os formatos sem capacidade de lidar com figuras, as análises gráficas devem ser substituídas por análises textuais com equivalência de informações:

- a. Texto puro (.txt);
- b. Texto em formato de valores separados por vírgula (.csv).

#### 2.14. RELATÓRIO DE TARIFAÇÃO

2.14.1. O suporte tecnológico deve garantir a possibilidade de emissão de relatório que mostre detalhes sobre cada uma das ligações efetuadas, informando data da ligação, horário da ligação, ramal ou número externo de origem, ramal ou número externo de destino, duração, custo pago à operadora e valor cobrado do usuário.



2.14.2. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com todos os usuários que efetuaram ligações, contendo a identificação do usuário, número de ligações por ele efetuadas e custo total pago à operadora pela soma das ligações por ele efetuadas. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, do usuário com o maior para o usuário com o menor custo total pago à operadora, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.14.3. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre lista com todos os usuários que efetuaram ligações, contendo a identificação do usuário, número de ligações por ele efetuadas e valor total cobrado do usuário pela soma das ligações por ele efetuadas. A lista deverá ser ordenada decrescentemente, do usuário com o maior para o usuário com o menor valor total cobrado do usuário, ou em ordem inversa conforme escolha do emissor.

2.14.4. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição ao longo do tempo do custo pago à operadora pelas ligações efetuadas, exibindo análise gráfica comparativa com a porcentagem por intervalo de tempo do custo total pelo menos nas formas:

- a. Ao longo do dia, de hora em hora (0:00 a 23:00);
- b. Ao longo da semana, de dia em dia da semana (segunda-feira a domingo);
- c. Ao longo do mês, de dia em dia do mês (1 a 31);
- d. Ao longo do ano, de mês em mês do ano (janeiro a dezembro).

2.14.5. Deverá possibilitar emissão de relatório que mostre distribuição por subgrupo do custo pago à operadora pelas ligações efetuadas por um grupo, exibindo análise gráfica comparativa com a porcentagem e o número absoluto por subgrupo do custo total de ligações efetuadas.

2.14.6. Com o intuito de facilitar análises, deverá ser possível controlar a emissão dos relatórios acima baseado em pelo menos os seguintes parâmetros de filtragem de dados:

- a. Origem das ligações: por prefixos de números, por números completos, por usuários, ou por grupos (incluindo todos seus subgrupos);
- b. Destino das ligações: por prefixos de números, por números completos, por usuários, ou por grupos (incluindo todos seus subgrupos);
- c. Data de início das ligações: por intervalo de datas;
- d. Horário de início das ligações: por intervalo de horários;
- e. Duração das ligações: por intervalo de duração, em minutos ou horas;
- f. Custo pago à operadora: por intervalo de custo mínimo e custo máximo;
- g. Valor cobrado do usuário: por intervalo de valor mínimo e valor máximo.

2.14.7. A emissão de todos os relatórios de ligações deve estar disponível, ao menos, de forma global (todas as filas de atendimento em um único relatório) e estratificada por fila de atendimento.

2.14.8. Deverá possibilitar a exportação dos relatórios em pelo menos os formatos listados abaixo. Para os formatos sem capacidade de lidar com figuras, as análises gráficas devem ser substituídas por análises textuais com equivalência de informações:

- a. Texto puro (.txt);
- b. Texto em formato de valores separados por vírgula (.csv).

#### 2.15. PAINEL DE MONITORAMENTO DE TRONCOS

2.15.1. O suporte tecnológico deverá **prover** painel de monitoramento de troncos E1s conectados ao software de Callcenter. O painel deverá exibir para a CONTRATANTE, em um único dashboard, informações em tempo real sobre o estado de todos os troncos de entrada e saída da plataforma de telefonia.

2.15.2. Deverá possibilitar a visualização, pela CONTRATANTE, da taxa de ocupação de determinado tronco.

2.15.3. Deverá ser capaz de detectar e informar à CONTRATANTE se um tronco está em funcionamento normal ou fora de funcionamento, de modo a evidenciar falhas no sistema.

2.15.4. Deverá ser capaz de armazenar histórico de informações sobre cada tronco ao longo do tempo, possibilitando a visualização posterior pela CONTRATANTE sobre quando cada tronco esteve em funcionamento normal e quando esteve fora de funcionamento.

2.15.5. Deverá possibilitar a exibição do painel tanto em telas de computador de tamanho padrão como em telas grandes, como painéis LCD afixados em paredes para visualização à distância.

2.15.6. Deverá realizar atualização automática (sem necessidade de intervenção por parte do usuário) e periódica das informações exibidas no painel.

2.15.7. Deverá restringir o acesso ao painel apenas a usuários predefinidos pela CONTRATANTE, com privilégios específicos, mediante autenticação com senha.

2.15.8. Deverá prover interface com o usuário simples e de fácil uso para pessoas com habilidades básicas em informática e no idioma português.

#### 2.16. PAINEL DE MONITORAMENTO DE FILAS DE ATENDIMENTO

2.16.1. O suporte tecnológico deverá **manter** em pleno funcionamento o painel de monitoramento em tempo real das filas de atendimento, que exibe informações sobre o estado atual de todos os atendentes e suas respectivas filas de atendimento.

2.16.2. O Painel deverá possibilitar a visualização, em tempo real, das seguintes informações sobre o estado atual de filas de atendimento:

- a. Número de chamadas em atendimento;
- b. Número de chamadas aguardando atendimento;

c. Duração média de atendimento por chamada;

d. Tempo médio de espera para uma chamada ser atendida.

2.16.3. Deverá possibilitar a visualização, em tempo real, das seguintes informações sobre atendentes de filas de atendimento:

a. Número de atendentes em atendimento;

b. Número de atendentes ociosos;

c. Número de atendentes em estado de pausa.

2.16.4. Deverá possibilitar a filtragem das informações a serem exibidas por:

a. Total do sistema;

b. Fila de atendimento;

c. Grupo (incluindo subgrupos).

2.16.5. Deverá possibilitar a visualização, em tempo real, das seguintes informações sobre as chamadas que estiverem em espera nas filas de atendimento:

a. Posição na fila de atendimento;

b. Número de origem;

c. Tempo atual de espera para ser atendida.

2.16.6. Deverá possibilitar a exibição do painel tanto em telas de computador de tamanho padrão como em telas grandes, como painéis LCD afixados em paredes para visualização à distância.

2.16.7. Deverá realizar atualização automática (sem necessidade de intervenção por parte do usuário) e periódica das informações exibidas no painel.

2.16.8. Deverá restringir o acesso ao painel apenas a usuários predefinidos pela CONTRATANTE, com privilégios específicos, mediante autenticação com senha.

2.16.9. Deverá prover interface com o usuário simples e de fácil uso para pessoas com habilidades básicas em informática e no idioma português.

## 2.17. PAINEL DE SUPERVISÃO

2.17.1. O suporte tecnológico deverá manter disponibilidade do Painel de Supervisão, o qual deve possibilitar que o supervisor visualize em tempo real as chamadas, de entrada e saída, atualmente em atendimento nas filas das quais ele seja supervisor.

2.17.2. Deverá possibilitar que o supervisor visualize pelo menos as seguintes informações sobre determinada chamada:



- a. Identificação do atendente;
- b. Número de origem;
- c. Data e hora de início;
- d. Duração.

2.17.3. Deverá possibilitar que o supervisor visualize em tempo real pelo menos as seguintes informações sobre os atendentes:

- a. Estado atual;
- b. Quantidade de atendimentos realizados no dia;
- c. Tempo total de ociosidade ao longo do dia;
- d. Tempo total de atendimento ao longo do dia;
- e. Tempo total de pausas ao longo do dia;
- f. Tempo médio por chamada atendida ao longo do dia;
- g. Horário de início do trabalho baseado na autenticação da PA.

2.17.4. Deverá possibilitar a filtragem da relação de chamadas por identificação do atendente e fila de atendimento.

2.17.5. Deverá possibilitar que o supervisor tenha acesso, em tempo real, ao áudio e à visualização de tela das chamadas em andamento na fila da qual é supervisor.

2.17.6. Deverá possibilitar que o supervisor converse com os atendentes da sua fila durante uma chamada em atendimento, sem que o usuário sendo atendido ouça o supervisor.

2.17.7. Deverá possibilitar que o supervisor transfira uma chamada de um atendente para outro a qualquer momento.

2.17.8. Deverá possibilitar que o supervisor encerre uma chamada a qualquer momento.

2.17.9. Deverá possibilitar que o supervisor realize a operação de login e logout dos atendentes a qualquer momento.

2.17.10. Deverá possibilitar que o supervisor habilite o seu login, de forma autônoma, para receber ligações quando for necessário, desabilitando novamente a qualquer tempo.

2.17.11. Deverá possibilitar que o supervisor envie mensagens de texto para os atendentes, de qualquer fila, de forma individual e em grupo.

2.17.12. Deverá realizar atualização automática (sem necessidade de intervenção por parte do usuário) e periódica das informações exibidas no painel.

2.17.13. Deverá restringir o acesso ao painel apenas a usuários predefinidos pela CONTRATANTE, com privilégios específicos, mediante autenticação com senha.

2.17.14. Deverá prover interface com o usuário simples e de fácil uso para pessoas com habilidades básicas em informática e no idioma português.

#### 2.18. INFORMAÇÕES PARA O ATENDENTE (SOFTPHONE OU PLATAFORMA ONLINE)

2.18.1. O suporte tecnológico deverá garantir que a aplicação utilizada pelos atendentes, seja via softphone ou via plataforma online, possibilite a realização de chamadas para ramais internos e para telefones externos.

2.18.2. Deverá possibilitar que o atendente tenha a opção de visualizar pelo menos as seguintes informações:

- a. Fila de atendimento;
- b. Número de origem;
- c. Duração;
- d. Protocolo da ligação;
- e. Opções digitadas na URA.

2.18.3. Deverá possibilitar que o atendente transfira uma chamada para outro ramal qualquer que esteja disponível.

2.18.4. Deverá possibilitar que o atendente converse com seu supervisor por chamada de voz a qualquer momento, inclusive durante um atendimento, sem que o usuário sendo atendido ouça a conversa.

2.18.5. Deverá possibilitar que o atendente configure seu estado atual de acordo com parâmetros de bloqueio configurados pela CONTRATANTE.

2.18.6. Deverá realizar atualização automática (sem necessidade de intervenção por parte do usuário) e periódica das informações exibidas.

2.18.7. Deverá restringir o acesso a usuários predefinidos, mediante autenticação com senha.

2.18.8. Deverá prover interface com o usuário simples e de fácil uso para pessoas com habilidades básicas em informática e no idioma português.

#### 2.19. PERFIL DE ACESSO PARA GERENCIAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

2.19.1. O suporte tecnológico deverá zelar para que todos os recursos disponíveis no perfil de acesso para gerenciamento e administração estejam sempre em pleno funcionamento e de acordo com todos os requisitos listados neste instrumento. São requisitos de funcionalidades do perfil de gerenciamento e administração:

- a. Criar, excluir, configurar e pesquisar usuários e grupos;

- b. Criar, excluir, configurar e pesquisar atendentes;
- c. Criar, excluir, configurar e pesquisar políticas de controle de permissões e acesso;
- d. Criar, excluir, configurar e pesquisar URAs;
- e. Criar, excluir, configurar e pesquisar filas de atendimento;
- f. Criar, excluir, configurar e pesquisar tarifas e planos de tarifas;
- g. Criar, excluir, configurar e pesquisar mensagens inseridas nas URAs;
- h. Criar, excluir, configurar e pesquisar motivos de bloqueio de posições de atendimento;
- i. Emitir relatórios.

2.19.2. O software de Callcenter deverá registrar (log) todas as atividades, bem-sucedidas ou não, realizadas a partir do perfil de gerenciamento e administração. Cada registro deverá conter pelo menos a identificação da ação realizada, além de data e horário da realização da ação.

#### 2.20. REQUISITOS DE REDUNDÂNCIA

2.20.1. O suporte tecnológico deverá garantir que a solução funcione de forma redundante, garantindo o pleno desempenho de todos os itens que compõem a aplicação.

2.20.2. A redundância deverá ser em modo Fail Over.

2.20.3. A redundância deve ocorrer de forma transparente e automática.

2.20.4. As licenças deverão ser flutuantes, ou seja, quando houver indisponibilidade de um servidor o outro assumirá todos os serviços e não poderá haver impacto no número de licenças.

2.20.5. Os serviços não poderão sofrer perda de funcionalidades durante a comutação, todos os módulos deverão estar funcionais ao final da comutação.

#### 2.21. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA SOLUÇÃO

2.21.1. O suporte tecnológico deverá implementar uma rotina interna de backup automática, cuja periodicidade pode ser programada, com pelo menos 1 cópia de segurança compacta por mês.

2.21.2. Deverá implementar chamadas seguras através da utilização de TLS e SRTP.

2.21.3. Deverá implementar criptografia para tráfego de sinalização e tráfego de voz entre as PA's do sistema e entre os gateways.

2.21.4. Os servidores de voz e vídeo devem possuir serviço de firewall, com abertura automática de portas, permitindo somente conexões às portas dos serviços habilitados e interações com os demais elementos do sistema de telefonia IP.



2.21.5. Deverá possuir mecanismo de controle nos servidores do sistema com capacidade de filtrar pacotes direcionados ao servidor.

2.21.6. Deverá suportar mecanismos de proteção contra ataques dos (Denial of Service) do tipo SYN floods, Ping floods, Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous ARPs e Oversized packets.

2.21.7. Deverá prover meios seguros, como SSH e HTTPS, para acesso ao painel de gerenciamento e administração.

2.21.8. Deverá permitir monitoramento do hardware via SNMP GET e SNMP TRAP, permitindo, desta forma, o monitoramento dos discos individualmente e demais componentes de hardware críticos ao sistema, como interfaces de rede e consumo de memória RAM.

2.21.9. Deverá registrar em arquivos de log eventos de segurança com informações para detecção de hackers e violações de acesso.

2.21.10. Deverá prover meios de proteção dos programas, configurações e dados da solução, pela geração e armazenamento de cópias de segurança.

2.21.11. Deverá prover meios de detectar padrões de uso anormal da solução e automaticamente bloquear os usuários causadores dos mesmos para evitar danos:

a. Após 3 tentativas de autenticação mal sucedidas por senha incorreta, o usuário deverá ser automaticamente bloqueado;

b. Caso um usuário esteja fazendo volume ou tipos de ligações que fujam dos padrões normalmente seguidos por ele, o mesmo deverá ser automaticamente bloqueado. Tal comportamento pode indicar que o usuário teve sua senha roubada e um terceiro esteja fazendo ligações de modo indevido em seu lugar.

## 2.22. REQUISITOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2.22.1. A comunicação entre o servidor de voz e vídeo IP e os equipamentos deverá permitir áudio de baixa latência, com pacotes de no máximo 5 ms.

2.22.2. Deverá possibilitar o tráfego de ligações em VLAN isolada.

2.22.3. Deverá possibilitar marcação de pacotes para QoS.

## CLÁUSULA TERCEIRA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Fornecer os produtos/serviços com eficiência e eficácia, em perfeitas condições, atendendo a todas as exigências contidas neste termo e na proposta apresentada pela CONTRATADA, assumindo como exclusivamente seus, todos os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

3.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo agente fiscalizador e/ou gestor do contrato ou requisitante, os produtos/serviços entregues ou efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções que estiverem em desacordo com as especificações e proposta da CONTRATADA.

3.3. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho da execução do objeto do contrato, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos.

3.4. Apresentar à CONTRATANTE, quando necessário, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao local de execução do objeto.

3.5. Em havendo necessidade, aceitar os acréscimos ou supressões nos quantitativos que se fizerem indispensáveis, sempre nas mesmas condições da proposta, na forma do preceituado no art. 81, § 1º, da Lei nº 13.303/2016.

3.6. Ressarcir os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados ou por extravio, roubo ou furto de quaisquer bens.

3.7. Responder pelos danos de qualquer natureza que venham sofrer seus empregados e terceiros, em razão de acidentes ou de ação, ou de omissão dolosa ou culposa, de prepostos da empresa ou de quem a represente.

3.8. Executar os serviços e/ou fornecer os produtos dentro dos prazos estipulados pela CONTRATANTE.

3.9. Manter durante toda a vigência contratual as obrigações assumidas, bem como as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.

3.10. Manter em sigilo sob todos os dados fornecidos pela CONTRATANTE. São consideradas como informações confidenciais todos os documentos, informações, conhecimentos e dados, sejam eles comerciais, técnicos ou de qualquer natureza, tangíveis ou em formato eletrônico, que, no curso da execução das atividades da CONTRATADA venham a ser revelados pela CONTRATANTE, com o fim de fornecer elementos para o pleno cumprimento do Contrato. É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA firmar Acordo Individual de Manutenção do Sigilo das Informações com seus empregados de modo a garantir esta questão.

3.11. A CONTRATADA se compromete a cumprir as determinações constantes na Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.12. Abster de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

3.13. Estar ciente que os preços contidos na proposta fornecida pela CONTRATADA incluem todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, encargos sociais e trabalhistas, seguros, transporte, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto;



3.14. A CONTRATADA se obriga a cumprir as regras e Normas Regulamentadoras relativas à Segurança e Medicina do Trabalho e deverá adotar todas as precauções adicionais que o Departamento de Segurança da IMA achar necessárias para a proteção de todos os envolvidos, de acordo com o Regulamento de Segurança disposto no ANEXO I-B do Termo de Referência, quando aplicável.

3.15. A empresa CONTRATADA deverá se comprometer a seguir as disposições contidas no CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES DA INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA, disponível no site [www.ima.sp.gov.br](http://www.ima.sp.gov.br), no link “Transparência” e zelar pela aplicação dos princípios nele estabelecidos, assinando o Termo de Compromisso IMA – Fornecedores – Anexo I-A, no momento da formalização da contratação.

3.16. A CONTRATADA se obrigada a cumprir os termos do Acordo de Nível de Serviço (Anexo I-C) e em caso de descumprimento, ficará sujeita a aplicação das penalidades cabíveis.

3.17. A CONTRATADA garante à CONTRATANTE que os produtos ofertados são licenciados por seus fabricantes e não infringem quaisquer patentes, direitos autorais ou trade-secrets;

3.18. Caso os produtos e/ou serviços ofertados venham a ser objeto de ação judicial em que se discuta a infringência de patentes, direitos autorais ou trade-secrets, a CONTRATADA garante à CONTRATANTE que assumirá a direção da defesa em juízo, responsabilizando-se pelos honorários advocatícios, custas processuais, bem como por todo e qualquer prejuízo;

3.19. O preposto ou representante da CONTRATADA deverá participar na sede da CONTRATANTE, ou em plataforma de reunião online designada por ela, da reunião de inicialização da contratação, quando convocado pela CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA QUARTA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

4.1. Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias à realização dos serviços ou fornecimento dos produtos, devendo especificar os detalhes necessários à perfeita consecução dos mesmos.

4.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas.

4.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos produtos ou serviços recebidos com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta apresentada pela CONTRATADA, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

4.4. Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados.

4.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

4.6. Rejeitar os produtos e/ou a prestação dos serviços que estejam em desacordo às especificações constantes no Termo de Referência.



4.7. Nomear gestor/agente fiscalizador do contrato, que será responsável pela fiscalização e controle da execução dos serviços ou fornecimento e exigirá o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA.

4.8. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no fornecimento dos produtos/serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias para substituição, reparo ou correção.

4.9. Em caso de descumprimento dos termos do Acordo de Nível de Serviço (Anexo I-C), o gestor e/ou agente fiscalizador do contrato deverá relacionar no processo de contratação, antes da emissão da Nota Fiscal, as atividades descumpridas pela CONTRATADA, que ficará sujeita a aplicação das penalidades cabíveis.

4.10. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

4.11. Realizar a reunião de inicialização da contratação com a CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA QUINTA DA GARANTIA E SUPORTE**

##### **5.1. REQUISITOS DE SUPORTE PREVENTIVO E CORRETIVO**

5.1.1. A CONTRATADA deverá prover suporte preventivo e corretivo para toda solução ofertada neste instrumento durante toda a vigência do contrato.

5.1.2. São caracterizadas como suporte preventivo ações que buscam corrigir problemas detectados antes de gerar impactos no funcionamento dos recursos do software. Já as ações corretivas são as que buscam solucionar problemas detectados a partir do seu impacto no funcionamento dos recursos do software.

5.1.3. Os serviços de suporte preventivo e corretivo serão disponibilizados, pelo menos, no sistema 12x5, de segunda a sexta-feira das 8h00 às 18h00, desde que a CONTRATADA coloque à disposição um canal de contato em formato de sobreaviso nos demais horários para casos caracterizados como de Prioridade Altíssima.

5.1.4. Todas as solicitações da CONTRATANTE para suporte preventivo ou corretivo devem seguir escala de prioridades estabelecida no acordo de nível de serviços (ANS/ SLA), conforme Anexo I-C.

5.1.5. Os chamados podem ser atendidos remotamente, quando houver meios técnicos suficientes para resolver o problema à distância, ou presencialmente, nos casos onde a presença física seja tecnicamente indispensável para a resolução do problema.

5.1.6. A CONTRATADA deve disponibilizar visita técnica à CONTRATANTE sempre que solicitado, desde que a solicitação seja acompanhada de justificativa técnica para a presença do seu suporte.

## 5.2. REQUISITOS DE SUPORTE EVOLUTIVO

5.2.1. A CONTRATADA deverá prover suporte evolutivo para toda solução do objeto durante a vigência do contrato.

5.2.2. São caracterizadas como suporte evolutivo ações que buscam a implementação de novos recursos/ customizações no software de Callcenter já existente, desde que não gerem alteração da atividade fim do sistema. As evoluções/ customizações serão demandadas pela CONTRATANTE e podem estar relacionadas às funcionalidades de atendimento, monitoramento, emissão de relatórios ou integrações com outros softwares via API.

5.2.3. O suporte evolutivo pode ocorrer remotamente, quando houver meios técnicos suficientes para resolver o problema à distância, ou presencialmente, nos casos onde a presença física seja tecnicamente indispensável para a resolução do problema.

5.2.4. O suporte evolutivo fornecido pela CONTRATADA deve obedecer aos requisitos previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS/ SLA), conforme Anexo I-C.

5.2.5. Deverão ser fornecidas atualizações do software da solução para todas (e apenas) as funcionalidades descritas neste documento, sempre que novas versões estiverem disponíveis sem ônus a CONTRATANTE. Essas atualizações não serão caracterizadas como suporte evolutivo.

## CLÁUSULA SEXTA

### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

6.1. Este instrumento é regido pelas cláusulas e condições aqui previstas, bem como pelas disposições contidas no Termo de Referência e seus anexos, e pela Lei Federal nº 13.303/2016 e suas alterações e pelo Regulamento de Licitações e Contratos da IMA.

## CLÁUSULA SÉTIMA

### DO VALOR CONTRATUAL

7.1. O valor global estimado deste contrato é de **R\$ 156.768,00** (cento e cinquenta e seis mil setecentos e sessenta e oito reais), para o período de 12 (doze) meses.

Lote	Item	Descrição do Produto / Serviço	Quantidade	Unidade	Valor Mensal	Valor Anual
I	1	Suporte Tecnológico para solução de software para Callcenter denominado "Callbox", abrangendo ações preventivas, corretivas e evolutivas, bem como a atualização de versões do software, capacitação de profissionais da CONTRATANTE quanto à utilização de novos recursos, além de configuração de funcionalidades e equipamentos necessários ao correto desempenho do sistema.	12	Meses	13.064,00	156.768,00



## CLÁUSULA OITAVA DO FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. Antes da emissão da Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá apresentar ao Agente Fiscalizador/Gestor do Contrato ou requisitante Relatório com os serviços executados acompanhado do relatório de chamados abertos e do tempo de atendimento para cada chamado dentro do período (competência).

8.2. Com a apresentação dos documentos elencados no subitem 8.1, o Agente Fiscalizador/Gestor do Contrato ou requisitante terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para analisar, validar e aprovar os documentos apresentados e autorizar a emissão da nota fiscal.

8.3. Caso os documentos exigidos no subitem 8.1 sejam rejeitados, serão devolvidos para as correções necessárias, com as informações que motivaram a rejeição, contando-se novo prazo para análise, a partir da data de sua reapresentação com as devidas correções.

8.4. A rejeição dos documentos, em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA interrompa o fornecimento e/ou a execução do serviço.

8.5. Somente após a aprovação dos documentos descritos no item 8.1 pelo Agente Fiscalizador/Gestor do Contrato ou requisitante, a CONTRATADA estará autorizada a emitir mensalmente, no mês subsequente a prestação dos serviços, nota fiscal em moeda nacional abrangendo o mês vencido, correspondente ao fornecimento do(s) produto(s)/serviço(s);

8.5.1. A nota fiscal deverá constar:

a) Necessariamente: a razão social e o endereço completo da IMA, a descrição detalhada e os valores unitários e totais dos produtos/serviços prestados;

b) Preferencialmente: a identificação do número do processo licitatório que deu origem à contratação, (se for o caso) e o número do Pedido de Compra.

8.5.2. A nota fiscal em sua via original deverá ser entregue para INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA, endereço Rua Bernardo de Sousa Campos, 42, Praça Dom Barreto, Bairro Ponte Preta, Campinas/SP, CEP: 13041-390, telefone (19) 3755-6500. Para as notas fiscais emitidas eletronicamente, as mesmas deverão ser encaminhadas para o e-mail: [fiscal@ima.sp.gov.br](mailto:fiscal@ima.sp.gov.br).

8.5.3. O Agente Fiscalizador/Gestor do Contrato ou requisitante da CONTRATANTE terá 05 (cinco) dias úteis a contar da apresentação da nota fiscal, para aceitá-la ou rejeitá-la.

8.6. A nota fiscal não aprovada será devolvida para as correções necessárias, com as informações que motivaram a sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento, a partir da data de sua reapresentação com as correções.

8.6.1. A devolução da nota fiscal não aprovada, em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA interrompa o fornecimento e/ou a execução do serviço.



8.7. Caso o serviço do objeto desse instrumento se enquadre nas legislações do ISSQN, do Imposto de renda, previdenciária, PIS/PASEP, COFINS e CSLL, a CONTRATADA ficará sujeita ao seu cumprimento.

8.7.1. Se a CONTRATADA estiver estabelecida na cidade de Campinas/SP, a CONTRATANTE reterá e recolherá na fonte o valor correspondente ao ISSQN, por substituição tributária, de acordo com a legislação municipal em vigor. Se a CONTRATADA estiver estabelecida fora da cidade de Campinas/SP, a mesma deverá providenciar seu cadastro no CENE – Cadastro de Empresas não Estabelecidas em Campinas, conforme o artigo 1º da Instrução Normativa DRM/GP nº. 001 de 02 de julho de 2012, para que não haja retenção do ISSQN.

8.8. Prazo/Condição de pagamento: O valor faturado será correspondente aos serviços efetuados dentro do mês de referência, com base na(s) medição(ões) efetuada(s) e aprovada(s) pelo Agente fiscalizador e/ou Gestor do contrato ou requisitante e apresentação das correspondentes notas fiscais. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a partir da data de aceite da nota fiscal.

8.8.1. Quando o dia do vencimento cair em dias não úteis, ou seja, aos sábados, domingos ou feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

8.9. Por eventuais atrasos de pagamento, a CONTRATANTE pagará multa de mora a base de 1% (um por cento) e juros de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado sobre o valor devido a partir do dia imediatamente posterior a data do vencimento da nota fiscal.

8.10. Os pagamentos serão efetuados, através de crédito em conta-corrente da CONTRATADA, por ela indicada, preferencialmente do Banco do Brasil ou através de boleto bancário, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

8.11. As notas fiscais não poderão ser negociadas ou dadas em garantia a terceiros.

## CLÁUSULA NONA

### DO PRAZO DE ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

9.1. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer no dia 08 de outubro de 2021.

9.1.1. A prestação do serviço somente poderá ser iniciada após a emissão e envio do Pedido de Compra à CONTRATADA, bem como, após realizada a reunião de inicialização do contrato entre os representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE.

9.2. Caso no prazo estipulado para início dos serviços, haja indisponibilidade por parte da CONTRATANTE, será acordada nova data para início da prestação dos serviços com a CONTRATADA.

9.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta da CONTRATADA, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 03 (três) dias úteis, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto e consequente aceitação.

9.4.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

9.5. O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do serviço.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA DO LOCAL DE ENTREGA**

10.1. O software sob o qual será prestado o suporte tecnológico, objeto deste instrumento, está instalado em servidores componentes do DataCenter instalado na sede da IMA, localizada na Rua Bernardo de Sousa Campos, 42, Praça Dom Barreto, Bairro Ponte Preta, Campinas/SP. No entanto, o serviço objeto deste instrumento deverá ser mantido nas mesmas condições especificadas independentemente de possíveis alterações de endereço físico do DataCenter da IMA ou de possíveis alterações no formato de hospedagem do software implementadas pela IMA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

11.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir do dia 08 de outubro de 2021, podendo ser prorrogado por acordo entre as partes, observadas as disposições do art. 71 da Lei Federal nº 13.303/2016 e alterações posteriores.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DA ANTICORRUPÇÃO**

12.1. Na execução do presente Contrato é vedado à Contratante e à Contratada, na pessoa de seus dirigentes, empregados, colaboradores, gestores e prepostos:

- a) Prometer, oferecer, dar ou se comprometer a dar, aceitar ou se comprometer a aceitar, direta ou indiretamente, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada.
- b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;



d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou e) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA DA RESCISÃO CONTRATUAL**

13.1 O contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, nos casos seguintes casos:

13.1.1. Inexecução total ou parcial do contrato;

13.1.2. Desatendimento das determinações regulares do Gestor do Contrato/Agente Fiscalizador do Contrato, no acompanhamento e fiscalização durante a execução do objeto;

13.1.3. Reiteração de faltas na sua execução, após as determinações do Gestor do Contrato/Agente Fiscalizador do Contrato;

13.1.4. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

13.1.5. Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

13.1.6. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATANTE ou CONTRATADA que prejudique a execução do contrato;

13.1.7. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere este contrato;

13.1.8. Supressão, por parte da Administração, de serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no § 1º do art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016;

13.1.9. Suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado a CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação, conforme o artigo 78, inciso XIV da Lei Federal nº 13.303/2016;

13.1.10. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

13.2. A rescisão do contrato poderá ser:

13.2.1. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

13.2.2. Judicial, nos termos da legislação.



## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 82, 83 e 84 da Lei Federal nº 13.303/2016, havendo irregularidades no fornecimento do objeto, em que a CONTRATANTE não der causa, pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato a CONTRATADA, garantida a defesa prévia, ficará sujeita às penalidades de acordo com os seguintes critérios:

14.1.1. Advertência;

14.1.2. Pelo atraso na execução do objeto: multa moratória equivalente a até 2% (dois por cento) do valor do Pedido de Compra, por dia de atraso, admitindo-se no máximo 10 (dez) dias de atraso, após o que poderá ser caracterizada a inexecução total do objeto, a critério da contratante;

14.1.3. Pela inexecução total ou parcial: multa indenizatória de até 20% (vinte por cento) do valor global do Pedido de Compra, sem prejuízo da cobrança da multa moratória prevista no item 14.1.2, a critério da Contratante;

14.1.3.1. A multa indenizatória decorrente de configuração de inexecução parcial ou total do objeto poderá ser cumulada com as demais penalidades previstas em lei ou no presente Contrato, uma vez que possuem caráter de sanção administrativa.

14.1.3.1.1. A multa indenizatória prevista anteriormente não exime a CONTRATADA da reparação de eventuais perdas e danos que seu ato punível venha a acarretar à CONTRATANTE.

14.1.3.2. A configuração da inexecução total ou parcial ensejará, a critério da CONTRATANTE, a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento;

14.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a IMA, pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das penalidades previstas nos artigos 82, 83 e 84 da Lei Federal nº 13.303/2016;

14.1.5. Qualquer outra transgressão das cláusulas ou condições previstas no contrato: advertência escrita ou multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor contratual por cláusula infringida, a critério da CONTRATANTE;

14.2. Se o valor da multa ou indenização devida não for recolhido, será automaticamente descontado do preço a que a Contratada vier a fazer jus, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ou quando for o caso, cobrado judicialmente.

14.3. A cobrança das multas previstas em lei e no presente Contrato não exclui o direito da Informática de Municípios Associados S/A - IMA de requerer eventuais indenizações pelos danos causados pela empresa Contratada em decorrência da presente contratação, desde que devidamente comprovados e garantida a ampla defesa da CONTRATADA.

14.4. As sanções previstas nos itens 14.1.1 e 14.1.4, poderão ser aplicadas juntamente com as do item 14.1.3, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA  
DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

15.1. Os CONTRATANTES estabelecem Acordo de Nível de Serviço / Prazos de Atendimento que possui indicadores que deverão ser medidos, conforme estabelecido no Anexo I - C do Termo de Referência da presente contratação.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA  
DO REAJUSTE**

16.1. Em caso de prorrogação contratual, os preços descritos no contrato poderão ser reajustados anualmente, mediante solicitação formal da contratada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, contendo justificativas para análise, em sendo aprovado pela CONTRATANTE, poderá ser aplicado a variação do índice IPC-FIPE ou, na ausência desse, do IPCA – Índice Geral, divulgado pelo IBGE, considerando a data da proposta comercial.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA  
PARTES INTEGRANTES DESTE CONTRATO**

17.1. Fazem parte integrante deste contrato o Termo de Referência, bem como todos os anexos contidos no processo SEI IMA.2021.00001007-17, bem como a proposta da CONTRATADA apresentada no referido certame.

17.2. Caso haja conflito entre a proposta da CONTRATADA apresentada no certame e o presente contrato prevalecerá o último.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA  
DO FORO**

18.1. Fica eleito o foro da Comarca de Campinas/SP, para dirimir as eventuais dúvidas surgidas na execução deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

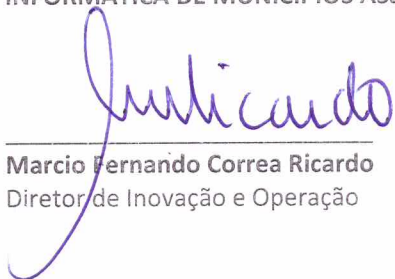
## CLÁUSULA DÉCIMA NONA

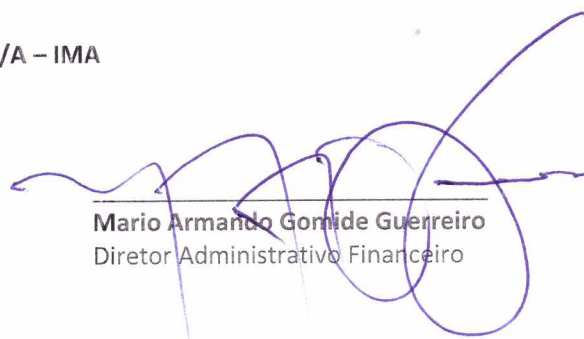
### DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. Por estarem assim justas e contratadas, firmam as partes este instrumento em duas vias de igual teor, na presença das duas testemunhas adiante identificadas.

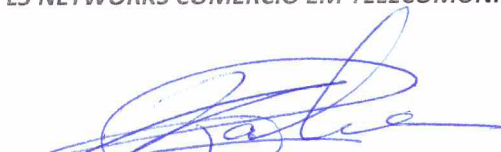
Campinas, 07 de outubro de 2021.

#### INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA

  
\_\_\_\_\_  
**Marcio Fernando Correa Ricardo**  
Diretor de Inovação e Operação

  
\_\_\_\_\_  
**Mario Armando Gomide Guerreiro**  
Diretor Administrativo Financeiro

#### L5 NETWORKS COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA

  
\_\_\_\_\_  
**Hugo Francisco Bortolato da Palma**  
Representante Legal

#### Testemunhas

  
\_\_\_\_\_  
**Erikson Antunes Franco**  
RG: 48.461.335-2

  
\_\_\_\_\_  
**Marcos Luiz Cogliatti Pinhal**  
RG: 13.646.478-6

