



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

1

CONTRATO Nº 041 /2018

PROCESSO Nº 201800004009723 - FORNECIMENTO DE SISTEMA DE TELEFONIA TIPO IP PARA CALL CENTER COM INSTALAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA "ON SITE" E DE 02 (DUAS) PLACAS E 1 30 CANAIS, TLU 76 (R2 E ISDN) – LOTES 01 E 03, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, POR MEIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA, E A EMPRESA ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA EPP – EPP, NA FORMA A SEGUIR:

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, neste ato representado nos termos do § 2º do art. 47 da Lei Complementar nº 58/2006, alterada pela Lei Complementar nº 106/2013, pelo Procurador do Estado, Chefe da Advocacia Setorial da Secretaria de Estado da Fazenda, **Dr. PAULO CESAR NEO DE CARVALHO**, brasileiro, advogado, inscrito na OAB/GO sob o nº 20.161, portador do RG nº 14.067.770-SSP/SP, CPF/MF nº 015.094.058-01, residente e domiciliado nesta capital, com a interveniência da **SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE GOIÁS**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.409.655/0001-80, com sede à Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Setor Nova Vila, nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, ora representada por seu titular, **Sr. MANOEL XAVIER FERREIRA FILHO**, brasileiro, administrador, portador da CI nº 1.216.268, 2ª via PC/GO e do CPF nº 326.564.591-68, residente e domiciliado em Goiânia – GO e de outro lado a empresa **ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA EPP**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 24.824.187/0001-06, com sede à rua Santarém, 736, Qd. 239, Lt. 18, Parque Amazônia, CEP: 74.835-170, Goiânia - GO, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada na forma de seus estatutos pelo Sr. **JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**, brasileiro, portador da CI nº 1834292 - SSP/GO, e do CPF: 435.655.491-49, residente e domiciliado em Goiânia – GO, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato para o **FORNECIMENTO DE: LOTE 01 - SISTEMA DE TELEFONIA TIPO IP PARA CALL CENTER COM INSTALAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, CUSTOMIZAÇÃO, PROGRAMAÇÃO E TESTES, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA "ON SITE" E LOTE 03 - 02 (DUAS) PLACAS E 1 30 CANAIS, TLU 76 (R2 E ISDN)**, de acordo com o Edital e seus anexos, resultante do **Pregão Eletrônico nº 009/2018**, objeto do Processo nº **201800004009723 de 09/02/2018**, tudo de conformidade com as regras estipuladas no Contrato de Empréstimo Nº- BR-L1233-2906/OC-BR, celebrado no dia 23 de agosto de 2013, entre o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e Estado de Goiás, da República Federativa do Brasil, para financiamento do Programa de Modernização da Administração Fazendária do Estado de Goiás – PROFISCO-GO, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, Lei Estadual nº 18.989 de 27 de agosto de 2015 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes:

GERÊNCIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Bloco "B" – 1º andar, Setor Nova Vila, CEP 74653-900, Goiânia – Goiás
Telefone/fax: 62-3269-2068



CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto o **FORNECIMENTO DE: LOTE 01 - SISTEMA DE TELEFONIA TIPO IP PARA CALL CENTER COM INSTALAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, CUSTOMIZAÇÃO, PROGRAMAÇÃO E TESTES, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA "ON SITE" e LOTE 03 - 02 (DUAS) PLACAS E1 30 CANAIS, TLU 76 (R2 E ISDN)**, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e seus anexos, Proposta Comercial da **CONTRATADA** e nas cláusulas e condições abaixo relacionadas.

Parágrafo Único – A **CONTRATADA** ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições aqui contratadas, acréscimos ou supressões do objeto do presente contrato, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme art. 65 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DO OBJETO

LOTE 01: SISTEMA DE TELEFONIA TIPO IP

1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

- a) O Sistema de Telefonia tipo IP deverá ser voltado para Call Center, com utilização de software livre Asterisk em plataforma Linux, e utilizar técnicas de modulação por códigos de pulsos PCM-30 canais. O Sistema deve ser configurado de forma redundante, de modo a não possuir um único ponto de falha, com possibilidade de atendimento de até 90 ligações simultâneas;
- b) Possuir capacidade instalada de no mínimo 60 (sessenta) pontos de atendimento IP – PA (ramais VoIP), divididos em 3 (três) células de atendimento independentes com 20 PAs cada;
- c) Possuir capacidade instalada de no mínimo 3 (três) portas para troncos digitais E1, podendo ser utilizados gateways remotos desde que 100% compatíveis, sendo que 1 dos canais E1 deverá ser utilizado para interligação com a central telefônica MD-110 Ericsson, versão BC9, instalada na sede da SEFAZ;
- d) Possuir funcionalidade de cancelamento de eco;
- e) Permitir expansões futuras de no mínimo 01 (um) feixe digital e 10 ramais IP, com ampliação através de simples inclusão de módulos, de modo que não haja necessidade de novo gabinete ou nova CPU;
- f) Possuir possibilidade de configuração de um Sistema de Atendimento Automático tipo URA;
- g) Efetuar backup dos dados programados em memória não-volátil;
- h) O sistema deverá permitir a montagem em rack padrão 19", atendendo a melhor administração do espaço reservado aos equipamentos das redes de dados e voz,



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

permitindo a futura convergência entre as duas áreas e permitindo uma melhor logística nas intervenções técnicas;

- i) O sistema deverá permitir a comunicação entre gateways e o Sistema através do protocolo TDMOE;
- j) O sistema deverá permitir a instalação de módulos periféricos remotos;
- k) A arquitetura dos equipamentos deverá ser modular;
- l) Possuir porta padrão Ethernet 10/100/1000-BaseT, que possibilite o acesso e integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP, sendo que a instalação do sistema já deve prever a conexão da central na rede local;
- m) O Sistema deverá receber da central pública a identificação do assinante chamador do tipo BINA (B identifica A), e apresentá-la no softphone, além de registrá-la na bilhetagem das chamadas de entrada;
- n) Deve possibilitar a interligação de centrais em rede, através de VoIP;
- o) Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais, possibilitando a tomada de rota alternativa, caso a principal esteja congestionada;
- p) Possuir recurso para seleção de acesso a Rota de Menor Custo, automaticamente, em função de números discados e horários de funcionamento;
- q) Permitir facilidade de escolha de rota alternativa para transbordo entre a Rede Corporativa e Rede Pública;
- r) Qualquer função de roteamento de chamada deverá ser automática e transparente ao usuário.
- s) Reprodução de áudio com suporte mínimo para os formatos GSM e MP3;
- t) Permitir configuração do sistema com redundância de disco rígido;
- u) Permitir configuração do sistema com redundância de fonte de alimentação;
- v) A solução deve armazenar os dados e estatística em banco de dados e deverá ser cliente/servidor, utilizando protocolo TCP/IP;
- w) Banco de Dados que seja compatível com sistemas operacionais Linux e Windows.
- x) Suporte a versões Servers do Windows;
- y) O sistema deve suportar uma arquitetura de sistema em que o banco de dados possa ficar em outro computador;
- z) A porta/serviço do banco de dados deve ser configurável;
- aa) Possibilitar a identificação/nomeação dos canais;
- bb) Os módulos e/ou placas que compuserem o sistema deverão ser, no que couber, homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), de acordo com a



legislação vigente, e recomendadas pelo desenvolvedor do Software Asterisk, sendo 100% compatíveis.

cc) Devem estar inclusas todas as licenças necessárias para o Software de Gerenciamento PABX, Controle Tarifário, Callcenter, Estatísticas, Gerenciamento de fila, configuração de URA e Configuração de Telefonia VoIP, compatível com PABX ASTERISK.

2 SUPORTE PARA IMPLEMENTAÇÕES FUTURAS:

- a) O Sistema deverá permitir implementação de URA ativa e receptiva com tecnologia TTS (Text to Speech), configurável através de interface WEB
- b) Reprodução de mensagem gravada com suporte mínimo para os formatos GSM e MP3;
- c) Reprodução de mensagem gravada com detecção DTMF;
- d) Realizar chamadas baseadas em grupos pré-selecionadas com possibilidade de reprodução de mensagem gravada ou TTS personalizados por grupo;
- e) Possibilidade de repetir o TTS informado ou de encaminhar a chamada para operador disponível;
- f) Desligamento da chamada;
- g) Relatório de efetividade, informando a quantidade de informações repassadas com a tecnologia TTS que obtiveram sucesso ou foram reencaminhadas para o operador.

3. CARACTERÍSTICAS CONTROLE DE TARIFICAÇÃO:

- a) Tarifador On-Line via Web;
- b) Emitir relatórios de tarifação por usuário em reais (R\$), com exportação de consulta em formato ".pdf";
- c) Possibilitar que cada usuário possa acompanhar sua utilização via web, através da intranet, mediante login e senha;
- d) Deverá dispor de sistema de utilização pré-pago, impossibilitando os usuários de utilizarem seus ramais acima de cota pré-estabelecida;
- e) Deverá informar por e-mail os percentuais de utilização relacionados a cotas do tipo pré-pago;
- f) Deverá dispor a extração simplificada de todos os ramais do sistema, através de uma única tela, não sendo necessário tirar os relatórios individualmente;
- g) Painel único (dashboard) com monitoramento on-line do consumo em reais dos setores (centro de custo) com possibilidade de detalhamento do centro de custo, com relatório on-line por ramal;
- h) Consumo consolidado por centro de custo (setores) e ramal. Com opção de exportar o resultado para pdf;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

i) Consumo por centro de custo (setor) – consolidando todas as ligações realizadas e agrupando pelo centro de custo do ramal de origem. Identificação dos tipos de ligações, do consumo em tempo e valor monetário (de acordo com as tarifas cadastradas no aplicativo);

j) Consulta granulada – Possibilitar a seleção do ramal de origem, com a funcionalidade de exibir em tela os detalhes das ligações realizadas pelo ramal escolhido, bem como, dispor de consulta para identificar a quantidade de ligações realizadas do ramal selecionado para um determinado número. Caso o referido número seja cadastrado no sistema, a descrição relacionada ao número deverá ser exibida no relatório.

k) Relatório gráfico comparativo de desempenho de operadores.

4. CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DO CALL CENTER:

a) Possuir a funcionalidade de monitoramento, em tempo real, das Posições de Atendimento (PA's) na tela do computador;

b) Realizar as gravações das chamadas com filtro de data, horário, agente, origem ou destino;

c) Capacidade de identificar os PA's fora de operação ou com tempo de atendimento excedido, possibilitando a tomada de providências, como por exemplo: análise da gravação de chamada, identificação de reincidência de erros na qualidade do atendimento;

d) Possibilidade do agente ser configurado de forma fixa, por turno ou free seating;

e) Possibilidade do agente visualizar o status de fila de espera e número de A (origem);

f) Ter relatórios de avaliação de qualidade dos serviços do Call Center;

g) Análise do desempenho do atendimento, possibilitando a geração de relatórios de produtividade por agente de Call Center, chamadas abandonadas, dentre outros tipos;

h) Possibilidade de classificar a chamada atendida;

i) Disponibilizar uma interface para o usuário realizar as funcionalidades de: colocar o cliente em música, transferir a chamada, consultar, realizar conferência, estacionar uma chamada (interrupções) e realizar call-back;

j) Tela com painel dos indicadores (dashboard) possibilitando o conceito de gestão à vista, com visualização em tempo real do status dos agentes e da fila, incluindo: tempo médio das chamadas, níveis de serviços, quantidade de chamadas em espera, taxa de ocupação dos operadores, status dos operadores, dentre outros indicadores, todos, visualizados através de um único painel (dashboard) com atualização de tempo programável;

k) O Call Center deverá utilizar softphones baseados em Software Livre, com possibilidade irrestrita de instalação, utilizando o SIP (Session Initiation Protocol) como protocolo da solução;

- l) Monitoramento em tempo real dos troncos de entrada na tela do computador;
- m) Monitoramento em tempo real do Call Center por qualquer ponto da rede ou Internet (através de endereço IP fixo e válido), com pelo menos as seguintes características: Menu com interface amigável para opções do Call Center e Estatísticas de Operação do Call Center;
- n) Compatível com as estruturas de Call Center: Ativo (Geração de Chamadas) e Passivo (Recebimento de Chamadas);
- o) DAC – Distribuição Automática de Chamadas;
- p) Armazenamento das informações em estrutura de Banco de Dados com relatórios gerenciais de eficiência e operação de todo o Call Center;
- q) Deve permitir a implementação de pausas pré-definidas (lanche, atendimento, etc) para os atendentes, permitindo criação de outras pausas;
- r) Deve permitir a utilização de protocolo, com as seguintes características: criação de número de protocolo no início do atendimento; possibilidade de abertura de dados de cliente; registro do motivo da ligação; envio de protocolo via e-mail; alocação de PA's livres; segmentação de listas por filas de atendimento; dentre outras funcionalidades;
- s) Relatórios detalhados de chamadas entrantes e saíntes com consulta via web, inclusive para a funcionalidade Call Center, diferenciando por agentes, filas ou pausas;
- t) Configuração de URA (Unidade de Resposta Audível) de forma irrestrita, sem restrição de quantitativo de áudio;
- u) Emissão de protocolos de atendimento vinculados a origem das chamadas, possibilitando criar um histórico de atendimento e acompanhamento da abertura de chamado, podendo ser visualizado pelo atendente ou gestor;
- v) Deverá possibilitar o envio do protocolo de atendimento por e-mail.

5 SERVIÇOS DE GESTÃO E RELATÓRIOS

- a) Contatos Recebidos na URA – são os contatos recebidos no Atendimento Digital pela URA;
- b) Quantidade de clientes que optaram pelo atendimento eletrônico ou pelo atendimento humano;
- c) Abandono de URA - são os contatos recebidos na URA, proveniente do canal de entrada, mas que foram abandonados pelo usuário antes do primeiro nível de atendimento;
- d) Abandono de Fila – são os contatos recebidos para atendimento humano na Fila de Espera, mas que foram abandonados pelo usuário antes de ser atendido por um operador;



- e) Contatos atendidos em até "x" segundos - número de contatos atendidos por faixa de tempo, variando de 15 (quinze) em 15 (quinze) segundos até 60 (sessenta) segundos;
- f) Contatos Recebidos - quantidade de contatos que foram recebidos no atendimento humano, com filtro de dia, horário, fila por intervalo, por operador do callcenter, dentre outros;
- g) Contatos Atendidos por Humano – são os contatos atendidos pelo operador do call-center no atendimento humano;
- h) Relatórios por número de protocolo de atendimento, número chamador, data do atendimento, assunto e status de atendimento (resolvido/encaminhado);
- i) TMA Real - tempo médio de atendimento realizado para o intervalo, no atendimento humano, sendo calculado da seguinte forma: $TMA = \text{Tempo falando} + \text{Tempo em hold} / \text{Contatos atendidos por humano}$;
- j) Tempo em logon - tempo em que o operador de call-center permaneceu no atendimento, incluindo o tempo em fala, tempo em hold, tempo em pausas programadas ou não;
- k) Tempo Total em Pausa – é a soma dos tempos em pausa, programadas ou não realizadas pelos operadores de call-center;
- l) Tempo em Pausa (Por Pausa) – é o total de tempo de cada pausa realizadas pelos operadores de call-center, discriminadas por tipo. Exemplo: pausa para banheiro, para lanche, para treinamentos, dentre outras pausas configuradas no aplicativo;
- m) Relatório gráfico comparativo de desempenho de operadores;
- n) O sistema deverá possuir manual on-line em português;
- o) Possibilitar a emissão de relatórios em ".pdf".

6 ACESSO REMOTO ÀS PROGRAMAÇÕES DO SISTEMA E RELATÓRIOS:

- a) O Sistema deverá permitir o acesso remoto à base de programação da central telefônica via rede LAN/WAN TCP/IP ou acesso via web browser, desde que atenda a todas as configurações do sistema.
- b) O Sistema deverá possibilitar no mínimo as seguintes alterações quando acessada remotamente:
 - Atribuir facilidades aos ramais, alterar a categoria de acesso dos ramais e realizar inclusão ou remoção de indivíduos;
 - Programação de rotas de menor custo;
 - Programação de tabelas de encaminhamento de chamadas;
 - Programar a data e a hora do sistema;
 - Indicar e visualizar os sinais de alarme informados pelo PABX;



- Alterar os grupos de ramais (captura e atendimento de chamadas);
- Criação e Configuração de filas, com separação de múltiplas filas e por atendente;
- Criação e configuração de URAs.

c) Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de falhas (alarmes), gerenciamento de configuração de todas as facilidades da central, gerenciamento de backup e gerenciamento de atualizações de software, através de menu, e em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar também a intervenção do operador/administrador.

d) O recurso de configuração deverá ter a possibilidade de programação de facilidades.

7 ATUALIZAÇÕES (UPGRADES E UP-DATES)

a) A cada 6 (seis) meses, durante o período de garantia, a **CONTRATADA** deverá atualizar a base de dados para otimizar as pesquisas de rota de menor custo e avaliar as possíveis inovações implementadas no ASTERISK. Caso seja de interesse da **CONTRATANTE**, as novas funcionalidades deverão ser implantadas no Sistema de telefonia IP ASTERISK, com elaboração de um cronograma para implantação das novas funcionalidades em conjunto com a **CONTRATANTE**;

b) As atualizações ou melhorias realizadas no software pela **CONTRATADA**, deverão ser repassadas a **CONTRATANTE** sem custo, desde que a inovação ou atualização tecnológica disponibilizada, esteja compreendida dentro do período de suporte técnico e garantia.

8 SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO

a) Suporte no local (on-site), 08 (oito) horas por dia durante os 5 (cinco) dias úteis da semana, devendo o mesmo iniciar-se em até 6h da abertura de chamado;

b) O prazo para atendimento iniciará após o registro do chamado técnico realizado pelos gestores do contrato;

c) A **CONTRATADA** deverá executar presencialmente as seguintes etapas: a instalação, a configuração, a adequação e compatibilização do software ofertado ao PABX IP ASTERISK

d) A **CONTRATADA** deverá, ainda, disponibilizar 320 (trezentos e vinte) horas de customização visando adequar a solução as necessidades do ambiente da **CONTRATANTE**.

e) Devem ser previstos, os seguintes cursos de treinamento:

Treinamento com até 70 (setenta) usuários do sistema, distribuídos em 2 (duas) turmas e em 2 (dois) turnos distintos, para utilização de todas as facilidades disponíveis no sistema, com mínimo de 20 (vinte) horas por turma;

- Ao final do curso os usuários deverão estar aptos a utilizar todas as facilidades do sistema;



- Treinamento de equipe técnica a serem indicadas pela SEFAZ, com mínimo de 40 (quarenta) horas, para repasse de conhecimento quanto as configurações sistêmicas, com 06 (seis) colaboradores;
- Ao final do curso a equipe técnica deverá ser capaz de compreender as características e tecnologias do sistema, monitorar e gerir o sistema, compreender e configurar as facilidades do sistema e realizar as principais operações;
- Estes treinamentos deverão ser realizados, no local de instalação dos equipamentos;
- A **CONTRATADA** deverá fornecer todo material didático necessário para os treinamentos em português;
- A **CONTRATADA** deverá fornecer manual on-line em português de todo sistema e suas funcionalidades, englobando aspectos técnicos e de configuração, garantindo à **CONTRATANTE** o acesso total ao sistema e alterações de configurações;
- É de responsabilidade da **CONTRATADA** todos os custos com materiais, instrutores, mídias e/ou software apropriados, passagens, hospedagem e alimentação dos instrutores.

9 FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

- a) Permitir bloqueio de chamadas a cobrar para todo o sistema e também selecionável por ramal específico;
- b) Cada ramal deverá ter opções de categorias quanto ao acesso às linhas externas, no mínimo 5 classes distintas;
- c) Deverá possuir sistema de numeração flexível e programável para até quatro dígitos, de 0000 até 9999.
- d) Cadeado eletrônico, permitindo ao usuário elevar a categoria do ramal através de senha;
- e) Captura de chamada em grupo e individual;
- f) Chamada externa transparente ao usuário;
- g) Chamada em espera, com indicação de um tom no ramal ocupado;
- h) Código de conta para utilização em qualquer ramal;
- i) Conferência com no mínimo 10 (dez) participantes (interna e externa);
- j) Consulta de chamada em espera e consulta pendular;
- k) Desvio interno (outro ramal) programável no ramal;
- l) Desvio imediato: quando não atende, remoto, sobre tom de ocupado;
- m) Desvio externo: local, celular e DDD;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

- n) Classes de serviço (Categorização dos ramais) e plano de encaminhamento originado;
- o) Não perturbe;
- p) Rechamada ao último chamador;
- q) Rediscagem ao último número chamado;
- r) Retorno de chamada automática, quando ocupado;
- s) Transferência nas chamadas de entrada e saída;
- t) Agenda eletrônica de ramais e números externos;
- u) Estacionamento de chamadas para no mínimo 1 (uma) chamada;
- v) Rechamada quando ocupado e quando não atendido;
- w) Proteção para transmissão de dados, protegendo o ramal contra conexão ou intercalação por outro ramal;
- x) Acesso às facilidades de CPA oferecidos pelas operadoras de telefonia;
- y) Consulta pendular com alternância entre duas ligações;
- z) Sistema de numeração lexível;
- aa) Programação de chamada rotativa e chamada simultânea por grupo;
- bb) Possuir a facilidade de captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais do sistema pertencentes a um mesmo grupo de captura;
- cc) Possuir a facilidade de rechamada automática em ramal ocupado. Assim que o ramal ocupado tiver terminado a chamada atual, se estabelecerá uma conexão ao aparelho que iniciou a rechamada. Esta conexão será sinalizada nos dois ramais;
- dd) Possuir a facilidade de rechamada automática em ramal livre (usuário ausente). Assim que o usuário do ramal livre tiver usado seu telefone, se estabelecerá uma conexão ao aparelho que iniciou a rechamada. Esta conexão será sinalizada nos dois ramais;
- ee) Deverá permitir proteção contra rechamada automática, evitando que determinado ramal seja destino de rechamadas;
- ff) Deverá permitir proteção contra desvio interno de chamadas, evitando que determinado ramal seja destino de desvios;
- gg) Deverá permitir a qualquer usuário, habilitar ou desabilitar seu ramal, para efeito de estabelecimento de chamadas externas (cadeado eletrônico);
- hh) Permitir que um usuário, através do seu código pessoal, possa trazer a classe de serviço e o nome/número associado ao seu ramal para qualquer outro ramal do sistema. Isto permitirá que, independentemente de onde esteja, o usuário possa desfrutar dos

privilégios que o seu ramal possui, como, por exemplo, ser identificado pelo nome no "display" dos ramais chamados ou realizar chamadas interurbanas e/ou internacionais. Nesse caso, deve ser mantida a tarifação associada ao ramal do usuário correspondente ao código marcado, e não ao ramal físico de onde se fez a ligação;

ii) Prover reconhecimento do número telefônico do assinante A (desde que enviado pela central pública), apresentando-o no "display" dos softphones, sem necessidade de hardware adicional.

10 DISCADOR AUTOMÁTICO - Requisitos Básicos:

- a) Distribuição de Chamadas integrada ou gerenciada pelo próprio Discador.
- b) Suportar integração através de E1 digital, ramais analógicos e Ramais VoIP.
- c) Suportar discagem em Power Dialing, Preview, Preditiva e Interativa (Ura Ativa) simultaneamente.
- d) Permite dedicar portas para operações prioritárias.
- e) Suportar campanhas de SMS.
- f) Suporta múltiplos grupos / campanhas de Discagem.
- g) Opera com importação ou com listas on-line.
- h) Grupos com listas de Discagem próprias, cada um dele com bases de dados distinta.
- i) Grupos podem ser configurados para utilizar operadoras de chamadas de longa distância diferentes.
- j) Rota de acesso à linha externa configurável por grupo.
- k) Número de ligações disparadas por agente configurável por grupo, com até 30 chamadas simultâneas;
- l) Possibilidade de utilizar operadoras diferentes por faixas de DDD/telefone.
- m) Permitir integração com outros sistemas, através de mensagens TCP/IP, Webservice ou API própria.
- n) Detecção de atendimento humano, fax e secretária eletrônica.
- o) Integração com TTS para geração de mensagens em tempo real.
- p) Relatórios analíticos de ocupação por portas, grupos / campanhas, DDD, localidades e resultados de Discagem.
- q) Permitir integração com Servidores de e-mail para encaminhamento de mensagens de alerta da solução, como falha de links, fim de campanhas, etc.
- r) Possuir Dashboard através de interface WEB com estatísticas em tempo real das Campanhas de Discagem.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

11 GRAVADOR – Requisitos básicos:

- a) Permitir criar/manter catálogos de gravação;
- b) Permitir criar/manter biblioteca de mídia que registra data /hora /término de cada mídia;
- c) Permite armazenamento das gravações em HD para posterior acesso;
- d) Possibilita acesso e reprodução instantânea às gravações do disco rígido;
- e) Compactação das gravações em GSM 6.10: compatível com Microsoft Media Player, 180 horas por gigabytes ou em MP3 com qualidade equivalente e de forma configurável;
- f) Capacidade de gravação de áudio em disco rígido de no mínimo 6.000 (seis mil) horas/mês com retenção mínima de 3 (três) meses. Após o período de retenção deve ser feita de forma automatizada a cópia das gravações expiradas para outro local disponibilizado pela **CONTRATANTE** via rede TCP/IP;
- g) Possibilita gravações criptografadas;
- h) Permite armazenamento das gravações em Storage;
- i) Permitir a preparação de gravações em mídia externa do tipo CD/ DVD / BlueRay, gerando arquivo auxiliar independente com todas as informações das gravações, ou seja: canal, agente, data, hora, duração, número de A, etc;
- j) Permitir localização das gravações por diversos critérios de busca e suas combinações: data, hora, ramal, agente, duração, direção da chamada (entrada/saída), PA, identificação da chamada, marcações feitas pelo supervisor e pelo agente, número de A;
- k) Reprodução dos arquivos de gravação via rede, seleção via PC e reprodução via placa de som;
- l) Reprodução de gravações através de acesso telefônico;
- m) Permitir salvar gravação no computador de usuário para reprodução posterior ou envio de e-mail;
- n) Permitir reprodução das gravações em mídias externas sem estar conectado ao sistema, utilizando os mesmos parâmetros da pesquisa em HD, operação sobre a mídia de maneira totalmente independente;
- o) Permitir acionamento de gravações de voz sob demanda via agente;
- p) Permitir acionamento de gravações de tela sob demanda via agente.

LOTE 03: PLACA E1 DIGITAL 30 CANAIS

- Item 01 - Placas E1 com 30 (trinta) canais digitais: 01 (uma) com sinalização R2 digital e 01 (uma) com sinalização ISDN, compatíveis com PABX MD-110, Ericsson;

- Item 02 - Serviço especializado para instalação, programação e testes;
- Programação de rota para interligação com o sistema de comunicação tipo IP;
- Todos os cabos e conectores deverão estar inclusos, para completa instalação do item 01.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Parágrafo 1º – Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

Parágrafo 2º – A **CONTRATADA** se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela **CONTRATANTE** no que se refere ao atendimento do objeto.

Parágrafo 3º – A **CONTRATADA** ficará sujeita as cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

Parágrafo 4º – A **CONTRATADA** ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

Parágrafo 5º – Como condição para a celebração do contrato, a **CONTRATADA** deverá manter as condições de habilitação.

Parágrafo 6º – A **CONTRATADA** obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital de Licitação e seu Termo de Referência, Anexo I e ainda:

- Entregar os equipamentos e serviços em conformidade com a cláusula segunda deste contrato;
- Cumprir com os prazos de entrega determinados neste contrato;
- Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto, nos termos da legislação vigente;
- Submeter-se à fiscalização da **CONTRATANTE**, através do setor competente, que acompanhará a entrega do objeto, orientando, fiscalizando e intervindo ao seu exclusivo interesse, com a finalidade de garantir o exato cumprimento das condições pactuadas;
- Cumprir, além dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual e municipal, e também as normas da **CONTRATANTE**;
- As penalidades ou multas impostas pelos órgãos competentes pelo descumprimento das disposições legais que regem a execução do objeto do presente contrato serão de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo, se for o caso, obter licenças, providenciar pagamento de impostos, taxas e serviços auxiliares;
- Arcar com todos os ônus de transportes e fretes necessários;
- Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei Federal 8.666/93 e demais



legislações pertinentes.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Parágrafo Único – Além das obrigações contidas no Edital e seus anexos, e neste Contrato, cabe à **CONTRATANTE**:

- Exercer a fiscalização da execução do contrato através do Núcleo de Tecnologia da Informação, Modernização e Projetos, na forma prevista pela Lei Federal 8.666/93 e Lei Estadual nº 18.989/2015;
- Notificar, formal e tempestivamente, a **CONTRATADA** sobre irregularidades observadas nos materiais;
- Definir o local de entrega do objeto;
- Disponibilizar todas as informações necessárias para a correta execução do objeto;
- Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei Federal 8.666/93 e demais legislações pertinentes.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E DA GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – Este Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado. Findo este prazo, persistem as obrigações assumidas a título de garantia.

Parágrafo 2º – Fica designado como Gestor deste Contrato o servidor Alaor José da Silva Júnior, conforme Portaria 228 - SGPF/2018 - SEFAZ, emitida pela autoridade competente desta Pasta, sendo que a sua substituição poderá se dar mediante nova Portaria, a ser anexada aos autos.

CLÁUSULA SEXTA – DA DESCRIÇÃO, DO VALOR, DO REAJUSTE E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA** é de R\$ 118.300,00 (cento e dezoito mil e trezentos reais).

Parágrafo 2º – Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA** são:

| LOTE 01 - | | | | | | |
|-----------|---|------------------------|------|--------|----------------------|-------------------|
| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | MARCA | UND. | QUANT. | VALOR UNITÁRIO (R\$) | VALOR TOTAL (R\$) |
| 01 | Sistema de telefonia tipo IP – 03 E1 digital (30 canais), 60 ramais IP e 30 canais GSM, Hardware e software | Khomp/Vicidial/ Ericom | Un | 01 | 64.500,00 | 64.500,00 |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

| | | | | | | |
|----------------------|---|---|----|----|------------|-------------------|
| 02 | Mão de obra especializada para instalação, suporte técnico, customização, programação e testes. Treinamento de usuários e de gestores do sistema e demais exigências do edital e seus anexos. | - | Un | 01 | 47.500,00 | 47.500,00 |
| TOTAL LOTE 01 | | | | | R\$ | 112.000,00 |

| LOTE 03 | | | | | | |
|----------------------|--|----------|------|--------|----------------------|-------------------|
| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | MARCA | UND. | QUANT. | VALOR UNITÁRIO (R\$) | VALOR TOTAL (R\$) |
| 01 | Placa E1 Digital 30 Canais – TLU 76 - com sinalização R2 digital | Ericsson | Un | 01 | 2.400,00 | 2.400,00 |
| | Placa E1 Digital 30 Canais – TLU 76 - com sinalização ISDN | Ericsson | Un | 01 | 2.400,00 | 2.400,00 |
| 02 | Serviço especializado para instalação, programação e testes. | - | | 01 | 1.500,00 | 1.500,00 |
| TOTAL LOTE 03 | | | | | R\$ | 6.300,00 |

| | | |
|----------------------------|------------|-------------------|
| TOTAL LOTES 01 E 03 | R\$ | 118.300,00 |
|----------------------------|------------|-------------------|

Parágrafo 3º – Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

Parágrafo 4º – As despesas decorrentes da execução deste contrato, correrão neste exercício, à conta da verba nº 2018.23.01.04.129.1023.3.025.04, Fonte 111, do vigente Orçamento Estadual, conforme DUEOF Nº 0020, de 22/08/2018, no valor de R\$118.300,00 (cento e dezoito mil e trezentos reais), emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Fazenda.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA, LOCAL E PRAZO DE ENTREGA

Parágrafo 1º – A entrega de todos os equipamentos especificados neste contrato, deverá ser total e em até 30 (trinta) dias na quantidade especificada, após a assinatura do contrato e autorização para entrega. Para os lotes 1 e 3 a instalação, programação e testes deverão ser realizadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega.

Parágrafo 2º – Os equipamentos deverão ser entregues no Complexo Fazendário no Núcleo de Tecnologia da Informação, Modernização e Projetos, situado na Av. Vereador José Monteiro, 2233, Setor Nova Vila, Bloco B – 1º andar, Goiânia-GO, telefone (62)3269-2021, no horário das 9h às 17h, com prévio agendamento.



Parágrafo 3º – O Núcleo de Tecnologia da Informação, Modernização e Projetos, será responsável pelo acompanhamento e aceite dos serviços a serem executados pela **CONTRATADA**;

Parágrafo 4º – Os equipamentos deverão ser devidamente acondicionados, lacrados e identificados, sendo de responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer danos ocorridos durante o transporte até as dependências da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA OITAVA – DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO

Parágrafo 1º – Os equipamentos serão recebidos provisoriamente e em até 5 dias após o recebimento do objeto nas dependências da SEFAZ, será feita verificação de conformidade de todos os itens. Após esta verificação, se os equipamentos atenderem a todos os requisitos (quantidade/qualidade) serão recebidos definitivamente, caso contrário, a **CONTRATANTE** deverá realizar as adequações necessárias e até mesmo a troca do material, se necessário, para atender os requisitos mínimos descritos, sob pena das sanções cabíveis neste caso. Os recebimentos provisórios e definitivos serão devidamente documentados;

Parágrafo 2º – Fica a **CONTRATADA** ciente de que o ato do recebimento definitivo não importará a aceitação de produto que vier a ser recusado por apresentar defeitos, imperfeições, alterações, irregularidades e reiterados vícios ao longo do prazo de garantia e/ou apresente quaisquer características discrepantes às descritas neste contrato e/ou nas Normas Técnicas apresentadas;

Parágrafo 3º – Verificando-se defeito (s) no (s) equipamento (s), a **CONTRATADA** será notificada para sanar ou substituí-lo, parcialmente ou na sua totalidade, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após notificação, ainda que constatado depois do recebimento definitivo.

CLÁUSULA NONA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

Parágrafo 1º – A **CONTRATADA**, após a entrega total do objeto, deverá protocolizar, no Núcleo de Tecnologia da Informação, Modernização e Projetos a Nota Fiscal/Fatura para ser atestada pelo gestor do contrato e encaminhada para área financeira da **CONTRATANTE** de acordo com as particularidades de cada lote, descritas a seguir:

- Para o lote 01, o pagamento será efetuado conforme condições e prazos definidos no edital e se dará em duas etapas: a primeira na entrega dos equipamentos e a segunda após conclusão total dos serviços de instalação, programação, treinamento técnico e testes;

- Para o lote 03, o pagamento será efetuado conforme condições e prazos definidos no edital e se dará após a entrega total do objeto, ou seja, após a conclusão total da instalação, programação e testes.

Parágrafo 2º – Para efetivação do pagamento, a regularidade fiscal e trabalhista deverá ser comprovada pelos documentos hábeis ou por meio do Certificado de Registro Cadastral – CRC, e outros documentos que possam ser considerados pertinentes pelo



setor responsável pelo pagamento da SEFAZ/GO, devendo a **CONTRATADA** manter todas as condições de habilitação exigidas pela lei.

Parágrafo 3º – Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dia após protocolização e aceitação pela **CONTRATANTE** das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, devidamente atestadas pelo gestor do contrato e serão creditados na conta corrente nº 000153-2, Operação 003, Agência 4476 da Caixa Econômica Federal, conforme Lei Estadual nº 18.364/14, em nome da **CONTRATADA**.

Parágrafo 4º – Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no parágrafo 3º acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

Parágrafo 5º – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA**, enquanto perdurar pendência correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

Parágrafo 6º – Ocorrendo atraso no pagamento em que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, a **CONTRATADA** fará jus à compensação financeira devida, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

EM = N x Vp x (I / 365) onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA

Parágrafo 1º – Para o lote 01, os equipamentos deverão possuir garantia de 36 (trinta e seis) meses;

a) No caso de retirada de qualquer produto, do que trata o parágrafo 3º não deverá haver interrupção do serviço e não ocorrer um único ponto de falha.

Parágrafo 2º – Para o lote 03, os equipamentos deverão possuir, no mínimo, garantia legal;

Parágrafo 3º – Durante o prazo de garantia a **CONTRATADA** deverá garantir o serviço de reparo (mão-de-obra e reposição de peças ou componentes), necessário para assegurar o funcionamento e uso do produto afetado pela ocorrência.

Parágrafo 4º – Caso não seja possível executar a manutenção no local de instalação, o serviço de retirada e entrega do produto será de responsabilidade da **CONTRATADA** e sem nenhum custo adicional à **CONTRATANTE**;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

Parágrafo 1º – Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 86 a 88 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Parágrafo 2º – Nas hipóteses previstas no parágrafo 1º, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

a) Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

b) Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

Parágrafo 3º – Sem prejuízo do expresso no parágrafo 1º acima, poderão ser aplicadas, a critério da **CONTRATANTE**, as seguintes penalidades:

a) Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado - CADFOR, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

b) A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a **CONTRATADA**, além das penalidades previstas no parágrafo 1º, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

- I – 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- II – 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.



Nota: A multa a que se refere a alínea b) não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

c) Caso a **CONTRATADA** pratique infrações previstas no art. 81, inciso III da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, será declarado inidôneo, ficando impedido de licitar e contratar com a Administração Estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida a Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

d) Para os casos não previstos no parágrafo 3º a), a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012.

Parágrafo 4º – As sanções previstas nesta cláusula oitava poderão ser aplicadas juntamente às do parágrafo 3º alínea b).

Parágrafo 5º – Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

Parágrafo 6º – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

Parágrafo 1º – A rescisão do presente contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;
- c) judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo 2º – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores. Na hipótese de rescisão serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato.

E, por estarem as partes desse modo contratadas, foi o presente instrumento impresso em 02 (duas) vias, de igual teor que, depois de lido, conferido e achado conforme, vai assinado pelas partes abaixo nomeadas.

GABINETE DO SECRETÁRIO DA FAZENDA, em Goiânia, aos 05 dias do mês de setembro de 2018.

Pela **CONTRATANTE**:

Assinatura manuscrita em azul de Manoel Xavier Ferreira Filho.

MANOEL XAVIER FERREIRA FILHO
Secretário de Estado da Fazenda

Assinatura manuscrita em azul de Paulo Cesar Neo de Carvalho.

PAULO CESAR NEO DE CARVALHO
Procurador do Estado

Pela **CONTRATADA**:

Assinatura manuscrita em azul de Jerson Lima de Souza Filho.

JERSON LIMA DE SOUZA FILHO
Ericom Telecomunicações Ltda EPP