

**CONTRATO DE LOCAÇÃO DE SISTEMA DE
COMUNICAÇÃO DE VOZ, QUE ENTRE SI
CELEBRAM A COMPANHIA
CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL E
ITSCON TECNOLOGIA LTDA. - EPP.**

A **COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL**, concessionária de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, sediada na Rua Rui Barbosa, 520, no Município de Campo Largo - PR, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 75.805.895/0001-30, neste ato representada, na forma de seu estatuto social, pelo seu Diretor Presidente **JOSÉ ARLINDO LEMOS CHEMIN**, brasileiro, casado, portador do RG nº 3.525.127-8/PR, inscrito no CPF/MF sob o n.º 911.237.479-20, residente e domiciliado neste Município de Campo Largo - Paraná, ao final subscrito, adiante denominada simplesmente de **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa **ITSCON TECNOLOGIA LTDA. - EPP**, sediada na Rua São Francisco, nº 232, sala 1311, Município de Curitiba, Estado do Paraná, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 11.067.719/0001-66, neste ato representada, pelo Sr. **APARECIDO EDUARDO BUENO DE MORAIS**, portador do RG nº 4.485.012-5, inscrito no CPF/MF sob o n.º 742.462.409-15, ao final subscrito, adiante denominada simplesmente de **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato, o qual será regido pelas cláusulas e condições adiante ajustadas, que as partes mutuamente outorgam e aceitam, a saber:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1 - Constitui objeto deste contrato a locação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de: Locação de 01 (um) sistema de comunicação de voz constituído de equipamento habilitado para atender a tecnologia de telefonia ip e tdm, incluindo o emprego de todo material e mão de obra necessária à instalação e ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos. A locação dos mesmos implicará em suporte e assistência técnica no período mínimo de 48 (quarenta e oito) meses, bem como no treinamento de servidores que irão operar a central telefônica e os equipamentos, considerando **PABX Marca**



Unif, Modelo OpenScape Business X8 V2, Call Center Smart.Core, aparelhos digitais OpenStage 40T, aparelhos IP's OpenStage Desk Phone CP200, de acordo com as especificações técnicas descritas abaixo:

DESCRIÇÃO	CAPACIDADE INICIAL	CAPACIDADE FINAL
Troncos Digitais (E1)	60	120
Troncos Analógicos	8	8
Ramais Analógicos	96	192
Ramais Digitais	8	28
Ramais IP	2	20
Aparelho Telefone Analógico	96	-
Aparelho Telefônico Digital	8	-
Expansor de teclas para Aparelho Telefônico Digital	4	-
Aparelho Telefônico IP	2	-
Canais de Voz sobre IP (DSP's)	48	-
Modem para Telemanutenção	1	-
Console de Operadora (Telefonista)	1	-
Sistema de Gerenciamento e manutenção	1	-
Interface Celular IP/SIP 3G six band	8	-
Posição de Atendimento (PA's) com fornecimento de softphone	50	300
Posições de Supervisora	10	50
Canais de gravação E1 e das interfaces celular IP/SIP	30+8	300
Canais para o Sistema de URA	16	250
Integrações, TTS, gravação de anúncio	1	1
Fones de cabeça com USB	18	-
Nobreak 1200VA	1	1
Treinamentos	1	-



1.2 ESPECIFICAÇÃO PABX - CONFIGURAÇÕES GERAIS DOS SISTEMAS

1.2.1. Todos os sistemas propostos devem possuir as características descritas neste documento.

1.2.2. A Contratante informa o fabricante e o modelo dos sistemas ofertados, conforme relacionado no item 1.1.

1.2.3. As configurações indicadas no item 1 são consideradas mínimas, podendo sofrer acréscimos em função da modularidade dos sistemas propostos.

1.2.4. O equipamento proposto deverá ter possibilidade de chegar até 500 portas obedecendo a relação de troncos e ramais.

1.2.5. Suportar até 32 localidades interligadas em rede com equipamentos de mesmo modelo e com total transparência de facilidades.

1.2.6. Suportar interface de comunicação ISDN-PRI, ISDN-BRI, R2-CAS e IP.

1.2.7. Os equipamentos que compõem os sistemas propostos devem ser novos e de última geração, estando em linha de comercialização pelo fabricante na data de abertura desta licitação.

1.2.8. O equipamento proposto deve suportar fonte redundante.

1.2.9. Não serão aceitas centrais telefônicas/plataformas de comunicação em software livre.

1.2.10. Os sistemas propostos devem ser fornecidos com todo o hardware e software necessários ao pleno funcionamento da solução, sendo que o software deve possuir licença de uso por tempo indeterminado.

1.2.11. Devem ser apresentadas descrições sucintas dos Sistemas, podendo ser complementada por documentações integrantes da proposta, tais como: brochuras, catálogos, manuais técnicos, manuais de operação, etc.

1.2.12. Os Sistemas propostos devem estar em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor, controladas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, no que concerne a:

a) Os Sistemas propostos deverão empregar tecnologia digital do tipo CPA-T;

b) Interligação com a rede pública de telefonia através de linhas tronco digitais com Discagem Direta a Ramal (DDR), sem o uso de hardware externo adicional.

c) Suportar entroncamento SIP com operadoras que disponibilizem esta tecnologia. Características funcionais básicas e características técnico-operacionais para CPCT tipo PABX CPA-T, bem como aos requisitos mínimos de CPCT-RDSI.

1.2.13. A Interligação com a rede pública de Telefonia deverá obedecer aos padrões da(s) Operadora(s) local(is) e deve suportar sinalizações de troncos analógicos (multifrequenciais e decádicos) e troncos digitais com a central pública.

1.2.14. A Unidade Central de Processamento (CPU) dos sistemas devem possuir processador de 32 bits.

1.2.15. Em caso de falta de energia, os Sistemas devem comutar automaticamente as posições de troncos analógicos (caso existam) para ramal(is) previamente definidos, de maneira que recebam e façam chamadas externas.

1.2.16. Capacidade de manusear todas as chamadas sem bloqueio (sistema non-blocking).

1.2.17. Possuir memória suficiente para manusear todas as chamadas com grau de serviço aceitável, inclusive nos horários de pico, bem como para acomodar todas as funcionalidades do sistema proposto e com reserva suficiente para crescimento futuro.

1.2.18. Possuir tecnologia digital e arquitetura (hardware e software) modular, observando-se o que se segue:

a) A inserção de cartões ou módulos necessários a eventuais reconfigurações, expansões ou substituição deve ser processada sem interrupção do funcionamento do Sistema (hot-swap).

b) Deve ser possível a inserção ou extração de qualquer cartão ou módulo com o Sistema em funcionamento normal, sem que isso cause danos ou falhas devido a transitórios elétricos. Esse requisito não se aplica ao cartão CPU.

c) A eventual inserção de um cartão ou módulo em um "slot" que não lhe seja o correspondente não deverá causar danos aos componentes ou ao Sistema.

1.2.19. A plataforma de software deve ser única para a configuração inicial e final. Entende-se como tal, que não haverá necessidade de substituição do software existente, podendo haver somente acréscimos de facilidades/recursos e reconfigurações.



1.2.20. Em caso de perda dos dados da central telefônica por falta de energia, o tempo máximo de recarga deverá ser de 180 segundos.

1.2.21. Deverá possuir back-up dos dados de memória em memória não volátil, para recarga automática do sistema quando necessário.

1.2.22. Deverá poder se integrar a uma rede IP homogênea (composta por sistemas iguais), como em redes heterogêneas (composta por outros modelos e/ou sistemas de fabricantes diversos), formando uma única rede corporativa digital de voz e dados.

1.2.23. Não será permitido o empilhamento/cascadeamento de várias centrais para atingir a capacidade máxima solicitada. Essa capacidade máxima deverá ser atingida, somente através de ampliações no mesmo equipamento fornecido inicialmente.

1.2.24. Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais para todos os troncos e interligações e também possibilitar rotas alternativas para as chamadas, de forma totalmente transparente para os usuários, caso a rota principal esteja congestionada, ocupada ou com problema. Esta rota alternativa poderá ser a Rede Pública de Telefonia, no caso da rede corporativa apresentar problemas de congestionamento.

1.2.25. Possuir roteamento de chamadas através de Rota de Menor Custo (LCR - Least Cost Route) para todos os troncos e interligações. Entende-se por Rota de Menor Custo a capacidade do Sistema de estabelecer automaticamente a rota mais econômica em função da Rede Corporativa do Estado, das operadoras de telefonia, do horário, dia da semana, etc., baseada no número do assinante remoto, totalmente transparente para o usuário.

1.2.26. Deve ser possível, para usuários de telefones digitais com display que, ao receberem ligações externas via troncos DDR localizados em uma primeira localidade, é disponibilizado no display do mesmo o número do assinante externo que originou a ligação. Esta facilidade está disponível também para ligações que entrarem pelos troncos da segunda localidade e sejam destinadas aos seus ramais ou aos ramais da primeira localidade, também com a informação para os telefones digitais desta localidade, como número do assinante externo. Esta facilidade deve estar disponível nas localidades onde a concessionária fornece o número do assinante externo.





- 1.2.27.** Permitir a utilização de aparelhos telefônicos digitais, analógicos (decádico ou multifrequencial), IP, DECT e Wireless sendo que todas as facilidades do sistema, exceto aquelas específicas para aparelhos digitais, IP, Dect e Wireless devem ser acessadas por qualquer tipo de aparelho telefônico. Também deve ter compatibilidade com terminais RDSI-BRI.
- 1.2.28.** Deve ser possível para os usuários que possuem telefones digitais ou IPs com display, a identificação do número e nome do ramal que efetuou a ligação. Essa facilidade deve ser possível tanto para ligações oriundas da central de uma primeira localidade quanto para ligações vindas da central de uma segunda localidade. Esta facilidade deve estar disponível também no sentido inverso.
- 1.2.29.** Deve ser possível que ramais de determinada localidade, ao discar o código de acesso à rede pública, possam acessar linhas tronco de saída localizadas em outra localidade. Essa facilidade é possível também para os ramais no sentido inverso que queiram acessar linhas externas da central da primeira localidade e que tenham categoria para isso.
- 1.2.30.** Deve ser possível que um usuário de determinada localidade ative o desvio de chamadas para ramais de outra localidade ao sair de seu ramal. Essa facilidade também é possível para os ramais que queiram fazer o desvio no sentido inverso. Caso o usuário para o qual a ligação tenha sido desviada possua um telefone digital com display, apareça no mesmo o número do ramal que efetuou o desvio. Também deve ser possível que o usuário ative o desvio de chamadas quando estiver no destino, local para onde as ligações devem ser desviadas.
- 1.2.31.** Os usuários devem poder transferir ligações internas e externas para as outras centrais da Rede Corporativa, com ou sem consulta. Deve ser possível também a transferência mesmo que o ramal para onde a ligação esteja sendo transferida esteja ocupado. Esta facilidade deve estar disponível também no sentido inverso.
- 1.2.32.** O plano de numeração dos ramais deverá ser composto de, no mínimo: 06 (seis) dígitos.
- 1.2.33.** Garantia de sigilo absoluto nas comunicações internas e externas através de seus circuitos.



1.2.34. O equipamento proposto deverá suportar Interface Analógica Tie Line E&M;

1.2.35. Capacidade de interligação com outros Sistemas do mesmo fabricante ou de outros fabricantes através da tecnologia de VoIP (Voz sobre IP), através da utilização de equipamentos tipo gateway interno utilizando o protocolo H.323 ou SIP.

1.2.36. Possibilidade de implementação de sistema de Correio de Voz interno ao sistema proposto.

1.2.37. Possuir modem para diagnóstico e manutenção remota do sistema, possibilitando efetuar alterações no sistema, monitorações, análise e correção de falhas, através de microcomputador. O modem deverá seguir padrão ITU-T V.32bis, padrão ITU-T V.90 ou mais moderno. Caso o equipamento ofertado não possua suporte a modem interno, é permitido o fornecimento de modem externo ou ainda acesso remoto através da rede IP.

1.2.38. Possuir três portas Gigabit Ethernet que possibilite o acesso e integração do sistema a rede local da LICITANTE, utilizando protocolo TCP/IP, com a interface 802.3/802.3u (10/100/1000Base-T).

1.2.39. O Sistema proposto deve possibilitar a operação sem a necessidade de mesas operadoras.

1.2.40. Possibilidade de compartilhamento de recursos entre as localidades, tais como: tarifação centralizada, correio de voz, sistema de atendimento automático, servidor de fax.

1.2.41. Padronização de facilidades nas centrais, tais como: Tarifação Centralizada, Telefonista Centralizada, Acesso a tronco remoto, identificação do assinante (nome e número) em ramais IP's e digitais para ligações internas inclusive em caso de desvio, gerenciamento centralizado de custos/programação/falhas, bloqueio de chamada a cobrar por ramal e codificação das facilidades, tais como: transferência de chamadas, desvio na origem e no destino, captura de ligações, transferência de ligações, rechamada em caso de ocupado.

1.2.42. Possibilidade de centralização em um único ponto da rede as chamadas telefônicas, mesmo DDR, sendo roteadas aos usuário finais de forma automática, através de software de rede do Sistema.

- 1.2.43.** Na transmissão de voz compactada, a voz deve ser comprimida no site de origem e descompactada somente no site onde se encontra o ramal de destino, independentemente da existência ou não de sites intermediários.
- 1.2.44.** Capacidade de implantação de ramais sem fio com acesso ao Sistema através de estações rádio base utilizando tecnologia DECT outra tecnologia que seja homologada junto a ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.
- 1.2.45.** Deve suportar o fornecimento e instalação (futuro) de softswitch, o qual centralizadamente seria o nó principal dos equipamentos conforme as especificações abaixo:
- 1.2.45.1.** Ser virtualizado e compatível com VmWare e Hyper-V;
- 1.2.45.2.** Possuir licenciamento centralizado permitindo o usuário se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal VoIP;
- 1.2.45.3.** Deve permitir o upgrade de licenças TDM (Ramais Analógicos e Ramais Digitais) para Ramais IP's futuramente. Os Ramais TDM utilizados nesse momento, poderão ser migrados para Ramais IP. Caso a LICITANTE ofereça um Sistema que não permita a migração de licença TDM para IP, devem ser fornecidas as licenças de Ramal IP para 200 Ramais IP's de terceiro e 200 Ramais IP's proprietários (além das licenças TDM - caso necessite de licença para habilitar os ramais TDM).
- 1.2.46.** Deve ser fornecido sistema SBC (Session Border Controller) embarcado (interno) com no mínimo 20 sessões simultâneas. Caso o sistema ofertado não possua esse recurso, deve ser fornecido SBC externo, contemplando o fornecimento de servidor e sistema operacional devidamente licenciado e instalado com 20 sessões simultâneas;
- 1.3. FACILIDADES DO SISTEMA**
- 1.3.1.** Possuir no mínimo 15 (quinze) categorias diferentes para acesso de ramais a facilidades de voz e de dados. Possibilidade adicional de criação de uma categoria "RESTRITO", na qual seus usuários poderão efetuar apenas chamadas entre os ramais da própria central.
- 1.3.2.** Possuir segurança para transmissão de dados.



1.3.3. Possuir sinalização visual de, pelo menos, as seguintes falhas ocasionais:

- a)** Indicação de falta de energia;
- b)** Circuito terminal de linha-tronco fora de serviço;
- c)** Bloqueio de sistema.

1.3.4. Possuir backup de programa e dados alteráveis (data base) com atualização automática a cada mudança na base de dados do sistema

1.3.5. Possibilidade de definir diferentes rotas para chamadas de entrada e/ou saída, bem como definição de privilégio para obtenção de rotas em função de categorização do ramal.

1.3.6. As rotas de saída devem possibilitar: discagem direta por MF; pós-discagem; conversão de tom de tecla para pulso decádico.

1.3.7. O Sistema deve prover reconhecimento do número telefônico do chamador em chamadas DDR (desde que enviado pela central pública), apresentando-o nos aparelhos digitais com "display", terminais das telefonistas.

1.3.8. Deverá ser possível inserir ou suprimir dígitos aos números discados, a fim de adequar situações operacionais e opções definidas pela CONTRATANTE.

1.3.9. Redirecionamento de chamadas DDR para a telefonista, no caso de: expirar o tempo decorrente de chamada; número desconhecido; ramal ocupado e não responde.

1.3.10. Redirecionamento de chamadas DDR para um ramal pré-programado pertencente a um grupo de ramais, no caso de ramal ocupado ou por não atendimento.

1.3.11. O sistema deverá permitir o bloqueio de ligações a cobrar dependendo da categoria à qual o ramal pertença. A implementação da facilidade deverá ser por programação do sistema, sem o uso de "hardware" adicional.

1.3.12. Possuir discriminador de chamadas de saída: através de classes de tráfego (local, DDD, DDI); discriminação de rotas; discriminação de acesso a números especiais; de modo a viabilizar as seguintes categorias de assinantes:

- a)** IRRESTRITO: poderão efetuar ligações para telefone fixo ou celular, automaticamente, qualquer chamada local, nacional (sistema DDD), e internacional (sistema DDI), após a discagem de código de acesso.





- b) IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI:** somente poderão efetuar ligações para telefone fixo ou celular, automaticamente, chamadas locais e nacionais (sistema DDD), após a discagem de código de acesso.
- c) IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI E RESTRIÇÃO AO TRÁFEGO DDD:** somente poderão efetuar ligações para telefone fixo e celular, automaticamente, chamadas locais e para áreas nacionais previamente definidas, com ou sem bloqueio a celular, após a discagem de código de acesso.
- d) IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI E DDD:** somente poderão efetuar ligações para telefone fixo, automaticamente, chamadas locais.
- e) SEMI-RESTRITO:** somente poderão efetuar, automaticamente, chamadas internas. Chamadas externas, através do auxílio da telefonista.
- f) RESTRITO:** somente poderão efetuar chamadas entre os ramais do Sistema.
- 1.3.13.** A programação dos parâmetros do Sistema deve ser realizada através do terminal de telefonista ou de terminal de serviço, a serem fornecidos pela contratante.
- 1.3.14.** Possuir toques de campainha diferenciados para: chamadas internas, chamadas externas e rechamada automática.
- 1.3.15.** Possibilidade de permitir que um usuário habilite através de código PIN (Personal Identification Number), todas as características de seu ramal de origem, em qualquer ponto do Sistema proposto, sendo sempre bilhetado pelo seu PIN, e não ao ramal físico onde se fez a ligação. Tal facilidade deverá funcionar também para sistemas integrados em rede corporativa homogênea.
- 1.3.16.** O Sistema deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas encaminhadas através das telefonistas ausentes, sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré-determinados. Também devem ser indicadas as diversas alternativas oferecidas para implantação do serviço noturno.
- 1.3.17.** Deverá ser possível a mudança física de ramais do mesmo tipo através do uso de códigos específicos, sem a necessidade de reprogramação no terminal de gerenciamento ou mudanças na rede secundária.
- 1.3.18.** Possuir Agenda de Nomes com indicação de número/nome quando em chamadas dirigidas para aparelhos digitais com "display".





1.3.19. Quando um usuário possuir telefone digital com "display", as informações apresentadas no mesmo devem ser obrigatoriamente em português.

1.3.20. O Sistema deve possibilitar protocolo de interligação Q-SIG, conforme padronização ITU-T/ETSI, visando a transparência de recursos entre sistemas heterogêneos interligados.

1.3.21. Possuir música de espera para chamadas retidas pela telefonista/usuário e quando em processo de consulta e transferência entre ramais. Deverá ser possível programar música de espera originada por fonte externa ao sistema (rádio, tocador de CD, etc.). Também deve possuir sistema que permita a gravação e reprodução contínua de mensagens institucionais, programáveis pelo usuário.

1.3.22. O sistema deve possibilitar a utilização de terminais SIP.

1.4. FACILIDADES DE RAMAIS

1.4.1. As facilidades a seguir podem ser designadas e utilizadas por ramais individuais ou grupos de ramais e se aplicam a ramais analógicos, digitais, RDSI, IPs ou sem fio DECT.

1.4.2. Chamada para a telefonista – acesso à telefonista através de um único dígito.

1.4.3. Interligação automática entre ramais – acesso automático a qualquer ramal do Sistema.

1.4.4. Transferência de chamada – capacidade de transferir ligações internas ou externas a outro ramal, antes ou após o ramal chamado atender.

1.4.5. Captura de chamada em grupo – as chamadas para qualquer ramal podem ser capturadas por outros ramais, pertencente ao grupo do ramal chamado.

1.4.6. Redirecionamento automático de chamadas – redirecionamento automático de chamadas para outro ramal, por não atendimento, ausente ou ocupado (com código de ativação/cancelamento) e desvio seletivo para chamadas internas e externas

1.4.7. Rediscagem do último número discado – rediscagem, por meio de uma única tecla, do último número discado (interno ou externo).





- 1.4.8.** DDR a cobrar - capacidade de um ramal estar bloqueado ou liberado para ligações DDR a cobrar.
- 1.4.9.** Chamada em espera para ramal ocupado - com indicação por tom especial ou display e com possibilidade de proteção contra chamada em espera.
- 1.4.10.** Estacionamento de chamadas - chamadas em curso poderão ser "estacionadas" temporariamente, para posterior retomada ou captura por outro ramal.
- 1.4.11.** Rechamada - após um período predeterminado, as chamadas que foram estacionadas ou transferidas sem resposta, voltam a chamar o ramal inicial.
- 1.4.12.** Rechamada automática para ramal - reserva automática de um ramal quando ocupado ou não atende, através de uma chamada de retorno automática.
- 1.4.13.** Rechamada automática para tronco/rota - reserva automática de um tronco ou rota ocupada, através de espera automática.
- 1.4.14.** Consulta - consultar um outro destino nas chamadas externas de entrada e saída, e internas. Parte retida com música em espera.
- 1.4.15.** Consulta Pendular - possibilidade de alternar entre dois participantes (interno e/ou externo) através de código de 1 (hum) dígito; parte retida com música em espera.
- 1.4.16.** Conferência a três - entre participantes internos e/ou externos, com tom de advertência.
- 1.4.17.** Conferência múltipla (ramais digitais) de, no mínimo, 8 participantes
- 1.4.18.** Acesso a duas linhas - atendimento simultâneo de duas chamadas, com uma sendo colocada em espera.
- 1.4.19.** Linha direta (hot-line) - chamar um número determinado de maneira: fixa; com retardo e com possibilidade de pós-discagem.
- 1.4.20.** Discagem abreviada de números individual - para que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para até 10 assinantes, pela seleção de, no máximo, 02 (dois) dígitos.



1.4.21. Intercalação de chamada – capacidade de usuários autorizados se conectarem a uma chamada em curso de outro usuário, com tom de advertência e possibilidade de proteção contra intercalação.

1.4.22. Siga-me – redirecionar uma chamada de entrada de um ramal ou grupo de ramais, para um número designado, interno ou externo, com:

- a) Destino interno: ativação/desativação na origem e no destino;
- b) Destino externo: ativação na origem;
- c) Possibilidade de proteção contra siga-me.

1.4.23. Código de cancelamento geral de facilidades – possibilidade de um ramal cancelar facilidades.

1.4.24. Proteção para transmissão de dados – os ramais de dados deverão ser protegidos contra intercalação, de maneira fixa ou iniciado através de código.

1.4.25. Grupos de usuários – formação de grupos de usuários por ramais analógicos ou digitais com linhas tronco próprias; telefonistas e/ou ramais noturnos próprios; acesso mútuo ou não, entre os conjuntos de ramais; sinalização comum (em todos os ramais do grupo); sinalização privativa (somente no próprio aparelho).

1.4.26. Grupos chefe/secretária – agrupamento de ramais multi-chefe / multi-secretária.

1.4.27. Busca em grupo – grupo de ramais podendo ser acessado de maneira cíclica ou fixa, através de um número comum ou por seus números individuais. Este grupo poderá conter ramais pertencentes a outros sites do Sistema.

1.4.28. Cadeado Eletrônico – Possibilidade de qualquer ramal do Sistema ser habilitado ou desabilitado pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas.

1.5. GATEWAY IP

1.5.1. Equipamento Gateway H.323 (interoperável com Gatekeeper H.323), composto de hardware, software, firmware e acessórios necessários a sua completa instalação, configuração e operação

1.5.2. Fabricante / modelo



1.5.3. Maneira de instalação do gateway - Interno ao Sistema Telefônico proposto.

1.5.4. Atender aos seguintes protocolos:

a) H.323 v2 / H.225/Q.931 e H.245

b) H.323 v3 / H.225/Q.931 e H.245

c) H.323 v4 / H.225/Q.931 e H.245

1.5.5. Suporte a serviços complementares: H.450.1 / H.450.2 / H.450.3 / H.450.4

1.5.6. Codecs de áudio: G.711 e G.723.1 ou G.729A.

1.5.7. Mecanismos de QoS, ToS e Ds: DiffServ e IEEE 802.1p.

1.5.8. Possuir Voice Activity Detection (VAD) e Comfort Noise Generation

1.5.9. Geração e Detecção de Tom: TIA-464B, DTMF, Dial, Busy, Ring Back, Call Progress.

1.5.10. Cancelamento de Eco: G.168.

1.5.11. Fax: T.38 real-time Fax over IP, sem dispositivo externo.

1.5.12. Gerenciamento: SNMP MIB I e II, HTTP Web Server.

1.5.13. Interface de Rede: IEEE 802.3 – 10/100/1000Mbps.

1.6. RAMAIS SEM FIO

1.6.1. Suporte para uso de ramais móveis internos com as mesmas facilidades disponíveis para os ramais digitais.

1.6.2. Padrão de comunicação DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication) na faixa de frequência de 1.91 GHz a 1.93 GHz, suporte ao protocolo GAP (General Access Profile), com o funcionamento multicelular.

1.6.3. Mobilidade total por todas as células, com comutação dinâmica das chamadas de uma célula para outra ou entre canais de uma mesma célula, sem queda de ligações na comutação (roaming).

1.6.4. Cobertura do sinal das antenas (raio de alcance da célula) de no mínimo, 50m em locais fechados e de 300m, em locais abertos.

1.6.5. Suporte para até 12 canais de conversação simultâneos por antena.

1.7. MOBILIDADE

1.7.1. Suporte para compartilhamento do posto de trabalho (hotdesking).

1.7.2. Acesso as funções de telefonia através de dispositivo móvel.





1.7.3. Suporte para atualização do status de presença através de qualquer telefone.

1.7.4. Suporte para voz e dados em WLAN.

2. COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

2.1. Suporte para status de presença de usuário.

2.2. Suporte para controle de conferências (meet me).

2.3. Suporte para acesso a diretórios (LDAP, agenda pessoal e agenda central).

2.4. Suporte para acesso a lista de contatos favoritos.

2.5. Suporte para gerenciamento de chamadas com:

a) Histórico de chamadas (entrada, saída, perdidas e atendidas;

b) Encaminhamento inteligente para o dispositivo do usuário como fax, e-mail ou voice mail.

2.6. Suporte para identificação de chamadas.

2.7. Suporte a mensagens unificadas (voz, fax e e-mail) através do computador.

2.8. Suporte para realizar chamadas a partir de qualquer aplicativo MS Windows.

2.9. Suporte para número único de serviço (ONS) com base no status de presença.

2.10. Suporte para serviço Siga-me (FollowMe / CallMe).

2.11. Suporte para notificações pessoais com alertas através de e-mail, chamada ou SMS.

2.12. Suporte para alertas de chamada (screen pop).

2.13. Suporte para atendedor automático personalizado.

2.14. Suporte para mensagens instantâneas (IM).

3. CORREIO DE VOZ INTEGRADO

3.1. Suporte a Sistema centralizado de correio de voz para atendimento automático de chamadas que possibilitem a gravação digital e recuperação de mensagens, quando o ramal chamado estiver ocupado, seu usuário ausente ou por comando do usuário para redirecionamento das ligações.

3.2. Sistema integrado a central, sem necessidade de equipamento adicional.





- 3.3.** Suporte para atendimento automático de ligações com menus de atendimento.
- 3.4.** Capacidade de até 100 horas de gravação e permitir a ampliação para até 500 caixas postais.
- 3.5.** Suporte para gravar saudações com opção padrão ou personalizada por usuário. A gravação pode ser feita através de monofone ou carregada no sistema a partir de um arquivo de áudio.
- 3.6.** Acesso às caixas postais de voz através de senha específica para cada usuário do serviço.
- 3.7.** Notificação de mensagens através de indicação visual (para terminais IP e digitais) ou sonora (para terminais analógicos).
- 3.8.** Notificação de mensagens através de uma ligação para um destino interno ou externo com opção de escutar as mensagens.
- 3.9.** Reconhecimento automático de chamadas de fax, com encaminhamento automático para ramal definido.
- 3.10.** Suporte para que os usuários possam escutar suas mensagens, reescutar, apagar, arquivar ou transferir mensagens para outros usuários do sistema.
- 3.11.** Possibilidade de inclusão e exclusão de usuários, cancelamento de senhas, indicação de ocupação do sistema (mensagens gravadas) on-line.
- 3.12.** O acesso ao gerenciamento deve ser controlado por senha.
- 3.13.** Possuir no mínimo 24 portas/canais.

4. CONSOLE DE ATENDIMENTO PARA TELEFONISTA

- 4.1.** Suporte a Console de atendimento para telefonista.
- 4.2.** A conectividade deve ser realizada através de aparelho telefônico ou softphone.
- 4.3.** Suporte a barra de ferramentas com facilidades básicas de:
 - 4.3.1.** Transferência de Chamadas;
 - 4.3.2.** Desligar Chamadas;
 - 4.3.3.** Rechamadas;
 - 4.3.4.** Consulta / Retorno de Consulta;
 - 4.3.5.** Consulta Pendular;
 - 4.3.6.** Posição de retenção;



- 4.3.7.** Espera de Chamadas;
- 4.3.8.** Chamadas Urgentes;
- 4.3.9.** Transferência e Desconexão de Troncos;
- 4.3.10.** Conferência;
- 4.3.11.** Supressão de Número;
- 4.3.12.** Abertura de Portas;
- 4.3.13.** Envio de DTMF;
- 4.3.14.** Redirecionamento;
- 4.3.15.** Ativação do serviço de noturno na plataforma;
- 4.3.16.** Agenda Interna;
- 4.3.17.** Gravação de anúncio de ausência;
- 4.3.18.** Permite a visualização em tela das seguintes informações, importantes para o processamento de chamadas:
 - a)** Número de ramal;
 - b)** Nome de cada usuário.
- 4.4.** Possibilidade de utilização do monofone ou fone de cabeça.
- 4.5.** Permite o acesso a discagem abreviada comum.
- 4.6.** Permite a mudança de categoria do ramal através do console de operadora.
- 4.7.** Permite a visualização de estado de usuário individualizada por cor.
- 4.8.** Integração (Outlook, LDAP, Lótus Notes e agenda interna).
- 4.9.** Permite conexão de teclado Braille ao equipamento.
- 4.10.** Baseado em PC de mercado (Pentium IV, 256 MB de memória) ou superior.
- 4.11.** Permite transbordo para outros grupos de telefonista.
- 4.12.** Possui sinalização visual das chamadas internas, externas e privativas da telefonista, permitindo atender as chamadas seletivamente.
- 4.13.** A quantidade de chamadas na fila em espera é discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna e externa).
- 4.14.** Permite ver o status de aumento do número de chamadas na fila de espera com correspondente alteração de cor na apresentação dos dados da fila. Os limites de mudança de cor são configuráveis no software.

4.15. Essa lista é única para todas as telefonistas, compartilhada pela rede local, de forma que a atualização é feita uma só vez pelo administrador do sistema para todas as mesas.

4.16. A lista telefônica pode ser importada/ exportada de bancos de dados externos.

5. INTERFACE CELULAR

As interfaces de tronco celular a serem fornecidas devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

5.1. Indicar Fabricante / modelo e versão de software.

5.2. Possuir certificação ANATEL.

5.3. Deve operar sem a necessidade de aparelho celular, devendo possuir módulo para chips do tipo SIMCARD (Interface 3G six band: 800/850/900/1700/1900/2100 MHz).

5.4. Deve possuir recurso que iniba a identificação da linha para o numero chamado, aceitável a inibição da identificação via recurso das CPCTs ofertadas.

5.5. Todas as chamadas destinadas a terminais móveis (telefonia celular), originadas pelos ramais, deverão ser direcionadas obrigatoriamente por meio dessas interfaces de tronco celular (rota de menor custo). No caso de congestionamento, as chamadas deverão ser reencaminhadas aos troncos de saída normais das CPCTs, de forma completamente transparente aos seus usuários.

5.6. Deverá ser possível o bloqueio a ligações para terminais fixos por meio dessas interfaces.

5.7. Tecnologia: GSM, Interface 3G six band: 800/850/900/1700/1900/2100 MHz.

5.8. Capacidade de detecção de atendimento (identifica quando uma chamada foi completada).

5.9. Tensão de alimentação: 110/220 Vac.

5.10. Deve ser SIP, compatível com a central telefônica ofertada.

5.11. Deve possuir notificação por email ou SMS de retirar do SIMCARD.

6. SISTEMA DE CONTACT CENTER

O sistema de Contact Center a ser fornecido deverá contemplar as seguintes facilidades:

- 6.1.** Permitir que agentes e supervisores do Contact Center utilizem softphone IP.
- 6.2.** Permitir roteamento de contatos na mídia: voz (entrantes e saídes).
- 6.3.** Permitir roteamento unificado (fila universal) das mídias voz e call-back.
- 6.4.** Deverá possuir roteamento dos contatos de voz baseado nos seguintes parâmetros: dia da semana ou data específica e horário, número de origem (ANI), número de destino (DN), informações coletadas através do sistema de URA, seleção do menu de pré-atendimento da URA, estatísticas de performance, tais como o número de contatos em fila ou tempo de espera estimado, busca na base de dados, último agente com o qual o cliente interagiu e definição de um agente específico pré-definido, conforme descrito no item URA.
- 6.5.** Deverá permitir validação e verificação automática dos fluxos de roteamento.
- 6.6.** Deverá permitir criação de fluxos de roteamento e processamento de filas "off-line" para uso posterior.
- 6.7.** Deverá suportar plenamente o idioma português brasileiro.
- 6.8.** Deverá possuir ferramenta de presença e colaboração, através das quais os supervisores, assim como os atendentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos atendentes do Contact Center, tais como: indisponível, disponível, pausa produtiva, processando e-mail e em conversação.
- 6.9.** Deverá possibilitar a atribuição de níveis de permissões distintas entre si para os supervisores de acordo com as suas funções nas operações. Além disso, os níveis de permissões podem ser atribuídos de maneira complementar, ou seja, não excludentes.
- 6.10.** A interface do supervisor deverá se unificada para tratamento das mídias de voz e call-back.
- 6.11.** Em uma única interface de supervisão deverá ser possível ao responsável pela operação realizar atividades como:



- a)** Administração dos usuários do sistema: criação, edição, exclusão, atribuição de permissões e definição de grupos;
 - b)** Configuração dos displays de mensagens do aplicativo do atendente e dos dados a serem exibidos nos mesmos, tais como mensagens e estatísticas de performance em tempo real. Visualização individual das chamadas em fila com o ANI associado (número de origem da chamada);
 - c)** Configuração dos servidores componentes da solução e notificações de falhas, possibilitando, por exemplo, o envio de e-mails para avisar ao administrador do sistema quando algum servidor ativo reiniciar;
 - d)** Configuração dos motivos de pausa (indisponibilidade), motivos de pausa produtiva (work) e motivos da chamada (wrap-up) disponíveis para os agentes.;
 - e)** Geração de relatórios gráficos e analíticos em tempo real, acumulativos e históricos.
- 6.12.** O sistema deve disponibilizar a visualização de relatórios de supervisão em tempo real, acumulativos e históricos, além de relatórios específicos de atividades.
- 6.13.** O sistema deve disponibilizar nos relatórios em tempo real de atendentes as seguintes estatísticas: estados dos agentes, grupo de atendimento, ramal no qual o agente está logado, tempo no estado atual, motivos selecionados pelos agentes em caso de pausa (indisponibilidade) e pausa produtiva (work).
- 6.14.** O sistema deve disponibilizar nos relatórios em tempo real de filas as seguintes estatísticas: contatos na fila das mídias de voz e callback, estado atual do contato, prioridade e tempo de espera.
- 6.15.** O sistema deve disponibilizar nos relatórios históricos de atendentes as seguintes estatísticas: número de chamadas transferidas, iniciadas, atendidas, abandonadas, consultadas, colocadas em espera para cada fila/serviço atendida pelo atendente. Adicionalmente deverá permitir visualizar os detalhes como dia, horário e origem de cada contato contabilizado.
- 6.16.** O sistema deve disponibilizar nos relatórios históricos de callbacks as seguintes estatísticas: hora e data de realização do callback, número discado, agente envolvido na última tentativa e número total de tentativas de callback.

A



6.17. O sistema deve disponibilizar nos relatórios históricos de motivos de pausa por atendente as seguintes estatísticas: data, motivo da pausa, tempo total e médio em um estado de pausa com motivo específico e somatória do número de vezes em pausa pelo mesmo motivo.

6.18. O sistema deve disponibilizar nos relatórios históricos de atividades de usuários o passo-a-passo das alterações de estado e as atividades realizadas por agente para um período específico de tempo.

6.19. O sistema deve disponibilizar nos relatórios históricos de atividades de contatos as alterações de tratamento de contatos em um determinado intervalo de tempo. Deverão ser disponibilizadas estatísticas de um número de origem determinado: data e hora de chegada da chamada, data e hora de atendimento da chamada, identificação do atendente que atendeu a chamada e data e hora de finalização da chamada.

6.20. O sistema deve permitir gerar relatórios para visualização na tela ou impressão, sendo possível exportar os relatórios nos formatos CSV, PDF, Microsoft Excel ou HTML.

6.21. A interface do atendente deverá ser unificada para permitir o tratamento das mídias de voz e callback.

6.22. A interface do atendente deverá possibilitar que o agente se logue em diferentes mídias(voz e callback/outbound) simultaneamente ou individualmente.

6.23. Para cada tipo de contato recebido (voz e callback/outbound) os agentes receberão um Screen Pop Up com as informações do cliente disponíveis no sistema em sua tela. Esta opção poderá ser desabilitada.

6.24. Possibilitar ao agente alterar seu estado entre disponível, indisponível e pausa produtiva com um simples clique, visualizando adicionalmente o tempo em que ele se encontra no estado atual através da interface de agente.

6.25. Disponibilizar diversos controles telefônicos através da interface de agentes: atendimento, desconexão, pausa, transferência, consulta, reconexão, conferência e discagem.

6.26. A interface do atendente deverá permitir a seleção de motivos quando através da interface os agentes alterarem seu estado para Indisponível ou Pausa Produtiva.

- 6.27.** A interface do atendente deverá ter uma ferramenta visual disponível na interface de usuário dos agentes com as estatísticas de desempenho pessoal acumulativas desde o início do turno e atualizadas em tempo real, mostrando o desempenho do agente em relação às metas pessoais estabelecidas pelo supervisor.
- 6.28.** A interface do atendente deverá permitir a visualização do estado (Indisponível, disponível, pausa produtiva, processando e-mail, em conversação e deslogado), departamento e mídia de trabalho de outros agentes da Central de Atendimento, sendo possível entrar em contato diretamente com a pessoa específica disponível com um simples clique do mouse.
- 6.29.** A interface do atendente deverá permitir a visualização através da interface de usuário da relação dos últimos contatos tratados pelo agente, sendo possível exportar este log para os formatos .xls, .pdf, .htm, .csv.
- 6.30.** A interface do atendente deverá ter um indicador disponível via interface com o total de contatos em espera. Deverá possibilitar ao supervisor estabelecer limites a fim de gerar alarmes visuais para os agentes de acordo com o aumento de contatos em espera, diferenciando por cores o nível de serviço das filas: dentro do limite, aproximando-se do limite e limite excedido.
- 6.31.** O sistema de Contact Center deverá possuir um sistema de URA capaz de realizar as seguintes funções:
- a) Tempo Estimado de Espera;
 - b) Informar o nível de serviço atual, número de chamadas na fila ou posição do contato na fila;
 - c) Vocalização de números;
 - d) Pré-atendimento;
 - e) Reprodução de mensagens;
 - f) Anúncios e músicas em espera gravados em formato .wav;
 - g) coleta de dígitos;
 - h) Leitura e gravação em banco de dados interno/externo via ODBC e encaminhamento diferenciado de chamadas com base no tempo de espera dos contatos de voz;
 - i) Callback das ligações perdidas com transferência automática do arquivo de voz;



j) Integração com sistemas de terceiros via webservices para gravação de informações e busca de informações com vocalização.

6.32. A PROPONENTE deverá fornecer treinamentos a equipe do CONTRATANTE.

6.33. O servidor do sistema de Contact Center deverá ser fornecido pelo PROPONENTE juntamente com o Sistema Operacional que for necessário para a aplicação.

7. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS DO CONTACT CENTER

O sistema de gravação de chamadas do Contact Center a ser fornecido deverá contemplar as seguintes facilidades:

7.1. Possuir as possibilidades de gravações de chamadas nos modos pleno (Full Time) de ramal IP, pleno sob demanda de ramal (Full Time / On Demand) e alocação de canais de acordo com a necessidade (Seletiva).

7.2. As gravações das chamadas deverão ser criptografadas por medidas de segurança e compactadas para um melhor armazenamento das gravações no servidor.

7.3. O supervisor deverá ter a facilidade de escuta on-line das chamadas dos usuários do sistema.

7.4. Possuir um sistema de módulo de alarmes que permita o envio de traps SNMP e/ou e-mails através do protocolo SMTP.

7.5. As interfaces de configuração e monitoração do sistema de gravação deverão estar obrigatoriamente no idioma Português do Brasil.

7.6. O sistema deverá permitir a gravação de chamadas por ramal e por atendente.

7.7. O sistema deverá realizar a gravação das chamadas realizadas pelas interfaces celular IP/SIP além dos E1.

7.8. O servidor do sistema de gravação de chamadas do Contact Center deverá ser fornecido pelo PROPONENTE e deverá permitir gravação de no mínimo 80.000 (oitenta mil) horas de gravação no disco rígido do servidor de gravação.

7.9. Deverá permitir a recuperação de gravações.

7.10. Deverá permitir ouvir as gravações, exportar a gravação no formato MP3 e enviar a gravação em formato MP3 por e-mail.



- 7.11.** Deverá permitir a pesquisa de gravações por data e hora de gravação, tipo de chamada (interna, entrante, sainte, call center), atendente, ramal e tipo de serviço/fila de atendimento.
- 7.12.** Deverá disponibilizar a possibilidade de criação de scripts de avaliação das chamadas e suas respectivas perguntas.
- 7.13.** Deverá permitir que os relatórios possam ser impressos, salvos, exportados para pdf, exportados para Word, exportados para Excel, exportados para HTLM e exportados para Jpeg.
- 7.14.** Deverá permitir acesso aos arquivos de gravação a partir de um compartilhamento de rede onde os mesmos devem estar divididos em pastas de Ano, mês e dia com as respectivas gravações com informações de no arquivo se é uma ligação de saída ou entrada e data e hora e a identificação do ramal e número telefônico.

8. SISTEMA DE URA

A URA deve possuir as seguintes configurações mínimas:

- 8.1.** Transferência de informações da URA para o DAC.
- 8.2.** Geração de relatórios estatísticos e análise das ligações atendidas e serviços prestados.
- 8.3.** Possuir personalização para necessidades específicas. A árvore de navegação na URA será definida futuramente, sendo a especificação de responsabilidade da contratante.
- 8.4.** Conexão com banco de dados através de rede local e acesso, pelo menos, aos seguintes Bancos de Dados de mercado: MS SQL Server, Oracle e MySQL.
- 8.5.** Gravação e reprodução de mensagens com digitalização de mensagens faladas e gravação em estúdio em formato de alta qualidade e vocalização (TTS).
- 8.6.** Possibilidade de alteração nos menus e gravações do atendimento automático.
- 8.7.** Reinício automático em caso de queda de energia.
- 8.8.** Possibilitar a interrupção do menu de opções (Cut-Thru), caso o usuário conheça o passo seguinte.
- 8.9.** Tempo Estimado de Espera.



8.10. Informar o nível de serviço atual, número de chamadas na fila ou posição do contato na fila.

8.11. Vocalização de números.

8.12. Pré-atendimento.

8.13. Reprodução de mensagens.

8.14. Deverão ser fornecidos os anúncios e músicas em espera e suas alterações - durante o período do contrato - gravados em formato .wav ou .mp3 em estúdio e locutor profissional.

8.15. Leitura e gravação em banco de dados interno/externo via ODBC e encaminhamento diferenciado de chamadas com base no tempo de espera dos contatos de voz.

8.16. Transbordo das ligações com transferência automática do arquivo de voz.

8.17. Integração com sistemas de terceiros via webservices para gravação de informações e busca de informações com vocalização (TTS).

8.18. Envio de e-mail pré-definidos através de opções da URA.

8.19. Deve gravar mensagem de voz deixada pelo cliente.

8.20. Deve possibilitar configurar horários de atendimento.

8.21. A PROPONENTE DEVERÁ incluir NO MÍNIMO 180 horas on-site para integração, desenvolvimento e consultoria para desenho da árvore e integrações com os sistemas legados, NÃO será permitida a consultoria de forma remota.

9. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS APARELHOS TELEFÔNICOS

Deverá ser possível a instalação dos aparelhos telefônicos abaixo descritos, dentro das seguintes condições, sem necessidade de equipamentos adicionais para extensão de enlace ou regeneração de sinais.

9.1. APARELHOS DIGITAIS

9.1.1. Os aparelhos digitais devem ser do mesmo fabricante do PABX.

9.1.2. Deve possuir display gráfico com 6 linhas.

9.1.3. Monitoração do status das chamadas.

9.1.4. Deve possuir as seguintes teclas físicas:

9.1.4.1. Viva-voz full-duplex;

9.1.4.2. Controle de volume;





- 9.1.4.3. Encaminhamento de chamadas;
- 9.1.4.4. Transferência;
- 9.1.4.5. Mute;
- 9.1.4.6. Acionamento de headset;
- 9.1.4.7. Acesso a Caixa postal com LED.
- 9.1.5. Operação "chefe-secretária".
- 9.1.6. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho.
- 9.1.7. Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, a ele dirigida.
- 9.1.8. Os telefones digitais deverão possuir display com informação de número de assinante A e nome quando este for outro ramal da central.
- 9.1.9. Deverá possuir 6 teclas de função com sinalização em led de ocupação de ramais e utilização de funções.

9.2. APARELHOS IP

Deverá ser cotado o seguinte tipo de aparelho telefônico IP, que pode ser conectado à rede Fast-Ethernet TCP/IP Local (LAN), com as seguintes características:

- 9.2.1. Os aparelhos IP devem ser do mesmo fabricante do PABX.
- 9.2.2. Possuir display gráfico de 2 linhas com resolução mínima de 192x48 pixels.
- 9.2.3. Possuir teclas de facilidades pré-fixadas, descritas abaixo:
 - 9.2.3.1. "Viva-voz" com suporte a realizar e receber chamadas com o monofone no gancho;
 - 9.2.3.2. Possuir controle de volume e tom da campainha;
 - 9.2.3.3. Tecla Mudo com led associado;
 - 9.2.3.4. Tecla de acesso ao menu de funções do aparelho;
 - 9.2.3.5. Tecla para atendimento pelo fone de cabeça;
 - 9.2.3.6. Tecla para acesso às mensagens do correio de voz;
 - 9.2.3.7. Tecla de acesso à lista de contatos;
 - 9.2.3.8. Tecla de acesso ao registro de chamadas;
 - 9.2.3.9. Tecla para desconexão de chamadas;
 - 9.2.3.10. Tecla para desvio de chamadas;
 - 9.2.3.11. Tecla para transferência de chamadas;



9.2.3.12. Tecla de rediscagem.

9.2.4. Possuir 4 teclas físicas programáveis, com led associado e etiqueta para escrever a função.

9.2.5. Possuir teclas de navegação, para acesso às funções do menu do aparelho.

9.2.6. Possuir agenda interna com suporte para 100 registros.

9.2.7. Permitir acesso a diretório corporativo via LDAP.

9.2.8. Possuir switch interno com 2 portas fast ethernet 10/100 Mbps autosense e que permitam a separação de VLANs.

9.2.9. Suportar os codecs G.711, G.729ab e G.722.

9.2.10. Suportar cancelamento de eco AEC (Acoustic Echo Cancellation).

9.2.11. Permitir ajuste de acústica pré-definido por tipo de sala.

9.2.12. Suportar e implementar os mecanismos de QoS (Quality of Service) 802.1Q e DiffServ.

9.2.13. Suportar protocolo LLDP-MED.

9.2.14. Suportar os padrões SNMP, DHCP.

9.2.15. Suportar o mecanismo de autenticação 802.1x.

9.2.16. Suportar certificados digitais X.509.

9.2.17. Suportar mecanismos de gerenciamento em massa (Mass Deployment).

9.2.18. Suportar DNS SRV.

9.2.19. Suportar protocolo IP proprietário da plataforma de voz e protocolo SIP, com possibilidade de atualização para o mesmo via firmware.

9.2.20. Suportar Alta-voz e Viva-voz.

9.2.21. Possuir entrada específica para fone de cabeça.

9.2.22. Suportar recurso Auto Answer With Zip Tone (AICS ZIP Tone).

9.2.23. Possibilitar a alimentação por PoE (Power over Ethernet) padrão 802.3af, assim como por fonte de alimentação externa.

9.2.24. Possuir consumo máximo de acordo com 802.3af classe 1.

9.2.25. Suportar criptografia de sinalização por TLS e mídia por SRTP com chaves Mikey-0 e SDES.

9.2.26. Suportar configuração através de HTTPS.

9.2.27. Suportar FTP e HTTPS para atualizações de software no aparelho.



9.2.28. Possuir registro de até 30 chamadas recebidas, até 30 chamadas discadas, até 30 chamadas desviadas e até 30 chamadas perdidas.

9.2.29. Suportar no mínimo os seguintes idiomas: Português, Inglês, Alemão, Francês, Italiano e Espanhol.

9.2.30. Deve possuir homologação da ANATEL.

10. TREINAMENTOS

Deverão ser previstos treinamentos para as soluções contempladas neste edital, conforme abaixo:

10.1. CENTRAL TELEFÔNICA

10.1.1. Deverá ser previsto treinamento para a Central Telefônica e seus componentes com no mínimo 30 horas para 1 turma contendo até 4 participantes.

10.2. URA

10.2.1. Deverá ser previsto treinamento para a URA e seus componentes com no mínimo 20 horas para 1 turma contendo até 4 participantes.

10.3. CALL CENTER

10.3.1. Deverá ser previsto treinamento para a administração do Call Center e seus componentes com no mínimo 20 horas para 1 turma contendo até 4 participantes.

10.3.2. Deverá ser previsto treinamento para Posições de Atendimento (PA's) do Call Center e seus componentes com no mínimo 20 horas para 1 turma contendo até 8 participantes.

10.3.3. Deverá ser previsto treinamento para Supervisores do Call Center e seus componentes com no mínimo 20 horas para 1 turma contendo até 5 participantes.

10.4. GRAVADOR

10.4.1. Deverá ser previsto treinamento para a solução GRAVADOR e seus componentes com no mínimo 20 horas para 1 turma contendo até 4 participantes.



10.5. GSM

10.5.1. Deverá ser previsto treinamento para a solução GSM e seus componentes com no mínimo 12 horas para 1 turma contendo até 4 participantes.

10.6. APARELHOS TELEFÔNICOS ANALÓGICOS

10.6.1. Deverá ser previsto treinamento para os aparelhos Telefônicos Analógicos com no mínimo 4 horas para cada turma, sendo 3 turmas contendo até 4 participantes cada uma.

10.7. APARELHOS TELEFÔNICOS IP'S

10.7.1. Deverá ser previsto treinamento para os aparelhos Telefônicos IP's com no mínimo 4 horas para cada turma, sendo 3 turmas contendo até 4 participantes cada uma.

10.8. APARELHOS TELEFÔNICOS DIGITAIS

10.8.1. Deverá ser previsto treinamento para os aparelhos Telefônicos Digitais com no mínimo 4 horas para cada turma, sendo 3 turmas contendo até 4 participantes cada uma.

11. ACEITE

11.1. VISTORIA E DECLARAÇÃO DE ENTENDIMENTO

11.1.1. Tendo em vista que a operação e as integrações da URA com o PABX e o Call Center são importantíssimas e primordiais para a COCEL, se faz necessária a vistoria e declaração de entendimento de todos os requisitos de integração, TTS, etc na operação atual da COCEL.

12. HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO FUNCIONAL

12.1. Deverá ser entregue Atestado de Capacidade Técnica acervado no CREA para um PABX com capacidade similar a do objeto: PABX, Call Center com 5 PA's e gravador.

12.2. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional ao menos um profissional com certificação PMI ou pós-graduado/MBA em Gerenciamento de Projetos. A comprovação deverá ser realizada através da certificação PMI ou certificado de conclusão da pós-graduação/MBA.



12.3. A CONTRATADA deverá apresentar documento que comprove possuir Engenheiro de Telecomunicações como responsável Técnico.

12.4. A CONTRATADA deve possuir em seu quadro funcional ao menos 2 técnicos com treinamento no PABX ofertado e ao menos 3 técnicos com treinamento na solução de Call Center e URA ofertadas. Deve ser comprovado através de documento, declaração ou certificado do fabricante de cada solução.

1.2 Este Contrato é decorrente da **Licitação nº 008A/2018** e da Proposta Comercial de 11/09/2018.

CLÁUSULA SEGUNDA: DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 - Para todos os efeitos legais, para melhor caracterização dos objetos, definir procedimentos e normas decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este Contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes documentos:

2.1.1 - **Edital de Licitação n.º 008A/2018**, de 22/08/2018 e respectivos Anexos;

2.1.2 - Proposta Comercial da Contratada.

2.2 Os documentos referidos definem os direitos e as obrigações da COCEL e da CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA: LOCAL DE ENTREGA / INSTALAÇÃO / CERTIFICAÇÃO.

3.1 - O prazo de entrega, instalação e testes da Central Privada de Comutação Telefônica CPCT deverá ocorrer em até **60 (sessenta) dias corridos**, após assinatura do contrato;

3.2 - A instalação do equipamento deve observar as exigências da concessionária, conforme normas vigentes aplicáveis;

3.3 - A Central Privada de Comutação Telefônica CPCT deverá ser instalada na sede da COCEL, conforme projeto de instalação fornecida pela CONTRATADA vencedora;

3.4 - O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrão por conta da **CONTRATADA**;





3.5 - Caso a **CONTRATADA** não seja a fabricante da Central Privada de Comutação Telefônica CPCT instalada, deverá apresentar carta solidária do fabricante se responsabilizando pela garantia e operacionalidade do equipamento.

3.6 - A central telefônica deverá obedecer, em especial, o que estabelece as Práticas ANATEL/TELEBRÁS, no tocante às especificações Gerais Centrais Privadas de Comutação Telefônica;

3.7 - Todos os equipamentos e serviços associados à Central Telefônica, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento devem obedecer, integralmente, às normas e recomendações em vigor, baixadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL.

CLÁUSULA QUARTA: DO PREÇO DA LOCAÇÃO

4.1 - O valor mensal para os primeiros 12 (doze) meses, é fixo e irrevogável, para a locação dos objetos deste contrato é o apresentado no lance da **CONTRATADA**, devidamente aprovada pela **CONTRATANTE**, no valor de **R\$ 6.850,00 (seis mil, oitocentos e cinquenta reais) mensal**, perfazendo o valor total de **R\$ 328.800,00 (trezentos e vinte e oito mil, e oitocentos reais)**, para os 48 meses do contrato.

4.1.1- Após 12 (doze) meses o presente contrato será reajustado pelo IGPM ou outro índice que vier a substituí-lo sempre no intervalo de 12 (doze) meses.

4.2 - É vedado a **CONTRATADA** pleitear qualquer adicional de preço por faltas ou omissões que porventura venham a ser constatada em sua Proposta, com relação a imprevistos, lucros, mão-de-obra especializada, ferramentas, equipamentos necessários para a execução do objeto, despesas de transporte, combustível, manutenção, refeições, hospedagem, pequenas despesas, horas extras, despesas de viagem, administração, encargos fiscais, trabalhistas e sociais.

4.3 - Os preços contemplam todos os custos, tributos e encargos incorridos pela **CONTRATADA** para o completo fornecimento e operacionalidade do objeto contratado, tais como os pagamentos das obrigações legais, fiscais e trabalhistas, seguros, despesas com equipamentos de apoio, meios de





comunicação, hospedagem, veículos, combustível, manutenção, etc., quando aplicável, de acordo com as Especificações Técnicas.

4.4 - As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUINTA: PRAZO DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

5.1 - A **CONTRATADA** deverá entregar e instalar os equipamentos, objeto deste Contrato, no prazo de até 60 (sessenta) dias.

5.2 - O pagamento pela locação do objeto da presente licitação será efetuado mensalmente a cada 30 dias sendo a primeira mensalidade paga 30 (trinta) dias a contar da data da instalação e recebimento dos equipamentos em pleno funcionamento e da apresentação da nota fiscal/fatura à **CONTRATANTE** com antecedência de 5 (cinco) dias.

5.3 - Deverá ser emitido notas fiscais de acordo com este contrato.

5.4 - A COCEL reserva-se o direito de descontar do faturamento mensal os débitos da **CONTRATADA** e as multas previstas na CLÁUSULA NONA.

CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/GARANTIA

6.1 - Constituem obrigações da **CONTRATADA** durante o período de vigência do presente contrato:

6.1.1 - Fornecer os bens descritos na Cláusula Primeira, de acordo com as especificações contidas no Anexo I, do Edital de Licitação;

6.1.2 - Prestar garantia dos equipamentos entregues e instalados, e assistência técnica durante a vigência do contrato de locação, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, troca de peças e outros, ocorrendo de segunda a sábado, em horário comercial.

6.1.3 - Os serviços de assistência técnica (manutenção preventiva e corretiva) na Central Privada de Comutação Telefônica CPCT instalada, deverão ser prestados pela própria **CONTRATADA** ou por empresa credenciada técnica indicada pela mesma, as quais deverão estar sediadas, **obrigatoriamente**, na cidade de **Campo Largo** ou **Curitiba**;

6.1.4 - Os chamados de assistência técnica, devem ser atendidos no prazo máximo de 8 horas;



6.1.5 - Caso o problema não seja solucionado a **CONTRATADA** deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas. Equipamento esse semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído.

6.1.6 - Excluem-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente.

6.1.7 - Responsabilizar-se por todos os custos decorrentes do cumprimento do objeto deste Contrato.

6.1.8 - A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante toda a execução do presente Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação que o originou.

CLÁUSULA SÉTIMA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 - Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

7.1.1 - Efetuar à **CONTRATADA** o pagamento da aquisição na época de sua exigibilidade.

7.1.2 - Se o pagamento for feito com atraso por culpa da COCEL, este será acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculado pro rata temporis, limitada a 2%.

CLÁUSULA OITAVA: PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1 - O presente contrato tem vigência de **48 (quarenta e oito) meses**, contados a partir da data de sua assinatura.

Parágrafo único: O término do prazo de vigência deste Contrato não afetará quaisquer direitos ou obrigações das partes, ainda que seu exercício se dê após o término do referido prazo.

CLÁUSULA NONA: PENALIDADES

9.1 - A não entrega/instalação dos equipamentos contratados, no prazo assinalado, importará na aplicação à **CONTRATADA** de multa diária na ordem de 0,2% sobre o valor dos itens em atraso, limitada a 6% (seis por cento).

9.2 - As eventuais multas aplicadas por força do disposto no subitem 9.1 não terão caráter compensatório, mas simplesmente moratório e, portanto, não



eximem a **CONTRATADA** da reparação de possíveis danos, perdas ou prejuízos que os seus atos venham a acarretar, nem impedem a declaração de rescisão do presente contrato.

9.3 - A inexecução parcial ou total do contrato, também importará à **CONTRATADA** a suspensão do direito de licitar com a **CONTRATANTE** por um período de 02 (dois) anos, contados da aplicação de tal medida punitiva, bem como a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

9.4 - Será propiciada defesa à **CONTRATADA** antes da imposição das penalidades elencadas nos itens precedentes.

9.5 - O valor da multa aplicada, após o regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

9.6- As sanções poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do contrato:

I - por ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à COCEL, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros;

II - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

III - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

IV - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a COCEL em virtude de atos ilícitos praticados.

9.7 - Na aplicação das penalidades, a COCEL considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da contratada, podendo deixar de aplicá-las, em parecer motivado, se admitidas as suas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA: ALTERAÇÃO DO CONTRATO

10.1 - Este Contrato poderá ser alterado nos casos previstos nos artigos 170 a 174 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: RESCISÃO CONTRATUAL

11.1 - A **CONTRATANTE** poderá rescindir o contrato, de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que assista ao **CONTRATADO** qualquer direito a indenização, conforme disposto no Edital,





no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL e na Lei nº 13.303/16, com as consequências neles previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: LEIS E REGULAMENTOS

12.1 - A CONTRATADA será responsável e indenizará a COCEL e seus agentes representantes contra quaisquer reivindicações, exigências, ações, danos, custos, débitos ou despesas provenientes de transgressão ou alegada transgressão de leis ou nelas baseadas, inclusive por quaisquer ordens ou instrumentos, tanto suas como de seus profissionais.

12.2 - A CONTRATADA será debitada de todas as despesas, honorários e depósitos que possam ser requeridos em cumprimento a lei, relativos à prestação dos SERVIÇOS para cumprimento deste CONTRATO.

12.3 - Aplicam-se a este contrato as disposições: do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL; Lei nº 13.303/16; Lei nº 8.078/90; Lei nº 8.137/90; Lei nº 8.429/92; Lei Complementar nº 123/06; outras legislações quando couber.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: NOVAÇÃO

13.1 - A não utilização por parte da COCEL, de quaisquer direitos a ela assegurados neste CONTRATO ou na Lei, em geral, ou a não aplicação de quaisquer sanções neles previstas, não importa em novação quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

13.2 - Todos os recursos postos à disposição da COCEL neste Contrato serão considerados como cumulativos, e não alternativos, inclusive em relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: VALOR DO CONTRATO

14.1 - As partes **CONTRATANTES** dão ao presente contrato o valor global de **R\$ 328.800,00 (trezentos e vinte e oito mil, e oitocentos reais)**, para todos os legais e jurídicos efeitos.

14.2 Os pagamentos serão efetuados pela COCEL, em reais, com recursos vinculados ao orçamento anual, vinculados às seguintes classificações contábeis:





Item orçamentário	Conta Contábil
17111	1232.3.03.10.000.3540

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: GESTOR DO CONTRATO

16.1 - Para efeitos deste Contrato, a COCEL designa como gestor o Gerente da Divisão informática, **Sr. Augusto Pianaro Neto**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: FORO

17.1 - Para dirimir eventuais controvérsias oriundas do presente Contrato, as partes elegem o foro da Comarca de Campo Largo - PR, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que se apresente.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente CONTRATO na data abaixo indicada, em 02 (duas) vias de igual teor e rubricam os demais documentos de Contrato, os quais foram lidos, achados conforme e aceitos, na presença das testemunhas que também o assinam.

Campo Largo, 13 de setembro de 2018.

COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL

José Arlindo Lemos Chemin - Diretor Presidente

Aparecido Eduardo Bueno de Moraes
ITSCON TECNOLOGIA LTDA. - EPP

Aparecido Eduardo Bueno de Moraes

TESTEMUNHAS:

Osvaldo Veltmann
Nome: *Osvaldo Veltmann*
CPF: *015.602.779-80*

Ednardo L.D. Talaran
Nome: *Ednardo L.D. Talaran*
CPF: *034.404.509-96*

GESTOR DO CONTRATO:

Augusto Pianaro Neto
Nome: _____

CPF: _____

