

## PREGÃO BDMG-22/2019 ALTERAÇÕES NO EDITAL

O BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S.A. - BDMG torna público que foram empreendidas alterações nos seguintes itens do edital da licitação em referência, que passam a vigorar da seguinte forma.

(...)

**ABERTURA DO CERTAME:** a sessão pública será realizada em ambiente virtual, na rede mundial de computadores – internet, no Portal de Compras – MG, pelo endereço eletrônico [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

**DATA:** 28/10/2019.

**HORA:** 09h30, no horário de Brasília/DF.

(...)

<b>ANEXO V – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL</b>
---

(...)

**2.2.1.2.11.36.** As Interfaces Celulares IP ofertadas poderão ser de outro fabricante que não o do PABX (TDM/IP) – Central telefônica, caso em que serão, obrigatoriamente, integralmente compatíveis com a Central Telefônica ofertada pela licitante e terão Certificado de Homologação pela Anatel;

(...)

As demais cláusulas e condições do Edital permanecem inalteradas.

Em razão das alterações, fica designada a sessão pública para ocorrer em 28/10/2019, às 09h30, no mesmo ambiente virtual da internet.

Segue em anexo o edital consolidado.

Belo Horizonte, 14 de agosto de 2019.

Sérgio Vieira de Souza Júnior  
Pregoeiro do BDMG

**PREGÃO BDMG-22/2019  
CONSOLIDADO**

Modalidade: **PREGÃO ELETRÔNICO**

Tipo: **MENOR PREÇO**

Adjudicação por **MENOR VALOR GLOBAL**

**Nº DO PROCESSO DE COMPRA NO PORTAL COMPRAS MG: 5201014 000005/2019**

**OBJETO:** Serviços de locação de solução de comunicação corporativa, composta por uma Central Telefônica PABX (TDM/IP) e de Plataforma de Contact Center, conforme especificações constantes neste edital e seus anexos.

**ANEXOS:**

- I Termo de Referência
- II Condições e documentos de habilitação
- III Condições e forma de apresentação das propostas comerciais
- IV Comprovação de compatibilidade da solução ofertada em relação aos requisitos técnicos mínimos estabelecidos
- V Minuta do instrumento contratual

**ABERTURA DO CERTAME:** a sessão pública será realizada em ambiente virtual, na rede mundial de computadores – internet, no Portal de Compras – MG, pelo endereço eletrônico [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

**DATA:** 28/10/2019.

**HORA:** 09h30, no horário de Brasília/DF.

**CONSULTA AO EDITAL E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES:**

<https://www.bdmg.mg.gov.br/editais-licitacoes/> ou

<http://www.compras.mg.gov.br>

**ESCLARECIMENTOS – e-mail:** [pregao@bdmg.mg.gov.br](mailto:pregao@bdmg.mg.gov.br)

**IMPUGNAÇÕES –** na forma do item 2.

**Os interessados deverão consultar diariamente a página referente a esta licitação no portal do BDMG e no Portal de Compras - MG, nos quais serão publicados avisos, eventuais alterações e versões digitalizadas de documentos produzidos no âmbito do certame.**

**PREGÃO BDMG-22/2019  
CONSOLIDADO**

**SUMÁRIO**

<b>1. PREÂMBULO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DAS ALTERAÇÕES, CONSULTAS E ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
3.3. Estão impedidos de participar: .....	5
3.7. Das regras gerais para apresentação de documentação.....	7
3.8. Do cadastramento para acesso ao sistema de pregão eletrônico.....	8
3.9. Da proposta comercial.....	9
3.10. Da documentação para habilitação .....	10
<b>4. DAS REGRAS GERAIS DO PREGÃO .....</b>	<b>10</b>
4.4. Da contagem de prazos .....	11
4.5. Das prerrogativas do Pregoeiro.....	11
<b>5. DA SESSÃO PÚBLICA .....</b>	<b>12</b>
5.1. Abertura da sessão pública .....	12
5.2. Suspensão da sessão pública .....	12
<b>6. DOS PROCEDIMENTOS PARA SELEÇÃO DA MELHOR PROPOSTA .....</b>	<b>12</b>
6.1. Da análise das propostas comerciais quanto aos requisitos formais .....	12
6.2. Da fase de lances.....	12
6.3. Do privilégio às ME, EPP ou equiparadas (empate ficto).....	14
6.4. Da análise quanto à exequibilidade .....	15
6.5. Da análise da documentação de habilitação .....	15
6.6. Da apresentação de documentação complementar por ME, EPP ou equiparada.....	16
6.7. Da apresentação de amostras.....	17
6.8. Da possibilidade de apresentação de nova documentação .....	17
6.9. Da classificação final e adjudicação do objeto.....	17
6.10. Dos procedimentos para objetos distribuídos em mais de um lote .....	18

**PREGÃO BDMG-22/2019  
CONSOLIDADO**

<b>7. DOS RECURSOS .....</b>	<b>18</b>
<b>8. DA HOMOLOGAÇÃO .....</b>	<b>19</b>
<b>9. DA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL .....</b>	<b>19</b>
<b>10. DAS PENALIDADES .....</b>	<b>20</b>
<b>11. FORO .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA .....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXO II – CONDIÇÕES E DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>ANEXO III – CONDIÇÕES E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO IV – COMPROVAÇÃO DE COMPATIBILIDADE DA SOLUÇÃO OFERTADA EM RELAÇÃO AOS REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS ESTABELECIDOS .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO V – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL .....</b>	<b>39</b>

# PREGÃO BDMG-22/2019

## EDITAL – CONSOLIDADO

### 1. PREÂMBULO

O BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S.A. – BDMG, empresa pública com sede na Rua da Bahia, 1.600, Belo Horizonte, MG, CNPJ nº 38.486.817/0001-94, a seguir denominado simplesmente BDMG, torna pública a realização da licitação indicada na folha de rosto deste Edital. A presente licitação, devidamente autorizada por autoridade competente consoante normas internas, reger-se-á pelos seguintes normativos ou por outros que os substituírem: Lei Federal nº 13.303/2016, Lei Estadual nº 14.167/2002, Decreto Estadual nº 47.154/2017, Decreto Estadual 44.786/2008, Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios do Conglomerado BDMG e legislação supletiva, no que couber, bem como pelas normas, procedimentos e cláusulas deste Edital e dos seus anexos.

### 2. DAS ALTERAÇÕES, CONSULTAS E ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

**2.1.** O Edital completo encontra-se disponível no portal do BDMG na internet, no endereço <https://www.bdmg.mg.gov.br/editais-licitacoes/>, e no Portal de Compras – MG, no endereço <http://www.compras.mg.gov.br>.

**2.2.** Os interessados deverão consultar diariamente a página referente a esta licitação no portal do BDMG e no Portal de Compras - MG, nos quais serão publicados avisos, eventuais alterações e versões digitalizadas de documentos produzidos no âmbito do certame.

**2.2.1.** As modificações promovidas no instrumento convocatório serão objeto de divulgação nos mesmos termos e prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não afetar a preparação das propostas, caso em que, no portal Compras MG, será publicada mediante a funcionalidade ‘quadro de avisos’.

**2.3.** Serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos e impugnações ao Edital que forem encaminhados ao Pregoeiro até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública.

**2.4.** Em caso de impugnações, deverá o interessado apresentar seu pedido no Setor de Protocolo do BDMG, situado na Rua da Bahia, 1.600, em Belo Horizonte, MG, em invólucro lacrado, com identificação do seu conteúdo no anverso, identificando-se obrigatoriamente pela indicação de seu CNPJ, caso pessoa jurídica, ou CPF, caso pessoa física.

**2.5.** O Pregoeiro julgará e responderá à impugnação e/ou pedido de esclarecimento no prazo de vinte e quatro horas contadas do seu recebimento pelo BDMG.

### 3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**3.1.** A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e do subsequente encaminhamento de proposta de preço até a data e horário previstos no edital.

**3.2.** Podem participar do presente certame os que atuem no ramo pertinente ao objeto desta licitação, observadas as exigências dispostas no presente Edital.

### **3.3. Estão impedidos de participar:**

**I** – aquele com falência declarada, em dissolução ou liquidação;

**II** – aquele que contenha no seu contrato ou estatuto social finalidade ou objetivo incompatível com o objeto desta licitação;

**III** – a pessoa jurídica cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social e seja dirigente ou empregado do BDMG;

**IV** – aquele que esteja cumprindo a pena de suspensão do direito de licitar e contratar aplicada pelo BDMG;

**V** – aquele declarado impedido de licitar e contratar com os órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Estado de Minas Gerais, com base no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

**VI** – aquele incluído no cadastro no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS previsto na Lei Federal nº 12.846/2013;

**VII** – a pessoa jurídica constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

**VIII** – a pessoa jurídica cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

**IX** – a pessoa jurídica constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

**X** – a pessoa jurídica cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

**XI** – a pessoa jurídica que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

**XII** – empregado ou dirigente do BDMG;

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**XIII** – a pessoa física que tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

**a)** dirigente do BDMG;

**b)** empregado do BDMG cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

**c)** autoridade do Estado de Minas Gerais, assim entendido aqueles que exercem o cargo de Secretários de Estado, Diretores Gerais, Presidentes de Estatais e de Órgãos da Administração Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional.

**XIV** – a pessoa jurídica cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o BDMG há menos de 6 (seis) meses.

**XV** – as pessoas jurídicas organizadas sob a forma de consórcio;

**XVI** – duas ou mais sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum

**3.4.** Os licitantes assumirão todos os custos devidos para a participação nesta licitação, não sendo o BDMG em nenhum caso responsável por tais ônus, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

**3.5.** Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar Federal 123/2006 aqueles que incidam em qualquer das hipóteses previstas no art. 3º, §4º, desta mesma lei.

**3.6.** Nas licitações para obras e serviços de engenharia, aplica-se a vedação prevista no item 3.3, inclusive em relação à participação indireta:

**I** – à pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o anteprojeto ou o projeto básico da licitação;

**II** – à pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do anteprojeto ou do projeto básico da licitação;

**III** – de pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.

**3.6.1.** A vedação a que se refere o item 3.6 não se aplica aos seguintes casos de:

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**I** – adoção do regime de contratação integrada ou semi-integrada;

**II** – manifestação de interesse privado;

**III** – participação da pessoa física e das pessoas jurídicas de que tratam os incisos II e III, do item 3.6, em licitação ou em execução de contrato, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço do BDMG.

**3.6.2.** Considera-se participação indireta a existência de vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do anteprojeto ou do projeto básico, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários, bem como a participação de empregados incumbidos de levar a efeito atos e procedimentos realizados pelo BDMG no curso da licitação.

### **3.7. Das regras gerais para apresentação de documentação**

**3.7.1.** Os licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A constatação de que qualquer dos documentos apresentados não corresponde à realidade implicará na imediata inabilitação ou desclassificação do licitante, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

**3.7.2.** Os documentos apresentados para esta licitação deverão se referir a uma única pessoa jurídica, não sendo, pois, admitida a apresentação de uma parte dos documentos em nome de matriz e outra em nome de filial ou em nome de filiais diferentes, exceto em relação à documentação emitida exclusivamente em nome da matriz, sob pena de imediata inabilitação no certame.

**3.7.3.** Os documentos apresentados deverão ser válidos e vigentes na data da abertura do certame. Os documentos que perderem validade e/ou vigência no curso da licitação deverão ser reapresentados válidos e vigentes na data da assinatura do instrumento contratual

**3.7.4.** Cada documento apresentado em via física no âmbito da licitação, exceto no caso de certidão disponível na internet, deverá ser original, cópia autenticada em cartório ou cópia não autenticada acompanhada do respectivo original.

**3.7.5.** O documento cuja validade, vigência e/ou autenticidade seja aferível pela *internet* será verificado pelo Pregoeiro no sítio eletrônico pertinente.

**3.7.6.** Os documentos expressos em língua estrangeira deverão ser traduzidos para o português por tradutor público juramentado e autenticados por autoridade brasileira no país de origem, caso não se trate de linguagem técnica e não notoriamente conhecida.



## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**3.7.7.** Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

**3.7.8.** O licitante que estiver desobrigado de apresentar quaisquer documentos ou informação exigidos na fase de habilitação do certame ou exigidos para a execução contratual deverá comprovar tal condição por meio de certificado expedido pelo órgão competente ou pela indicação da legislação aplicável em vigor, devendo, no entanto, apresentar os documentos que a sua condição indicar como substitutos, se for o caso.

**3.7.9.** Serão consideradas não escritas as especificações, forma de execução do objeto ou qualquer outra condição, propostas pelo licitante, que estejam em desacordo com o estipulado neste Edital.

### **3.8. Do cadastramento para acesso ao sistema de pregão eletrônico**

**3.8.1.** Para acesso ao sistema eletrônico de pregão, o licitante deverá cadastrar-se minimamente no nível I do Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF, em até 04 (quatro) dias úteis anteriores à data da sessão do Pregão – orientações no Anexo II – Condições e documentos para habilitação, item 1.

**3.8.1.1.** O acesso ao sistema será feito pelo licitante ou seu representante credenciado, mediante senha eletrônica, cujo fornecimento é de caráter pessoal e intransferível.

**3.8.1.1.1.** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor ou gestor do sistema ou ao BDMG responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**3.8.1.1.2.** O credenciamento para acesso ao sistema eletrônico de pregão implica a responsabilidade legal do licitante ou do seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

**3.8.1.1.3.** O licitante se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante credenciado.

**3.8.1.2.** Orientações sobre o processo de cadastro do licitante e de seus representantes e outras informações pertinentes podem ser acessadas na página [Orientação para os fornecedores](#) da seção Cadastro de Fornecedores, do Portal de Compras – MG, site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

**3.8.2.** A definição ou atualização da condição de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte no CAGEF serão realizadas automaticamente por meio de integração entre

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

os sistemas SIAD-MG e SIARE-MG, nos termos da Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG Nº 9.576/2016.

**3.8.2.1.** A condição de empresa Optante pelo Simples Nacional será confirmada pelo Pregoeiro, mediante consulta ao sítio do comitê Gestor do Simples Nacional.

### **3.9. Da proposta comercial**

**3.9.1.** O licitante deverá encaminhar a proposta eletronicamente, por meio do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) da rede mundial de computadores – internet, até a data e horário marcados para abertura da sessão, após o preenchimento do formulário eletrônico, observando obrigatoriamente o disposto no anexo relativo às condições e forma de apresentação da Proposta Comercial, indicado na folha de rosto deste Edital.

**3.9.1.1.** Os dados requeridos cuja informação não for possível ser prestada mediante preenchimento do formulário eletrônico serão encaminhados separadamente, via e-mail, se for o caso, conforme previsão e orientação expressas no anexo referente às Condições e forma de apresentação da Proposta Comercial.

**3.9.1.2.** O licitante deverá manifestar, em campo próprio no sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta atende às demais exigências previstas no Edital e seus anexos.

**3.9.1.3.** A Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte que apresente restrições na documentação relativa à comprovação de regularidade fiscal deverá declarar, no campo próprio do sistema eletrônico, que atende às demais exigências da habilitação.

**3.9.1.4.** Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

**3.9.2.** A proposta comercial conterá oferta firme e precisa, sem alternativas de preço ou quaisquer condições ou vantagens que induzam o julgamento, sob pena de ser considerada inválida.

**3.9.3.** Será considerada inválida e, conseqüentemente, desclassificada a proposta que não atender às exigências do Edital e seus anexos, que se vincular a outras propostas ou que contiver preço excessivo ou inexequível.

**3.9.4.** Serão considerados inclusos no preço proposto todos os custos, diretos e indiretos, lucro e ônus decorrentes da execução do objeto, tais como tributos, taxas, fretes, pessoal, equipamentos, materiais, publicidade e/ou quaisquer outros que venham a recair sobre o objeto desta licitação, não cabendo ao BDMG quaisquer custos adicionais, observados os termos deste Edital.

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**3.9.5.** A validade da proposta será de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados segundo expresso no anexo referente às condições e forma de apresentação das propostas comerciais.

**3.9.6.** A proposta, original ou apresentada em sede de negociação é irrevogável e sua retirada dará causa às sanções cabíveis previstas no item 10.

### **3.10. Da documentação para habilitação**

**3.10.1.** Para sua habilitação, será exigida do licitante a documentação especificada no anexo relativo às Condições e documentos para Habilitação, conforme indicado na folha de rosto deste Edital.

#### **3.10.2. Utilização do Certificado de Registro Cadastral - CRC**

**3.10.2.1.** O Certificado de Registro Cadastral, CRC, emitido ao licitante pelo Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores, CAGEF, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, SEPLAG/MG, será utilizado em substituição aos documentos por ele abrangidos, considerado ainda o que prevê o item 4.5.3.

**3.10.2.2.** Serão analisados no CRC somente os documentos exigidos para este certame, sendo desconsiderados todos os outros documentos do CRC, mesmo que estejam com a validade expirada.

#### **3.10.3. Da restrição na documentação de microempresas, empresas de pequeno porte e equiparados**

**3.10.3.1.** Observado o disposto no item 3.5 deste edital, as microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) ou equiparadas deverão apresentar toda a documentação exigida para a habilitação, inclusive os documentos comprobatórios da situação fiscal, mesmo que estes contenham alguma restrição.

## **4. DAS REGRAS GERAIS DO PREGÃO**

**4.1.** As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança dos serviços objeto da licitação.

**4.2.** A participação nesta licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições deste Edital e seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados ao BDMG.

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**4.3.** Na ocorrência de divergência entre qualquer descrição e/ou informação contidas no portal Compras MG e neste edital e seus anexos, serão consideradas, para todos os efeitos, as contidas neste edital e seus anexos.

### **4.4. Da contagem de prazos**

**4.4.1.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

### **4.5. Das prerrogativas do Pregoeiro**

**4.5.1.** O certame será realizado por Pregoeiro e equipe de apoio, conforme Portaria anexa aos autos desta licitação, aos quais não será devida qualquer remuneração ou comissão.

**4.5.2.** Mediante despacho fundamentado e acessível a todos, o Pregoeiro, no interesse do BDMG, poderá relevar omissões observadas nos documentos apresentados, bem como sanar erros ou falhas, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação, desde que não se contrarie a legislação vigente e não se comprometa a lisura do processo licitatório.

**4.5.3.** O Pregoeiro poderá, a seu exclusivo critério, para privilégio do interesse do BDMG e em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a suprir, complementar ou esclarecer a instrução do processo, podendo ser consultados os respectivos emitentes de documentação bem como qualquer repositório de dados e informações válidos disponível, inclusive por meio eletrônico e nos autos de outros processos licitatórios do BDMG, devendo os documentos produzidos serem juntados ao processo.

**4.5.3.1.** Por dados e informações válidos tenham-se aqueles cuja autenticidade possa ser verificada pelo Pregoeiro.

**4.5.3.2.** Considerar-se-ão autênticos os documentos apresentados em originais, cópias autenticadas em cartório, e cópias autenticadas por comparação com os respectivos originais, inclusive mediante acesso ao pertinente sítio da internet e aos autos de outros processos licitatórios do BDMG, pelo Pregoeiro.

**4.5.3.3.** A indisponibilidade do respectivo sítio da internet, quando da aferição de validade das cópias de documentos digitais, não importará na imediata inabilitação do licitante, cuja contratação ficará condicionada à comprovação específica.

**4.5.4.** A não manifestação do licitante quando convocado para tanto, em qualquer fase da licitação, terá as seguintes implicações, conforme o caso.

a) a inércia quando chamado à negociação ou para que se manifeste acerca de qualquer questão proposta pelo Pregoeiro caracterizará abandono da disputa e

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

implicará na desclassificação da proposta apresentada ou na inabilitação do licitante, conforme o caso;

b) o não encaminhamento via e-mail, da documentação pertinente à habilitação, quando da convocação específica, implicará na inabilitação do licitante; e

c) a não manifestação da intenção de recurso, quando concedida a oportunidade para tanto, implicará na preclusão do direito de recorrer do licitante.

### **5. DA SESSÃO PÚBLICA**

#### **5.1. Abertura da sessão pública**

**5.1.1.** A sessão pública do pregão, realizada em ambiente virtual do Portal de Compras – MG na rede mundial de computadores – internet, será aberta na data e no horário indicados na folha de rosto deste Edital, observado o horário de Brasília - DF.

**5.1.2.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização da sessão na data marcada, essa será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local aqui estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

#### **5.2. Suspensão da sessão pública**

**5.2.1.** Em casos tais como promoção de diligência que venha a suprir, esclarecer ou complementar a instrução do processo, para obter dos setores competentes pareceres técnicos destinados a fundamentar suas decisões, e outros, o Pregoeiro poderá, a seu critério, suspender a sessão pública.

### **6. DOS PROCEDIMENTOS PARA SELEÇÃO DA MELHOR PROPOSTA**

#### **6.1. Da análise das propostas comerciais quanto aos requisitos formais**

**6.1.1.** Aberta a sessão pública, as propostas comerciais serão analisadas quanto ao atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**6.1.2.** Será desclassificada a proposta comercial que estiver em desacordo ou que não atender às exigências fixadas neste Edital, que contiver erros formais insanáveis, ou que determinar preços manifestamente inexequíveis cuja exequibilidade não venha a ser confirmada nos termos do item 6.4 e respectivos subitens.

#### **6.2. Da fase de lances**

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**6.2.1.** Examinadas as propostas, o Pregoeiro, por meio do sistema eletrônico, informará aos licitantes o resultado da análise pertinente, declarando expressamente a fundamentação para a validação ou desclassificação das propostas, conforme o caso, e convidará os licitantes cujas propostas foram consideradas válidas a apresentarem lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

**6.2.2.** No transcurso da sessão pública serão divulgados, em tempo real, o valor e horário do melhor lance apresentado pelos licitantes bem como todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada, até a conclusão da fase competitiva por preço, a identificação do licitante.

**6.2.3.** A ordem de classificação das propostas será estabelecida segundo o critério de adjudicação definido para este certame.

**6.2.3.1.** Além do melhor preço, o licitante poderá disputar melhor colocação na ordem de classificação, por meio da oferta de lance inferior ao último por ele ofertado, não se lhe impondo, portanto, ofertar valor inferior ao menor lance registrado no sistema.

**6.2.4.** O licitante poderá solicitar ao Pregoeiro a exclusão do seu último lance, se proposto com erro manifesto.

**6.2.4.1.** Somente poderá ser realizada pelo Pregoeiro a exclusão solicitada mediante o comando próprio no sistema.

**6.2.4.2.** O pedido de exclusão poderá ou não ser atendido, cabendo ao licitante o cuidado e a atenção necessários na propositura dos lances.

**6.2.5.** Caso o licitante não realize lances, será considerado o valor da proposta comercial originalmente apresentada, para efeito da classificação final.

**6.2.6.** No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

**6.2.6.1.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa. A sessão terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

**6.2.7.** O encerramento da fase de lances será por decisão do Pregoeiro, mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de 05 (cinco) até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrado o recebimento de lances.

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**6.2.8.** No caso de empate entre duas ou mais propostas, em que seus proponentes não tiverem ofertado lance, será realizado, obrigatoriamente, sorteio aleatório pelo próprio sistema.

**6.2.9.** Alternativamente ao disposto no item 6.2.8, caso o sistema eletrônico não disponha de funcionalidade para sorteio, os proponentes cujas propostas foram objeto de empate serão convocados por meio do canal eletrônico da licitação para que seja realizado o sorteio presencial, em local a ser definido pelo pregoeiro.

**6.2.10.** No caso de empate entre dois ou mais lances, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**6.2.11.** Encerrada a fase de lances e ordenadas as ofertas, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor lance, para que possa ser obtido preço mais favorável, e subseqüentemente decidir sobre sua aceitação.

**6.2.12.** É responsabilidade do licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, assumindo o ônus decorrente da sua não manifestação a quaisquer mensagens emitidas pelo Pregoeiro ou pelo sistema, ou de sua desconexão.

**6.2.13.** O BDMG não responderá pela desconexão de qualquer licitante com o sistema eletrônico e sua ocorrência não prejudicará a conclusão válida da sessão do pregão.

### **6.3. Do privilégio às ME, EPP ou equiparadas (empate ficto)**

**6.3.1.** Observada a condição prevista no item 3.5 deste edital, em caso de empate ficto, entendido este como a situação em que as propostas apresentadas pelas microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) ou equiparadas possuam preços iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao melhor preço, segundo o critério de adjudicação do objeto licitado, desde que ofertado por empresa não enquadrada como ME, EPP ou equiparada, será adotado o seguinte procedimento.

**6.3.1.1.** Obedecida a ordem de classificação das microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) ou equiparadas, o Pregoeiro convocará a detentora da proposta de menor valor dentre as que estejam na situação de empate ficto, para que apresente novo lance inferior ao melhor lance, no prazo de 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

**6.3.1.2.** Realizado novo lance nos termos do item anterior, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade deste quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**6.3.1.3.** Sendo aceitável a nova oferta de preço, a confirmação das condições habilitatórias da ME, EPP ou equiparada obedecerá aos procedimentos previstos neste Edital.

### **6.4. Da análise quanto à exequibilidade**

**6.4.1.** Considerar-se-ão manifestamente inexequíveis as propostas com valores globais inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores:

I – média aritmética dos valores das propostas resultantes da fase de lances, não consideradas as de valor excessivo, superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor estimado pelo BDMG; ou

II – valor estimado pelo BDMG.

**6.4.2.** Não serão consideradas inexequíveis as propostas resultantes da fase de lances que importarem em preço diferentes entre si em até 10%, quando, não considerados os ofertantes de propostas de valor excessivo, apresentadas por todos ou por pelo menos três licitantes.

**6.4.3.** Caso entenda manifestamente inexequível a proposta, o Pregoeiro estabelecerá prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

**6.4.3.1.** Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado será admitido planilha de composição de custos e formação de preços elaborada pelo próprio licitante ou qualquer outro critério apto adotado pelo Pregoeiro, em diligência.

**6.4.3.2.** Para efeito de demonstração da exequibilidade não se admitirá proposta que importe em ausência de lucro ao licitante em relação aos fornecimentos advindos da Ata de Registro de Preços advinda da licitação.

**6.4.3.3.** O licitante que permanecer inerte quando da convocação específica para que comprove a exequibilidade de sua proposta se sujeitará às sanções administrativas pela não manutenção da proposta previstas no item 10 deste edital.

**6.4.4.** Empreendida a análise pertinente, será considerada inexequível a proposta cuja viabilidade econômica não for verificada.

### **6.5. Da análise da documentação de habilitação**

**6.5.1.** Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da melhor oferta, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

**6.5.1.1.** Caso não sejam realizados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e os valores estimados para a contratação.



## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **EDITAL – CONSOLIDADO**

**6.5.2.** Caso haja apenas uma proposta, esta será aceita desde que atenda a todos os requisitos do Edital, inclusive em relação ao preço.

**6.5.3.** Aceita a melhor proposta, o sistema identificará o licitante melhor classificado, que deverá de imediato encaminhar ao endereço de e-mail a ser informado pelo Pregoeiro cópia da documentação discriminada no anexo relacionado às condições e documentos de habilitação indicado na folha de rosto deste Edital.

**6.5.3.1.** A documentação de habilitação será substituída pelo Certificado de Registro Cadastral, CRC, emitido pelo Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores, CAGEF, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, SEPLAG/MG do licitante, naqueles documentos por ele abrangidos, considerado ainda o que dispõe o item 4.5.3.

**6.5.3.2.** Em caso de dúvida quanto à autenticidade ou validade de documento, o Pregoeiro concederá ao licitante melhor classificado o prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentação do documento original.

**6.5.3.3.** O Pregoeiro poderá disponibilizar aos licitantes, em mensagem via “chat” do sistema eletrônico, um link para que, se quiserem, efetuem download da documentação de habilitação e proposta encaminhadas pelo licitante declarado vencedor.

**6.5.4.** Caso pronuncie a inabilitação do licitante, o Pregoeiro examinará quanto ao valor a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, verificando as condições de habilitação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

**6.5.5.** Para fins de habilitação, os documentos cuja emissão for possível via acesso ao respectivo sítio da internet ou a qualquer outro repositório útil a tanto, inclusive os autos de outros procedimentos licitatórios do BDMG, serão produzidos pelo Pregoeiro, que os juntará ao processo.

**6.5.5.1.** A possibilidade da consulta prevista no item 6.5.5 não constitui direito do licitante e o BDMG não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios necessários, hipóteses em que, em face do não saneamento das falhas constatadas, o licitante será declarado inabilitado.

#### **6.6. Da apresentação de documentação suplementar por ME, EPP ou equiparada**

**6.6.1.** Desde que tenha suprido as demais condições de habilitação, caso o licitante melhor classificado se enquadre na condição de ME, EPP ou equiparada apresente documento(s) comprobatório(s) de regularidade fiscal com restrição, será considerado habilitado pelo Pregoeiro, condicionada a habilitação à obtenção e comprovação da regularidade pertinente.

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**6.6.1.1.** Neste caso, a sessão pública será suspensa para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do momento em que for declarado vencedor do certame, comprove a obtenção da condição de regularidade, mediante o encaminhamento de cópia da certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa específica, ao fax ou e-mail informados pelo Pregoeiro. O prazo é prorrogável por igual período, a critério exclusivo do BDMG, mediante requerimento escrito e fundamentado dirigido ao Pregoeiro, protocolado dentro do prazo original.

**6.6.1.2.** A não regularização do(s) documento(s), no prazo previsto ou concedido mediante prorrogação, implicará na inabilitação do licitante e decadência do direito à assinatura do contrato advindo da licitação, sem prejuízo das sanções cabíveis, procedendo-se à convocação dos demais licitantes, na ordem de classificação, ou à revogação da licitação.

### **6.7. Da apresentação de amostras**

**6.7.1.** Se for o caso, o procedimento de apresentação e análise de amostras obedecerá aos critérios específicos definidos em anexo pertinente deste edital, devidamente identificado na folha de rosto.

### **6.8. Da possibilidade de apresentação de nova documentação**

**6.8.1.** Quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro, no interesse do BDMG, poderá fixar aos licitantes prazo para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas escoimadas das causas referidas neste subitem, para realização de nova classificação e/ou de nova etapa de habilitação segundo as regras deste edital, conforme o caso.

### **6.9. Da classificação final e adjudicação do objeto**

**6.9.1.** O Pregoeiro sempre negociará diretamente com o licitante melhor classificado, a fim de obter melhor preço.

**6.9.1.1.** A negociação será realizada pelo sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes, em qualquer fase da licitação.

**6.9.1.2.** Quando o objeto for composto de mais de um item de fornecimento e/ou serviço, os preços unitários finais serão menores ou iguais aos preços unitários da proposta inicial.

**6.9.1.3.** No processo de negociação dos valores unitários, o Pregoeiro poderá encaminhar ao licitante melhor classificado, bem como deste receber, planilhas preenchidas com os preços em ajustamento.

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**6.9.2.** Após a identificação da melhor proposta, de acordo com o critério de adjudicação definido para o certame e que atenda a todas as exigências deste Edital, será o licitante que a tiver proposto declarado vencedor da licitação.

**6.9.3.** No prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da intimação específica, o licitante declarado vencedor deverá encaminhar ao BDMG:

**a)** a documentação de habilitação, em vias originais, cópias autenticadas ou cópias simples acompanhadas dos originais, neste caso sendo os originais posteriormente disponibilizados ao licitante para retirada; e

**b)** o instrumento impresso, devidamente preenchido e assinado, da proposta comercial adequada ao último valor ofertado, sendo os preços unitários finais menores ou iguais aos preços unitários da proposta inicial, acompanhado de planilha de composição de custos, se requerido pelo Pregoeiro, e dos demais documentos necessários, conforme o caso, segundo o disposto no anexo relativo às condições e forma de apresentação da Proposta Comercial indicado na folha de rosto deste Edital.

### **6.10. Dos procedimentos para objetos distribuídos em mais de um lote**

**6.10.1.** Os procedimentos descritos neste edital serão executados para cada lote desta licitação, caso o objeto seja distribuído em mais de um lote.

**6.10.2.** Poderão ser empreendidas fases de lances simultâneas para lotes diversos, a critério do BMDG.

## **7. DOS RECURSOS**

**7.1.** Ato contínuo à declaração do vencedor do certame, os licitantes poderão motivadamente interpor recurso, no prazo de 10 (dez) minutos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio. Neste caso, será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões recursais, ficando os demais licitantes desde então intimados para apresentarem contrarrazões em igual número de dias, contados a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**7.2.** A interposição de recurso consiste na manifestação do licitante realizada no âmbito da sessão pública, tendo sido previamente disponibilizada a documentação produzida no âmbito da sessão e observados os pressupostos recursais, sendo o prazo posterior apenas para apresentação de razões e contrarrazões recursais.

**7.2.1.** A apresentação das razões de recurso e das contrarrazões será feita exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio.

**7.2.1.1.** Serão consideradas como não escritas as razões recursais que não remetam diretamente às alegações registradas em sede de recurso, no âmbito da sessão pública.

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**7.2.1.2.** A apresentação dos documentos complementares, se houver, será efetuada obrigatoriamente mediante protocolo junto ao Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S.A. – BDMG, na Rua da Bahia, nº 1.600, bairro de Lourdes, em Belo Horizonte/MG, CEP 30.160-907, no horário de 08h00 (oito horas) às 18h00 (dezoito horas), observados os prazos previstos no item 7.1.

**7.3.** O recurso será recepcionado pelo Pregoeiro que apreciará sua admissibilidade, podendo reconsiderar sua decisão ou encaminhar o recurso à autoridade superior, que decidirá definitivamente sobre o provimento ou não do recurso.

**7.3.1.** O recurso não será admitido pelo Pregoeiro se ausentes os pressupostos da sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação.

**7.4.** A falta de manifestação por qualquer dos licitantes, mediante o sistema eletrônico, motivada e no prazo de 10 (dez) minutos contados da intimação específica, importará na preclusão do seu direito de recurso, caso em que Pregoeiro dará continuidade ao procedimento licitatório.

**7.5.** Os licitantes poderão renunciar ao direito de recorrer ou ao prazo para apresentação de razões de recurso, mediante manifestação expressa por meio do sistema eletrônico, que será devidamente lavrada em ata.

**7.5.1.** Tendo havido a renúncia ao direito de recorrer ou ao prazo para apresentação de razões de recurso por todos os licitantes, o Pregoeiro passará imediatamente ao ato subsequente da licitação.

**7.6.** O recurso e as respectivas razões e contrarrazões, se houver, deverão ser examinadas pelo Pregoeiro no prazo de 05 (cinco) dias úteis, cabendo-lhe reconsiderar ou manter a decisão impugnada e, neste caso, submeter o recurso à Autoridade Competente do BDMG, que decidirá de forma definitiva.

**7.7.** O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

### **8. DA HOMOLOGAÇÃO**

**8.1.** Inexistindo manifestação recursal, a autoridade competente do BDMG homologará o processo licitatório.

**8.2.** Julgados os recursos porventura interpostos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente do BDMG homologará o processo licitatório, adjudicando seu objeto ao licitante vencedor.

### **9. DA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**9.1.** Homologado e publicado o resultado da licitação, verificada a regularidade perante o Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e com o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, o adjudicatário será convocado, por meio do endereço eletrônico ou dos números de telefone que consignou no instrumento de sua proposta comercial, para que, em até 05 (cinco) dias úteis contados da convocação específica ou do recebimento do respectivo instrumento, sob pena de decair o direito à contratação, assine o instrumento contratual, cuja minuta integra o pertinente anexo deste edital.

**9.1.1.** No caso de encaminhamento das vias do instrumento ao adjudicatário, será considerada, para verificação do cumprimento do prazo a que se refere o item 9.1, a data da postagem na devolução da documentação, devidamente assinada, ao seguinte destinatário:

Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S.A. – BDMG  
Núcleo de Contratos Administrativos  
Rua da Bahia, 1.600, 7º andar – S.JU  
Lourdes  
Belo Horizonte/MG  
CEP 30.160-907

**9.1.2.** A critério exclusivo do BDMG, o prazo a que se refere o item 9.1 poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez.

**9.2.** Caso requeridas pelo Termo de Referência anexo a este Edital, o adjudicatário deverá, após convocado e no prazo concedido pelo BDMG, comprovar o cumprimento das condições prévias à assinatura do instrumento contratual.

**9.3.** O não comparecimento do adjudicatário convocado no prazo fixado pelo BDMG importará na perda do direito à assinatura do instrumento contratual.

**9.4** Caso ocorra a hipótese do subitem anterior, o procedimento do pregão será reaberto para o exame das ofertas e qualificação dos licitantes, obedecida a ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor, e, não havendo recurso, ser-lhe-á adjudicado o objeto. A esse procedimento, se for o caso, serão cabíveis os preceitos contidos nos itens 7 e 8 deste edital.

**9.5.** No momento da assinatura do instrumento contratual, o representante signatário apresentará documento comprobatório de que tem poderes para tal finalidade.

**9.6.** O instrumento contratual será assinado em duas vias originais.

### **10. DAS PENALIDADES**

## **PREGÃO BDMG-22/2019 EDITAL – CONSOLIDADO**

**10.1.** Poderá ser aplicada a pena de suspensão de participação em licitação e contratação com o BDMG, por até 02 (dois) anos, ao licitante que:

- I** – tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II** – tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III** – demonstre não possuir idoneidade para contratar com o BDMG em virtude de atos ilícitos praticados;
- IV** – convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o contrato;
- V** – deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- VI** – apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII** – ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- VII** – não mantiver a proposta;
- IX** – falhar ou fraudar na execução dos fornecimentos a que se refere este edital;
- X** – comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013.

**10.2.** A recusa injustificada do adjudicatário ou do licitante seu sucessor em assinar o contrato advindo da licitação, aceitar ou retirar os instrumentos ou equivalentes, dentro do prazo estabelecido pelo BDMG, nos termos dos itens 9.1 e 9.2, além de ensejar outras cominações legais, sujeitá-lo-á, garantida a ampla defesa, à aplicação de multa no mesmo percentual definido para a multa compensatória prevista na cláusula de penalidades da minuta do instrumento contratual anexada a este edital.

**10.3.** Pelo atraso, inexecução total ou parcial no cumprimento do objeto a ser contratado, garantida a ampla defesa, o licitante contratado ficará sujeito às sanções previstas na cláusula de penalidades da minuta do instrumento contratual, conforme anexo pertinente deste Edital.

### **11. FORO**

**11.1.** Para dirimir as questões oriundas do presente Edital, não resolvidas na esfera administrativa, é competente o Foro da Comarca de Belo Horizonte, MG, por mais privilegiado que outro seja.

Belo Horizonte, 03 de outubro de 2019.

**Sérgio Vieira de Souza Júnior**  
**Pregoeiro do BDMG**

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO I – CONSOLIDADO**

<b>ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA</b>
--------------------------------------

**MODALIDADE DE LICITAÇÃO: PREGÃO ELETRÔNICO**

**TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO**

**ADJUDICAÇÃO DO OBJETO: MENOR VALOR GLOBAL**

**Nº DO PROCESSO DE COMPRA NO COMPRAS MG: 5201014 000005/2019**

**1 – OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada em telecomunicações para a prestação de serviços de locação de Solução de Comunicação Corporativa, abrangendo Sistema de Telefonia PABX (TDM/IP) e Plataforma de CONTACT CENTER multimídia, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento, Operação Assistida, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, conforme demais especificações deste edital e seus anexos.

**1.1.1.** Local de instalação: edifício-sede do BDMG, localizado à Rua da Bahia, nº 1.600, Belo Horizonte/MG.

**1.2.** O detalhamento do objeto deste documento tem por finalidade estipular parâmetros técnicos, funcionais e de serviços requeridos para a Solução de Comunicação proposta, bem como definir e indicar os componentes de hardware, software e as demais condições pertinentes para a implantação.

**1.3.** As soluções oferecidas - PABX e Plataforma de Contact Center – serão, obrigatoriamente, do mesmo fabricante, garantindo total transparência de facilidades, ou seja, sua integração deve ser nativa, com operabilidade de todas as funções, abrangendo todos os recursos de Hardware e Software, com todas as licenças necessárias ao Sistema de Telefonia PABX e à Plataforma de Contact Center, acompanhadas da documentação técnica devida, observadas as características e especificações técnicas descritas neste edital e seus anexos.

**1.3.1.** Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) devem ser novos e sem uso, em seu mais novo “release” disponibilizado pela fabricante na língua portuguesa. Não serão aceitos equipamentos usados ou remanufaturados.

**2 – DETALHAMENTO DO OBJETO**

Conforme o Anexo IV do edital, cláusula segunda, itens 2.1 e 2.2.

**3 – VISTORIA PRÉVIA OBRIGATÓRIA**

**3.1.** O licitante vistoriará o local onde será executado o objeto licitado, até o penúltimo dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se do grau de dificuldade e condições existentes.

**3.2.** A vistoria deverá ser previamente agendada, nos dias úteis, no horário comercial, pelo telefone (31) 3219-8391.

**3.3.** Após a visita técnica, será emitido o Atestado de Vistoria, que deverá ser apresentado com a documentação relativa à habilitação.

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO I – CONSOLIDADO**

**3.4.** A proposta será aceita tendo por base o conhecimento pleno, por parte do proponente, de todas as condições que possam influir no custo, prazo e forma de execução.

**3.5.** O desconhecimento de qualquer das condições do local dos serviços não será aceito como motivo para justificar quaisquer reivindicações no curso de vigência do contrato.

**4 – VALORES REFERENCIAIS MÁXIMOS ESTIMADOS**

**4.1.** O valor máximo estimado para esta contratação é de R\$ 1.936.274,94 (um milhão, novecentos e trinta e seis mil, duzentos e setenta e quatro reais e noventa e quatro centavos), assim divididos:

<b>Tabela 1</b>					
<b>Item</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Unidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Valor Unit. máximo</b>	<b>Valor Total máximo</b>
1	58,5	Mês	Central Telefônica PABX	R\$ 8.311,11	R\$ 486.199,94
2	58,5	Mês (480 aparelhos)	Aparelho telefônico analógico	R\$ 8.160,00	R\$ 477.360,00
3	58,5	Mês (60 aparelhos)	Aparelho telefônico IP	R\$ 1.560,00	R\$ 91.260,00
4	57	Mês	Plataforma de Call Center Multimídia	R\$ 8.325,00	R\$ 474.525,00
5	1200	Hora	Serviço para novos aplicativos e integração de funcionalidades ou recursos junto ao Banco de Dados e CRM Microsoft Dynamic do BDMG (conforme item 2.2.2.9 do Anexo V)	R\$ 336,00	R\$ 403.200,00
6	10	Evento	Gravação/inclusão de novas mensagens na URA - novo menu com 5 itens (conforme item 3.10.2)	R\$ 373,00	R\$ 3.730,00

**4.2.** O item 1 – Central Telefônica - PABX se refere aos serviços de locação da central telefônica incluindo:

- ✓ 150 portas para conexões de troncos digitais bidirecionais com sinalização ISDN-PRI;
- ✓ 496 portas para ramais analógicos;
- ✓ 80 portas para ramais IP;
- ✓ 25 Licenças de Comunicação Unificada. (Anexo V, item 2.2.1.2.3.13)
- ✓ 12 Licenças de Gravação (Anexo V, item 2.2.2.7)
- ✓ Gateway Celular E1 - para 12 canais (Anexo V, item 2.2.1.2.1.3.11)



## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO I – CONSOLIDADO

- ✓ Software de tarifação para até 1.000 ramais e 1.500 senhas de usuários;
- ✓ Distribuidor geral, cabos e materiais de instalação na capacidade necessária; e
- ✓ Sistema de suprimento de energia elétrica, conforme o Anexo V, item 2.2.1.2.5.32 e seus subitens.

**4.3.** O item 4 – “Plataforma de Call Center Multimídia” se refere aos serviços de locação de plataforma de contact center incluindo:

- ✓ 17 (dezesete) posições de agente IP, incluindo softphone, softwares instalados, licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração
- ✓ 3 (três) licenças para supervisores, incluindo softphone, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração
- ✓ 8 (oito) canais de IVR (URA), incluindo equipamento, se couber, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração
- ✓ 10 (dez) canais de discadores simultâneos
- ✓ Gravador Digital para 17 posições, incluindo equipamentos, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração (Anexo V, item 2.2.2.7)
- ✓ 20 headsets
- ✓ 2 licenças para SMS

**4.4.** Além dos valores acima, que deverão integrar o preço global do contrato, cada licitante deverá registrar o preço unitário de cada um dos itens abaixo, para serem balizadores na hipótese de ser devido o acréscimo ou decréscimo de tais itens, durante a execução do contrato:

<b>Tabela 2</b>			
<b>Item</b>	<b>descrição</b>	<b>quantidade</b>	<b>Valor unitário máximo</b>
<b>1</b>	<b>licença de agente, incluindo softphone, softwares instalados, licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 184,00</b>
<b>2</b>	<b>licença de supervisor, incluindo softphone, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 269,66</b>
<b>3</b>	<b>licença de posição de gravação, incluindo equipamentos, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 55,00</b>
<b>4</b>	<b>licença de canal discador incluindo equipamentos, se couber, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 298,00</b>
<b>5</b>	<b>Canal de URA</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 63,00</b>
<b>6</b>	<b>HEADSET</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 16,20</b>
<b>7</b>	<b>Licença para SMS</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 459,89</b>

**4.5.** Os valores indicados para cada um dos itens das tabelas 1 e 2 são máximos e não poderão ser ultrapassados, sob pena de desclassificação da proposta.

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO I – CONSOLIDADO**

**4.5.1.** Na adequação da proposta ao último valor global ofertado serão observadas as seguintes diretrizes:

- I. os valores referentes aos itens 5 e 6 da tabela 1 poderão ser reduzidos somente até os respectivos correspondentes à aplicação do percentual de decréscimo relacionado ao global originalmente proposto.
- II. o percentual de decréscimo relacionado ao global originalmente proposto será aplicado de forma linear em todos os valores ofertados aos itens da tabela 2.

#### **5 – COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS TÉCNICOS**

**5.1.** Realizada a fase de lances, o licitante então melhor classificado será convocado para, em até dois dias úteis contados da convocação específica, comprovar, mediante documento emitido pelo fabricante da solução ofertada, que é representante certificado; e apresentar documentação técnica e índice resumido onde indicará, para cada um dos requisitos técnicos exigidos, o documento e a(s) respectiva(s) página(s) em que se comprova(m) o atendimento.

**5.2.** O índice deverá obedecer ao seguinte formato:

Item	Descrição	Documento	Página
------	-----------	-----------	--------

**5.3.** A não apresentação da documentação ou sua inaptidão à comprovação pertinente implicarão na desclassificação da proposta do respectivo licitante.

**5.4.** A comprovação a que se refere este anexo será dispensada caso o atendimento, pela solução ofertada, aos requisitos técnicos mínimos estabelecidos seja de conhecimento prévio do BDMG.

**5.5. O prazo para apresentação da documentação não será prorrogado, cabendo ao licitante a diligência necessária para o seu cumprimento.**

**5.6.** A documentação será entregue no setor do Protocolo do BDMG, na Rua da Bahia, 1.600, Lourdes, Belo Horizonte/MG, CEP 30160-907, aos cuidados de Sérgio Vieira, pregoeiro do BDMG, ou mediante e-mail a endereço eletrônico informado oportunamente.

#### **6 – DEMAIS CONDIÇÕES**

**6.1.** Expressas nos anexos referentes às Condições e documentos para habilitação, Condições e forma de apresentação das propostas comerciais, e Minuta do instrumento contratual, deste edital.

**PREGÃO BDMG- 22/2019**  
**ANEXO II – CONSOLIDADO**

<b>ANEXO II – CONDIÇÕES E DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO</b>
---

**1. Sobre o cadastro no Portal de Compras MG**

**1.1.** Orientações sobre o processo de cadastro do licitante e de seus representantes e outras informações pertinentes podem ser acessadas na página [Orientação para os fornecedores](#) da seção Cadastro de Fornecedores, do Portal de Compras – MG, site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, mediante o telefone (31) 3916-9755 e o e-mail [cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br](mailto:cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br).

**2.** Os seguintes documentos serão apresentados pelos licitantes para sua habilitação, tendo em conta o que prevê o edital, item 4.5.3 e que o **Certificado de Registro Cadastral, CRC, emitido ao licitante mediante o Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores, CAGEF, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, SEPLAG/MG, será utilizado em substituição aos documentos por ele abrangidos.**

**2.1. Regularidade jurídica**

**2.1.1.** registro comercial, no caso de empresa individual;

**2.1.2.** ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrados, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores, devidamente registrados. Em qualquer caso, tais documentos deverão estar acompanhados de suas alterações ou consolidação;

**2.1.3.** ato constitutivo, devidamente registrado, no caso de sociedade civil ou não empresária, acompanhado de prova de investidura ou nomeação da diretoria em exercício;

**2.1.4.** decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**2.2. Regularidade fiscal**

**2.2.1.** prova de inscrição regular no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda, CNPJ/MF;

**2.2.2.** prova de regularidade de situação para com a Seguridade Social e perante a Fazenda Nacional, por meio da "Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União" ou "Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União", nos termos da Portaria RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014;

**2.2.3.** prova de regularidade perante a Fazenda Estadual por meio de certidão negativa de débitos ou positiva com efeitos negativos, emitida pela Secretaria de Estado da Fazenda do domicílio do licitante;

**2.2.4.** certificado de regularidade junto ao FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal.

**2.3. Qualificação econômico-financeira**

## **PREGÃO BDMG- 22/2019**

### **ANEXO II – CONSOLIDADO**

**2.3.1.** certidão negativa de falência ou recuperação judicial emitida pelo distribuidor da comarca onde se encontre a sede do licitante e expedida com antecedência máxima de 180 (cento e oitenta) dias, salvo se a própria certidão estabelecer prazo de validade diverso.

**2.3.1.1.** No caso de comarcas com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada distribuidor.

**2.3.1.2.** A certidão negativa cível que abarque ações de falência ou recuperação judicial poderá ser apresentada em substituição à requerida no subitem 2.3.1, observadas as mesmas condições de emissão e desde que possível a verificação pertinente junto ao órgão emissor.

**2.3.2.** Balanço patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei.

**2.3.3.** Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;

**2.3.4.** Os documentos exigidos para fins de qualificação econômico-financeira deverão comprovar o seguinte:

**2.3.4.1.** índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1;

**2.3.4.2.** Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 5% (cinco por cento) do valor máximo global total estimado para a contratação;

**2.3.4.3.** Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação;

**2.3.4.4.** Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) da receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE).

**2.3.5.** É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.

**2.3.6.** Caso o exercício financeiro anterior ao da licitação esteja encerrado há mais de 03 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste Pregão, o Balanço Patrimonial e a DRE poderão ser atualizados pelo índice IPCA-E.

#### **2.4. Qualificação técnica**

**2.4.1.** Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviços, por período não inferior a 12 (doze) meses, de implantação e manutenção, para no mínimo uma central telefônica com 90 portas para conexões de troncos digitais bidirecionais com sinalização ISDN-PRI , 300 portas para ramais analógicos, 48 portas para ramais IP, 15 Licenças de Comunicação Unificada, 18 Licenças de Gravação, Gateway Celular E1 - para 08 canais, bem como Plataforma de Contact Center com 15 posições de agente e uma de supervisor, com URA, discador e 01 Licença de SMS.



## PREGÃO BDMG- 22/2019 ANEXO II – CONSOLIDADO

documentação original de habilitação, conforme o item 3 e tendo em conta o que expressa o item 2.8.

**2.8** O Certificado de Registro Cadastral, CRC, emitido ao licitante mediante o Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores, CAGEF, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, SEPLAG/MG, será utilizado em substituição aos documentos por ele abrangidos.

**2.8.1. Serão analisados no CRC somente os documentos exigidos para este certame, sendo desconsiderados todos os outros documentos do CRC, mesmo que estejam com a validade expirada.**

**2.8.2. Os documentos abrangidos pelo CRC, exigidos para este certame, que estiverem vencidos e cuja emissão via acesso público ao respectivo site na internet não seja possível, deverão ser encaminhados ao Preqeiro quando da convocação específica.**

**3.** A documentação de habilitação, em vias originais, cópias autenticadas ou cópias simples acompanhadas dos originais, neste caso sendo os originais posteriormente disponibilizados ao licitante para retirada, será entregue em envelope que contenha em seu anverso a referência ao nome, número do certame, os dizeres “Habilitação”, e a identificação do licitante, conforme o seguinte modelo:

<p><i>Pregão BDMG-22/2019</i></p> <p><i>HABILITAÇÃO</i></p> <p><i>&lt;nome do licitante&gt;</i></p>
---

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO III – CONSOLIDADO**

**ANEXO III – CONDIÇÕES E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS**

**1. Da proposta originalmente registrada no sistema**

**1.1.** Será registrado nos campos do formulário eletrônico o valor global total ofertado, em moeda corrente nacional e algarismos com duas casas decimais.

**1.2.** Nos preços propostos estarão incluídos todos os impostos, tributos, encargos, custos e/ou quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a prestação do objeto da licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do licitante contratado.

**1.2.1.** Quaisquer custos diretos ou indiretos omitidos da proposta comercial ou incorretamente cotados serão considerados inclusos no preço, não sendo admitidos pleitos de acréscimo a esse ou a qualquer título, devendo o objeto licitado ser prestado sem qualquer ônus adicional para o BDMG.

**1.3.** Na elaboração da proposta original o licitante considerará que na adequação ao último preço global ofertado, após a fase de lances ou de negociação com o Pregoeiro, os preços unitários finais serão menores ou iguais aos preços unitários originalmente ofertados, pelo que determina o edital, item 6.9.1.2.

**1.4.** Serão encaminhados como anexos, via upload no sistema de pregão, quando do cadastramento da proposta original:

**1.4.1.** arquivo contendo formulários preenchidos com o detalhamento do preço global originalmente proposto, segundo os seguintes modelos.

I.

Item	Descrição	Fabricante	Unidade	Quantidade (Q)	Preços em reais	
					Valor Unitário (V)	Valor Total (Q x V)
1	CENTRAL TELEFÔNICA - PABX	xx	Mês	58,5	R\$ XXXXXXXX	R\$ XXXXXX
2	Aparelho telefônico analógico	xx	Mês	58,5	R\$ XXXXXXXX	R\$ XXXXXX

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO III – CONSOLIDADO**

			(480 aparelhos)			
3	Aparelho telefônico IP	xx	Mês (60 aparelhos)	58,5	R\$ XXXXXXX	R\$ XXXXXX
4	Plataforma de Call Center Multimídia	o mesmo da CENTRAL TELEFÔNICA PABX	Mês	57	R\$ XXXXXXX	R\$ XXXXXX
5	Serviço para novos aplicativos e integração de funcionalidades ou recursos junto ao Banco de Dados e CRM Microsoft Dynamics do BDMG (conforme item 2.2.2.9 do Anexo V)	-	Hora	1200	R\$ XXXXXXX	R\$ XXXXXX
6	Gravação/inclusão de novas mensagens na URA - novo menu com 5 itens (conforme item 2.2.2.10.2 do Anexo V)	-	evento	10	R\$ XXXXXXX	R\$ XXXXXX
<b>PREÇO GLOBAL PROPOSTOΣ(Q x V):</b>						<b>R\$ XXXXXXX</b>

II.

Item	Descrição	Quantidade	Valor em Real
1	licença de agente, incluindo softphone, softwares instalados, licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXXX
2	licença de supervisor, incluindo softphone, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXXX
3	licença de posição de gravação, incluindo equipamentos, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXXX



**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO III – CONSOLIDADO**

4	licença de canal discador incluindo equipamentos, se couber, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXX
5	Canal de URA	1	R\$ XXXXX
6	HEADSET	1	R\$ XXXXX
7	Licença para SMS	1	R\$ XXXXX

III.

INDICAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO MÍNIMA DE DESKTOPS (ITEM 2.2.2.2.18.1 do Anexo V – Minuta do instrumento contratual)

--

1.4.1.1. Um arquivo no formato .XLSX, disponibilizado para utilização pelos licitantes no detalhamento do valor global originalmente ofertado, pode ser acessado pelo endereço <http://bit.ly/2nuFnRU> .

1.4.1.1.1. **ATENÇÃO:** o arquivo de detalhamento do preço global ofertado não deverá conter qualquer dado apto à identificação do licitante, sob pena de desclassificação da proposta.

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO III – CONSOLIDADO**

1.4.2. Certificado de homologação junto à ANATEL.

1.5. Um arquivo contendo orientações para o cadastramento da proposta original pode ser acessado pelo endereço <http://bit.ly/2n0yKgj> .

**2. Da proposta adequada ao último valor ofertado**

2.1. A proposta comercial do licitante vencedor será entregue adequada ao último valor ofertado, em via impressa devidamente preenchida e assinada, junto à documentação de habilitação, observadas as condições a seguir.

2.2. Nos preços propostos estarão incluídos todos os impostos, tributos, encargos, custos e/ou quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a prestação do objeto da licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do licitante contratado.

2.2.1. Quaisquer custos diretos ou indiretos omitidos da proposta comercial ou incorretamente cotados serão considerados inclusos no preço, não sendo admitidos pleitos de acréscimo a esse ou a qualquer título, devendo o objeto licitado ser prestado sem qualquer ônus adicional para o BDMG.

2.2.2. Na readequação da proposta serão observadas as prescrições do edital, item 6.9.1.2, e do Anexo I, item 4.5.1.

2.3. Os preços ofertados serão apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

2.4. A proposta comercial será impressa, em 01 (uma) via, preferencialmente em papel timbrado, assinada pelo licitante ou seu representante legal, ou ainda por procurador devidamente constituído; sem emendas, acréscimos, borrões, rasuras, ressalvas, entrelinhas ou omissões e no teor dos modelos abaixo, conforme o lote de participação.

PROPOSTA COMERCIAL
1 - <b>OBJETO:</b> Contratação de empresa especializada em telecomunicações para a prestação de serviços de locação de Solução de Comunicação Corporativa, abrangendo Sistema de Telefonia PABX (TDM/IP) e Plataforma de CONTACT CENTER multimídia, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, conforme demais especificações do edital BDMG-22/2019.

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO III – CONSOLIDADO**

PROPOSTA COMERCIAL						
<b>2 -RAZÃO SOCIAL:</b>						
<b>3 - CNPJ:</b>						
<b>4 - ENDEREÇO:</b>						
<b>5 – TELEFONE:</b>				<b>6 - E-mail:</b>		
<b>7 - PREÇOS PROPOSTOS:</b>						
Item	Descrição	Fabricante	Unidade	Quantidade (Q)	Preços em reais	
					Valor Unitário (V)	Valor Total (Q x V)
1	CENTRAL TELEFÔNICA - PABX	xx	Mês	58,5	R\$ XXXXXXXX	R\$ XXXXXXXX
2	Aparelho telefônico analógico	xx	Mês (480 aparelhos)	58,5	R\$ XXXXXXXX	R\$ XXXXXXXX
3	Aparelho telefônico IP	xx	Mês (60 aparelhos)	58,5	R\$ XXXXXXXX	R\$ XXXXXXXX
4	Plataforma de Call Center Multimídia	o mesmo da CENTRAL TELEFÔNICA PABX	Mês	57	R\$ XXXXXXXX	R\$ XXXXXXXX
5	Serviço para novos aplicativos e integração de funcionalidades ou recursos junto ao Banco de Dados e CRM Microsoft Dynamics do	-	Hora	1200	R\$ XXXXXXXX	R\$ XXXXXXXX

**PREGÃO BDMG-22/2019  
ANEXO III – CONSOLIDADO**

PROPOSTA COMERCIAL						
	BDMG (conforme item 2.2.2.9 do Anexo V)					
6	Gravação/inclusão de novas mensagens na URA - novo menu com 5 itens (conforme item 2.2.2.10.2 do Anexo V)	-	evento	10	R\$ XXXXXX	R\$ XXXXXX
<b>PREÇO GLOBAL PROPOSTO <math>\Sigma(Q \times V)</math>:</b>						R\$ XXXXXX
<b>8 – VALOR UNITÁRIO DE ITENS</b>						
Ficam registrados os seguintes valores para os itens abaixo discriminados:						
Item	Descrição	Quantidade	Valor em Real			
1	licença de agente, incluindo softphone, softwares instalados, licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXX			
2	licença de supervisor, incluindo softphone, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXX			
3	licença de posição de gravação, incluindo equipamentos, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXX			
4	licença de canal discador incluindo equipamentos, se couber, softwares instalados e licenças necessárias ao seu funcionamento/configuração	1	R\$ XXXXXX			
<b>5</b>	<b>Canal de URA</b>	<b>1</b>	<b>R\$ XXXXX</b>			

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO III – CONSOLIDADO**

PROPOSTA COMERCIAL			
6	HEADSET	1	R\$ XXXXX
7	Licença para SMS	1	R\$ XXXXX
<b>9 - DECLARAÇÕES:</b>  Declaro que serão atendidas todas as condições estabelecidas no edital BDMG-xx/2019.  Declaro que o preço proposto engloba todos os custos, diretos e indiretos, e ônus decorrentes da prestação dos serviços, tais como tributos, taxas, fretes ou outros necessários ao cumprimento integral do objeto do contrato, ou ainda quaisquer outros que porventura possam recair sobre ele, não cabendo ao BDMG quaisquer custos adicionais.  Declaro que esta proposta foi elaborada de forma independente.  Declaro, não haver fatos impeditivos para participação no Pregão de edital BDMG-xx/2019, ciente da obrigatoriedade de informar ocorrências posteriores.  Declaro, sob as penas da lei, que em nenhuma das dependências da empresa ocorre trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da Lei.			
<b>10 - INDICAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO MÍNIMA DE DESKTOPS (ITEM 2.2.2.2.18.1 do Anexo V – Minuta do instrumento contratual)</b>			
<b>11 - PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA</b>  ..... (.....) dias.  O prazo de validade da proposta deverá ser igual ou superior a <b>60 (sessenta) dias</b> , contados da data de sua apresentação.			
<b>12 - DATA E ASSINATURA</b>  <p style="text-align: center;">Belo Horizonte, ..... de ..... de 2019</p>			

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO III – CONSOLIDADO**

<b>PROPOSTA COMERCIAL</b>
<b>Representante(s) legal(ais) do licitante</b>

**2.5.** Caso não conste detalhado no instrumento de proposta, assumir-se-á ofertado o prazo de 60 (sessenta) dias para a validade da proposta, contados da abertura da sessão pública – caso não seja modificado o valor originalmente registrado via sistema – ou da apresentação da cópia do instrumento readequado ao último valor ofertado.

**2.6.** O instrumento impresso da proposta assinada por procurador será enviado acompanhado do original ou cópia autenticada do instrumento de procuração devidamente assinado, observadas as seguintes condições:

**2.7.** A procuração apresentada será por instrumento público ou particular, com firma reconhecida em cartório, na qual o licitante, na pessoa de seu(s) competente(s) representante(s) legal(is), outorgue expressos poderes para atuar no âmbito do pregão e praticar todos os atos pertinentes ao certame em nome do licitante.

**2.8.** No caso de licitante pessoa jurídica, a procuração por instrumento particular será entregue acompanhada do respectivo contrato ou estatuto social, consolidado ou acompanhado das alterações em vigor, e ainda, no caso de ser a procuração outorgada por representante(s) legal(is) eleito(s) em ato apartado, cópia autenticada da ata de reunião ou assembleia em que se deu a eleição do(s) outorgante(s).

**2.9.** No caso de substabelecimento, será apresentado junto ao instrumento próprio cópia autenticada da procuração concedida pelo licitante ao substabelecente e o substabelecimento terá a(s) firma(s) do(s) outorgante(s) reconhecida(s) em cartório.

**2.9.1.** Não se admitirá substabelecimento caso proibido no instrumento de procuração, ressalvada a hipótese de ratificação expressa do próprio licitante, que retroagirá à data do ato.

**PREGÃO BDMG-20-A/2019**  
**ANEXO IV – CONSOLIDADO**

**ANEXO IV – COMPROVAÇÃO DE COMPATIBILIDADE DA SOLUÇÃO OFERTADA  
EM RELAÇÃO AOS REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS ESTABELECIDOS**

1. Realizada a fase de lances, a sessão pública será suspensa para que o licitante então melhor classificado, em até dois dias úteis contados da convocação específica:

I) comprove, mediante documento emitido pelo fabricante da solução ofertada, que é representante certificado; e

II) apresente documentação técnica e índice resumido onde indicará, para cada um dos requisitos técnicos exigidos, o documento e a(s) respectiva(s) página(s) em que se comprove o atendimento ao requisito.

1.1. O índice deverá obedecer ao seguinte formato:

Item	Descrição	Documento	Página
------	-----------	-----------	--------

2. A documentação recebida será encaminhada à Gerência Administrativa e de Serviços e à Gerência de Canais, para avaliação acerca de atendimento aos requisitos técnicos mínimos conforme estabelecidos no edital, Anexo V – Minuta do instrumento contratual, cláusula segunda, itens 2.2.1 e 2.2.2.

**3. O prazo para apresentação da documentação não será prorrogado, cabendo ao licitante a diligência necessária para o seu cumprimento.**

4. A não apresentação da documentação ou sua inaptidão à comprovação pertinente implicarão na desclassificação da proposta do respectivo licitante.

5. O licitante suportará integralmente os custos advindos da apresentação da documentação aqui requerida.

6. A comprovação a que se refere este anexo será dispensada caso o atendimento, pela solução ofertada, aos requisitos técnicos mínimos estabelecidos seja de conhecimento prévio do BDMG.

7. A documentação será entregue no setor do Protocolo do BDMG, na Rua da Bahia, 1.600, Lourdes, Belo Horizonte/MG, CEP 30160-907, aos cuidados de Sérgio Vieira, pregoeiro do BDMG, ou mediante e-mail a endereço eletrônico informado oportunamente.

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

### ANEXO V – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CELEBRADO ENTRE O BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S/A. - BDMG E <NOME DA CONTRATADA>.**

**BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S/A. - BDMG**, CNPJ nº 38.486.817/0001-94, com sede em Belo Horizonte/MG, na Rua da Bahia, nº 1600 – Bairro de Lourdes, CEP: 30.160-907, a seguir denominado **BDMG**, e **<NOME DA CONTRATADA>**, CNPJ nº **<número do CNPJ>**, estabelecida em **<endereço completo>**, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem, por seus representantes legais ao final assinados, celebrar o presente contrato, objeto da licitação BDMG-22/2019, homologada pela autoridade competente do **BDMG** em **<data da homologação>**, conforme publicado no "Minas Gerais" de **<data da publicação>**, mediante as cláusulas e condições seguintes.

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - REGÊNCIA NORMATIVA**

**1.1.** Aplicam-se ao presente contrato a Lei Federal nº 13.303/2016, a Lei Estadual 14.167/2002, o Decreto Estadual 47.154/2017, o Decreto Estadual 44.786/2008, o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios do Conglomerado **BDMG** e a legislação supletiva, no que couber.

**1.2.** Aplicam-se também a esta contratação, independentemente de anexação ou transcrição, o edital **BDMG-22/2019**, com todos os seus anexos, bem como a proposta da **CONTRATADA**, datada de **<data da proposta>**, e a ata da sessão pública.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DETALHAMENTO DO OBJETO**

##### **2.1. Objeto**

**2.1.1.** O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de locação de Solução de Comunicação Corporativa, abrangendo Sistema de Telefonia PABX (TDM/IP) e Plataforma de CONTACT CENTER multimídia, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento, Operação Assistida, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, conforme demais especificações deste instrumento contratual.

**2.1.1.1.** Local de instalação: edifício-sede do **BDMG**, localizado à Rua da Bahia, nº 1.600, Belo Horizonte/MG.

**2.1.2.** As soluções oferecidas - PABX e Plataforma de Contact Center – serão, obrigatoriamente, do mesmo fabricante, garantindo total transparência de facilidades e sua integração deve ser nativa, com operabilidade de todas as funções, abrangendo todos os recursos de Hardware e Software, com todas as licenças necessárias ao Sistema de Telefonia PABX e à Plataforma de Contact Center, acompanhadas da documentação técnica devida, observadas as características e especificações técnicas descritas neste instrumento contratual.



## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.1.2.1.** Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) devem ser novos e sem uso, em seu mais novo “release” disponibilizado pela fabricante na língua portuguesa, não sendo aceitos equipamentos usados ou remanufaturados.

## **2.2. Detalhamento do objeto**

### **2.2.1. SISTEMA DE TELEFONIA - PABX**

#### **2.2.1.1. ESPECIFICAÇÕES GERAIS**

**2.2.1.1.1.** A solução do Sistema de Comunicação de Voz contemplará minimamente as seguintes funcionalidades:

**2.2.1.1.1.1.** Ramal Celular: Possibilidade de utilização de um aplicativo da solução que estenda o uso dos ramais internos para aparelhos celulares; e

**2.2.1.1.1.2.** Ferramenta de colaboração – Comunicação Unificada Própria: Funcionalidade que permitirá a realização de áudio conferência e vídeo chamada por meio dos telefones IP's.

**2.2.1.1.2.** Fazem parte da presente especificação, no que forem aplicáveis, as normas pertinentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), bem como as normas dos fabricantes dos equipamentos, materiais e demais insumos que serão utilizados para a execução do objeto.

**2.2.1.1.3.** Somente serão oferecidos equipamentos e serviços associados às Centrais Telefônicas de acordo com as normas obtidas pela ISO (International Standard Organization), ETSI (European Telecommunications Standard Institute), ITU (International Telecommunication Union) e MINICOM (Ministério das Comunicações).

**2.2.1.1.3.1.** A CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica (tipo PABX – TDM/IP) possuirá certificação da Anatel, conforme sua classificação, não sendo aceitas centrais com sistema operacional livre e não regulamentadas pela Anatel.

**2.2.1.1.4.** O equipamento será novo, original, de última geração, sem uso, em linha de fabricação e em sua mais recente versão de software existente na língua portuguesa.

**2.2.1.1.5.** A licitante apresentará em junto à proposta o certificado de homologação junto à ANATEL, sendo que a não apresentação deste documento implicará na desclassificação da licitante.

**2.2.1.1.6.** A licitante apresentará em sua proposta a marca e modelo/identificação da Solução ofertada.

**2.2.1.1.7.** O equipamento apresentará arquitetura modular, de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos.

**2.2.1.1.7.1.** Os módulos de periferia e comando da Central Telefônica ofertada serão exclusivos para esta função, não sendo aceitas soluções que utilizem

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

módulos baseados em placas de terceiros ou em plataforma de PC.

**2.2.1.1.8.** O equipamento terá compatibilidade simultânea para trabalhar em redes híbridas, combinando comutação tradicional TDM, comutação IP-TDM e comutação puramente IP.

**2.2.1.1.8.1.** Os módulos de periferia e interfaces TDM e IP da Central Telefônica ofertada serão exclusivos para esta função e de fabricação própria do fabricante do sistema de comunicação.

**2.2.1.1.9.** A Solução de Comunicação permitirá a utilização de aparelhos telefônicos IP, digitais, analógicos e telefones celulares como ramais do sistema e todos usuários poderão registrar um telefone celular com funcionalidades de ramal do PABX, adicionalmente a seu ramal principal, com no mínimo os recursos de número único, chamada por meio de número de ramal, atender, consultar, transferir, estacionar chamadas, conferência.

**2.2.1.1.10.** O equipamento suportará funcionamento com protocolos SIP e/ou H323.

**2.2.1.1.11.** O equipamento será compatível com os equipamentos de redes de dados utilizados pelo **BDMG**, switches, roteadores, etc., não sendo aceitas soluções que dependam de hardware proprietário de redes para sua implementação.

**2.2.1.1.12.** A Solução de Comunicação será instalada, pela **CONTRATADA**, no ambiente virtualizado próprio do **BDMG**:

**2.2.1.1.12.1.** A plataforma de virtualização VMware 6 e respectivas licenças serão fornecidas pelo **BDMG**.

**2.2.1.1.12.2.** Todo o plano de contingenciamento na virtualização será de responsabilidade do **BDMG**.

### **2.2.1.2. ESPECIFICAÇÕES DA CENTRAL TELEFÔNICA PABX (TDM/IP)**

**2.2.1.2.1.** Plano de numeração: (031) 3219-8000 a 8999 (ramais DDR).

**2.2.1.2.2.** A **CONTRATADA** fornecerá uma Central Telefônica do tipo PABX (TDM/IP), de forma a implementar todos os serviços e características necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e acessórios.

**2.2.1.2.3.** Especificações técnicas mínimas da Central Telefônica PABX (TDM/IP)

**2.2.1.2.3.1.** 150 portas para conexões de troncos digitais bidirecionais com sinalização ISDN-PRI;

**2.2.1.2.3.2.** 496 portas para ramais analógicos;

**2.2.1.2.3.3.** 80 portas para ramais IP;

**2.2.1.2.3.4.** 25 Licenças de Comunicação Unificada. (Item 2.2.1.2.3.13)

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.3.5.** 12 Licenças de Gravação (conforme descrito no item 2.2.2.7)

**2.2.1.2.3.6.** Software de tarifação para até 1.000 ramais e 1.500 senhas de usuários;

**2.2.1.2.3.7.** Gateway Celular E1 - para 12 canais

**2.2.1.2.3.8.** Distribuidor geral, cabos e materiais de instalação na capacidade necessária;

**2.2.1.2.3.9.** Sistema de suprimento de energia elétrica, conforme o item 2.2.1.2.5.32 e seus subitens;

**2.2.1.2.3.10.** O sistema será composto de duas partes diferentes: o software que controla as comunicações e os componentes de hardware que admitem as interfaces de comunicação;

**2.2.1.2.3.11.** O sistema ofertado estará preparado para terminais analógicos, digitais, IPs, Dects e SoftPhones e ainda possibilitará mesclar todos os modelos de terminais de forma híbrida, os quais deverão ser modulares, suportando uma capacidade final superior a 5.000 portas, não sendo aceito empilhamento de centrais para chegar na capacidade final.

**2.2.1.2.3.12.** O PABX deverá atender à Resolução nº 242 da Anatel e todas as características técnicas exigidas no projeto básico, tais como porta para troncos digitais R2 e ISDN, troncos analógicos, ramais digitais, ramais analógicos, troncos IP e ramais IP, deverão ser comprovadas mediante certificado de homologação da Anatel, conforme o anexo da resolução, referente à conformidade.

**2.2.1.2.3.12.1.** Não serão aceitos certificados suspensos ou cancelados.

**2.2.1.2.3.13.** O Sistema PABX ofertado oferecerá recursos de Comunicação Unificada própria com as seguintes características:

a) possibilidade de configuração de ramais móveis, utilizando como dispositivo smartphones, com sistema operacional iOS ou Android, e notebooks e PCs, com sistema operacional Windows, nos quais um aplicativo de comunicação baseado em protocolo SIP, a ser disponibilizado e instalado pela **CONTRATADA** e uma vez registrado no controlador de chamadas, fará com que funcionem de forma semelhante a qualquer ramal do PABX, via WiFi e redes 3G e 4G.

a.1) a funcionalidade a que se refere a alínea “a” utilizará o mesmo ramal IP do usuário, originando e recebendo chamadas de qualquer lugar;

b) chamada direcionada ao número do ramal sinalizada em todos os dispositivos associados àquele número e cujo atendimento em um dispositivo interrompa a sinalização (toque de campainha) nos demais;

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

c) recurso que permita a criação de salas de conferência avançadas, mediante o qual os usuários com privilégios para tanto configurem “salas virtuais” de conferência de áudio e vídeo;

d) agendamento das conferências (Salas virtuais) pelo moderador, mediante uma interface Web e mediante a qual será feito encaminhamento dos convites aos participantes da conferência;

e) possibilidade de os participantes compartilharem documentos, para apresentação aos outros participantes;

f) possibilidade de conferência de vídeo em notebook e/ou smartphones com vários participantes na sessão.

f.1.) As conferências poderão ser gravadas, incluindo o áudio, vídeo, chat e sessões de colaboração, para posterior reprodução;

f.2.) O sistema de salas de conferência deverá ser totalmente instalado nas dependências da Contratante, não sendo admitidas soluções que requeiram servidores externos (em nuvem).

**2.2.1.2.3.14.** As licenças de ramais serão únicas, tanto para ramal analógico, digital ou IP, possibilitando migrar, sem qualquer custo extra, licenças de ramais TDM para IP e vice-versa.

**2.2.1.2.3.15.** O equipamento possuirá buffer interno para que, em caso de falta de energia, os dados referentes às ligações realizadas sejam armazenados;

**2.2.1.2.3.16.** O equipamento possuirá uma porta padrão Fast Ethernet com detecção automática 10/100/1000 Mbps Base-T de endereçamento IP, que possibilite o acesso e integração do comando desse sistema a uma rede local;

**2.2.1.2.3.17.** O equipamento terá capacidade de processamento de no mínimo 128 bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deverá possuir processador de no mínimo 128 bits.

**2.2.1.2.4.** O PABX (TDM/IP) possuirá, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

**2.2.1.2.4.1.** Música em espera;

**2.2.1.2.4.2.** LCR – Least Cost Route (rota de menor custo);

**2.2.1.2.4.3.** Alta disponibilidade, por meio de mecanismo de redundância de unidades de processamento;

**2.2.1.2.4.4.** Acesso de gerenciamento remoto via IP;

**2.2.1.2.4.5.** Integração com sistema de bilhetagem corporativa e outros sistemas (gravação, fax corporativo, etc) quando houver a necessidade;

**2.2.1.2.4.6.** Acesso para chamadas externas por meio de senha do usuário (PIN

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

– Personal Individual Number);

**2.2.1.2.4.7.** Chamadas simultâneas em até 3 terminais definidos para cada usuário, permitindo atender à chamada mesmo que o usuário esteja longe de seu ramal principal;

**2.2.1.2.4.8.** Busca de usuário, que permite que a chamada toque sequencialmente em várias posições pré-definidas de atendimento (telefone fixo, ramal de secretária, celular, correio de voz, etc);

**2.2.1.2.4.9.** Atuar como SIP Proxy Server e protocolo H.323, possibilitando o registro das futuras centrais telefônicas secundárias/telefones IPs e roteamento de chamadas entre qualquer PABX conectada à rede IP corporativa;

**2.2.1.2.4.10.** Possuir hardware integrado no equipamento na capacidade necessária e software com as devidas licenças, para suportar a quantidade de canais VoIP necessários, utilizando o codec G.729 ou G.729a ou G.729ab e G.723.1, por meio da interface de rede;

**2.2.1.2.4.11.** Instalação em bastidor rack 19”, que possuirá porta frontal com chave e construção mecânica para acondicionamento dos módulos necessários ao seu funcionamento, devendo a quantidade de racks ser fornecida de acordo com a configuração inicial da Central TDM/IP híbrida;

**2.2.1.2.4.11.1.** A quantidade de racks a ser fornecida será de acordo com a necessidade exigida pelo PABX (TDM/IP), ou seja, deverão ser fornecidos tantos racks de 19” com 40U quantos forem necessários para o acondicionamento perfeito do equipamento;

**2.2.1.2.4.11.2.** O rack terá a seguinte especificação: dimensões de 19” com 40U; porta frontal e traseira perfurada; cooler de ventilação; e kit de rodízios (2 com travas e 2 sem travas).

**2.2.1.2.4.12.** Permitir a ampliação futura sem a necessidade de substituição das unidades de processamento principais;

**2.2.1.2.5.** O PABX (TDM/IP) suportará, no mínimo, as seguintes facilidades, de forma transparente, para usuários:

**2.2.1.2.5.1.** Chamada básica: chamar ramais na rede utilizando número curto mais prefixo da central, atender e desconectar chamadas em rede;

**2.2.1.2.5.2.** Retorno de chamadas quando ocupado ou por não atendimento;

**2.2.1.2.5.3.** Desvio de chamada (direto, quando ocupado ou por não atendimento);

**2.2.1.2.5.4.** Siga-me e derivação de desvio – estes recursos permitem ao usuário da rede corporativa estabelecer tipos diferentes de desvio de chamada e derivar um desvio de chamada digitando um código especial;

**2.2.1.2.5.5.** Apresentação/restrição de identificação de linha de

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

chamada/conectada;

**2.2.1.2.5.6.** Apresentação/restrição de identificação de nome da pessoa chamada/do chamador;

**2.2.1.2.5.7.** Transferência de chamadas;

**2.2.1.2.5.8.** Aviso quando ocupado – notifica um ramal ocupado da rede;

**2.2.1.2.5.9.** Intercalação de chamada em rede;

**2.2.1.2.5.10.** Bilhetagem de chamadas em rede, para posterior utilização em sistema de tarifação centralizado.

**2.2.1.2.5.11.** Prever plano de numeração transparente para o usuário, fazendo com que o PABX reconheça e indique o devido roteamento das chamadas saintes, não alterando a forma de utilização dos usuários.

**2.2.1.2.5.12.** Fazer a seleção de rota de menor custo para chamadas de longa distância, incluindo eventuais redes de dados e chamadas de celular, sem a necessidade de digitar um código específico de rota.

**2.2.1.2.5.13.** Fornecer rotas alternativas em caso de indisponibilidade do destino. Deste modo, caso o sistema detecte que o número de destino se encontra indisponível ou não se encontra registrado, o sistema irá encaminhar automaticamente a chamada para RPT por meio das centrais telefônicas secundárias.

**2.2.1.2.5.14.** Gerar os bilhetes (CDR's) que contenham todas as informações necessárias que subsidiem as características requeridas na especificação do tarifador.

**2.2.1.2.5.15.** Possuir um buffer interno para bilhetes de no mínimo 15.000 (quinze mil) bilhetes, visando garantir o armazenamento de bilhetes no caso de falha do sistema de tarifação.

**2.2.1.2.5.16.** Possuir sistema de gerenciamento remoto utilizando protocolo SNMP, por meio de web browser ou de aplicativo cliente fornecido pelo fabricante, permitindo a integração com sistema centralizado de gerenciamento e oferecer ferramentas para notificação de alarmes mediante o envio de e-mails ou SMS.

**2.2.1.2.5.17.** Implementar DHCP.

**2.2.1.2.5.18.** Capacidade de integração com diretório, suportando o protocolo LDAP, no mínimo.

**2.2.1.2.5.19.** Suporte a agenda de contatos pessoal centralizada, permitindo ser carregada por clientes autorizados.

**2.2.1.2.5.20.** Possuir integração com a ferramenta Lync da Microsoft, habilitando integração com agenda e armazenamento de chamadas.

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.5.21.** A Central Telefônica permitirá ampliação de no mínimo 10% da capacidade, sem a necessidade de aquisição dos seguintes itens:

- a) Gabinete;
- b) Capacidade de processamento;
- c) Cabeamento do gabinete;
- d) Placa de expansão de ramais;
- e) Slots de expansão.

e.1. Comportar capacidade final de no mínimo 5000 portas (soma de ramais analógicos, digitais, troncos analógicos, digitais e IP). Esta capacidade será atingida pelo simples acréscimo de gabinetes e bastidores, módulos e cartões, para qualquer um dos módulos, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição do equipamento inicialmente fornecidos.

e.2. Suportar protocolo CSTA ou TAPI para integração CTI (Computer and Telephone Integration).

**2.2.1.2.5.22.** O PABX suportará, para o entroncamento, as seguintes sinalizações:

- a) MFC R2 digital;
- b) ISDN (RDSI) PRI e BRI;
- c) Tronco analógico;
- d) QSIG (ETSI), sendo o SIP protocolo obrigatório.

**2.2.1.2.5.23.** Suportar estes protocolos de forma nativa em suas placas internas. Não será permitida a utilização de conversores externos de protocolo ou gateways e placas, do mesmo ou de outros fabricantes.

**2.2.1.2.5.24.** Permitir a facilidade (DDR), sem o uso de hardware externo adicional.

**2.2.1.2.5.25.** Ser possível a inserção ou extração de qualquer cartão de linha ou módulo de expansão com o equipamento em funcionamento normal sem que isso possa causar danos ou falhas devido a transitórios da alimentação.

**2.2.1.2.5.26.** Permitir música de espera para chamadas retidas pelo operador e, quando em processo de consulta e transferência entre ramais, deverá ser fornecido no mínimo um módulo de música sintetizada.

**2.2.1.2.5.27.** Possuir memória de massa não volátil ou flash, para recarga automática do sistema, quando necessário.

**2.2.1.2.5.28.** Possuir o uso de rotas analógicas ou digitais e possibilitar, para todos

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

os troncos e interligações, a utilização de feixe de tronco/rota alternativa, caso a rota principal esteja congestionada ou em falha.

**2.2.1.2.5.29.** O PABX possuirá de forma integrada comutação TDM e VoIP (Voz sobre IP) com as seguintes aplicações:

**2.2.1.2.5.29.1.** Ramais IP: suporte à utilização de aparelhos telefônicos conectados diretamente na rede LAN/WLAN.

**2.2.1.2.5.29.2.** Softphone: suporte à utilização de softphone para acesso às funções telefônicas sem a necessidade do aparelho físico.

**2.2.1.2.5.29.3.** Troncos IP: suporte à integração da central principal com possíveis futuras centrais secundárias por intermédio de dois protocolos H323 e SIP.

**2.2.1.2.5.29.4.** Bloqueio de ligações a cobrar: não dependente da categoria à qual o ramal pertença e por programação da central, sem o uso de hardware adicional.

**2.2.1.2.5.30.** Serão providas todas as facilidades especificadas abaixo, sem que o acréscimo de facilidades venha a provocar qualquer prejuízo ao desempenho da Central Telefônica:

**2.2.1.2.5.30.1.** Sistema de numeração: possuirá plano de numeração flexível, com possibilidade de programação de pelo menos 4 (quatro) dígitos.

**2.2.1.2.5.30.2.** Identificação de chamadas: permitirá a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A) em ramais analógicos e digitais.

**2.2.1.2.5.30.3.** Fonte de música: possuirá entrada para fonte de música ou de mensagens institucionais em espera.

**2.2.1.2.5.30.4.** Serviço de conferência: possuirá o serviço de conferência por meio de terminais analógicos, digitais e IPs para no mínimo 5 usuários por ramal.

**2.2.1.2.5.30.5.** Serviço noturno: permitirá a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas, encaminhadas às operadoras ausentes, sejam automaticamente dirigidas a um ramal ou grupos de ramal pré-determinados.

**2.2.1.2.5.30.6.** Categorização de ramais por tipo: possuirá no mínimo as seguintes classes de categorização de ramais:

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



## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

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

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

**2.2.1.2.5.30.6.4. Privilegiado ou irrestrito:** Aplica-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, por meio da discagem do código de acesso.

**2.2.1.2.5.30.7. Categorização de ramais por serviço:** Cada ramal poderá ser atribuído a um grupo de categorização de serviço. Os grupos de serviços poderão ser criados pelo administrador e categorizados em função das facilidades permitidas. A criação, exclusão, atribuições de facilidades e retirada de facilidades dos grupos poderá ser feita pelo administrador do sistema, por meio do Sistema de Gerência. O sistema deverá permitir a criação de no mínimo 15 grupos de classes de serviços por central.

**2.2.1.2.5.30.8. Estacionamento de chamadas:** Usuário poderá estacionar pelo menos 2 (duas) chamadas, permitindo que ele ou qualquer outro usuário do grupo possa capturar novamente.

**2.2.1.2.5.30.9. Rota de transbordo:** permitirá a operação com rota de transbordo.

**2.2.1.2.5.30.10. Identificação do usuário:** permitirá o cadastramento dos nomes dos usuários internos, de modo que, quando um ramal chamar um ramal digital, deverá ser mostrado o nome do usuário que está chamando, mesmo antes da ligação ser atendida.

**2.2.1.2.5.30.11. Captura de chamadas:** possibilitará a captura de chamadas de ramais formados em grupo.

**2.2.1.2.5.30.12. Rechamada em ocupado:** possuirá a facilidade de realização de rechamada automática em caso de ocorrência de ramal ocupado (assim que o ramal ocupado tiver terminado a chamada atual, se estabelecerá uma conexão ao aparelho que efetuou a chamada).

**2.2.1.2.5.30.13. Rechamada em Não Responde:** possuirá a facilidade de rechamada quando o ramal chamado não responder, até o momento em que o usuário do ramal chamado utilizar o ramal novamente, quando a central inicializará uma chamada para o usuário chamador.

**2.2.1.2.5.30.14. Cadeado eletrônico:** permitirá a habilitação ou desabilitação do ramal de usuário para efeito de realização de chamadas, mediante senha.

**2.2.1.2.5.30.15. Toques distintos:** possuirá recursos para toques distintos para

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

as chamadas internas ou externas.

**2.2.1.2.5.30.16.** Consulta de chamadas: permitirá consulta para as chamadas externas (entrada e saída) e chamadas internas.

**2.2.1.2.5.30.17.** Transferência: permitirá a facilidade de transferência para chamadas entrantes e saintes.

**2.2.1.2.5.30.18.** Redirecionamento de chamadas: permitirá o redirecionamento (siga-me) de chamadas internas e externas, de modo que determinados ramais possam ser categorizados para permitirem o desvio de chamadas do ramal chamado para um ramal ou telefone destino, sem apresentar impedimento para dupla transferência. Ao programar o redirecionamento, o usuário deverá ter a possibilidade de informar o motivo de ausência, o qual será apresentado para a telefonista, secretária ou outros usuários pelo display do telefone, aplicativo em PC ou mensagens pré-definidas do correio de voz.

**2.2.1.2.5.30.19.** Chamadas em espera: permitirá a retenção de ligações, internas e externas, sem que a ligação se desconecte.

**2.2.1.2.5.30.20.** Não perturbe: permitirá o bloqueio e desbloqueio das ligações internas e externas direcionadas ao ramal.

**2.2.1.2.5.30.21.** Rediscagem: possuirá recurso de memorização do último número chamado, com possibilidade de programação de teclas nos aparelhos para rediscagem do último número externo chamado.

**2.2.1.2.5.30.22.** Recurso de chefe-secretária: a central permitirá configurar ramais com recurso de chefe-secretária, considerando as características mínimas a seguir:

**2.2.1.2.5.30.22.1.** Possuir mais de uma secretária por chefe.

**2.2.1.2.5.30.22.2.** Todas as secretárias podem transferir direto para o chefe.

**2.2.1.2.5.30.22.3.** Possuir mais de um chefe por secretária;

**2.2.1.2.5.30.22.4.** Visualização no telefone do chefe que a secretária está em conversação e vice-versa.

**2.2.1.2.5.30.22.5.** Possuir secretária que realize a retenção de pelo menos 4 (quatro) chamadas entrantes.

**2.2.1.2.5.30.23.** Possuir sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa.

**2.2.1.2.5.30.24.** Possuir e estar implementada com criptografia entre as ligações IP- IP e IP-TDM mediante o protocolo Secure Real Time Transport Protocol (SRTP).

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.5.31.** Todas as ligações LOCAIS, LDN, LDI, VC1, VC2 e VC3 deverão ser programadas na central PABX de forma que somente sejam originadas pelo código da operadora (CSP), a ser informado pelo **BDMG**.

**2.2.1.2.5.32.** Sistema de suprimento de energia elétrica:

**2.2.1.2.5.32.1.** Fornecer e instalar sistema de suprimento de energia elétrica.

**2.2.1.2.5.32.2.** O sistema de suprimento de energia elétrica será modular, de modo que permita a instalação em quantidades que atendam o consumo inicial do PABX e recarga das respectivas baterias, bem como permita o acréscimo de módulos para atendimento de expansões da capacidade de consumo do PABX e respectivas baterias.

**2.2.1.2.5.32.3.** O sistema possuirá conjunto de baterias que garantirá, no caso de falha no fornecimento de energia em corrente alternada, a operação do equipamento por 1 (uma) hora ininterrupta, supondo-se a descarga correspondente à da hora de maior movimento (HMM) do PABX, em plena carga.

**2.2.1.2.5.32.4.** O sistema possuirá baterias que deverão ser do tipo selada ou livre de manutenção.

**2.2.1.2.5.32.5.** O sistema de suprimento de energia elétrica terá proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes, com capacidade inicial mínima de 3 kVA;

**2.2.1.2.5.32.6.** O PABX (TDM/IP) terá sistema de retificação e permitir que todo o equipamento possa ser conectado ao sistema de aterramento e à rede estabilizada existentes no local da instalação;

**2.2.1.2.5.32.7.** Entradas de alimentação em -48 VDC ou 220 VAC, 60 HZ, capazes de suportar a capacidade máxima de cartões/módulos do equipamento ofertado;

**2.2.1.2.5.32.8.** Proteção contra descarga total das baterias com sinalização antes do desligamento.

#### **2.2.1.2.6. Sistema de mensagens de voz**

**2.2.1.2.6.1.** O sistema de mensagens de voz e fax estará conectado à Central Telefônica, para atendimento automático de chamadas de voz, e possibilitará a gravação digital e a recuperação das mesmas quando:

**2.2.1.2.6.1.1.** O ramal chamado estiver ocupado;

**2.2.1.2.6.1.2.** O usuário forçar o desvio.

**2.2.1.2.6.2.** O sistema de mensagens de voz estará configurado com 350 licenças de correio de voz.

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.6.3.** Permitir no mínimo 16 acessos simultâneos ao sistema.

**2.2.1.2.6.4.** Caberá à **CONTRATADA** o fornecimento de servidor e demais acessórios necessários ao perfeito funcionamento do sistema de mensagens de voz.

**2.2.1.2.6.5.** Possibilitar o recebimento de mensagens de voz individualmente e de forma confidencial, por meio do mesmo número, que é o próprio ramal do usuário.

**2.2.1.2.6.6.** Disponibilizar as mensagens de voz na caixa postal de e-mail do usuário, via protocolos IMAP4 ou POP3.

**2.2.1.2.6.7.** As mensagens de voz deverão ser gravadas em formato universal compactado (exemplos: .wav e .mp3).

**2.2.1.2.6.8.** Disponibilizar as mensagens de voz via ambiente web.

**2.2.1.2.6.9.** Possibilitar o envio de documentos dos tipos mais comuns (doc, xls, pdf, ppt), preferencialmente a partir do client de e-mail do usuário final.

**2.2.1.2.6.10.** Possibilitar a configuração de uma folha de rosto com imagens e texto, a ser enviada com qualquer fax a partir do microcomputador do usuário.

**2.2.1.2.6.11.** Possibilitar o encaminhamento de mensagens de voz anexadas ao e-mail.

**2.2.1.2.6.12.** Possibilitar a reprodução de saudação individual por ramal, em caso de ocupado.

**2.2.1.2.6.13.** Possibilitar identificação do usuário, mediante uso de senha pessoal, tanto pela interface telefônica, quanto pela interface web.

#### **2.2.1.2.7. Gerenciamento**

**2.2.1.2.7.1.** Fornecer e instalar um sistema de gerenciamento, operação e manutenção para a Central Telefônica, por meio de software de configuração, para efetuar administração e gestão do PABX (TDM/IP), ou em ambiente virtualizado, ou em PC fornecido pela **CONTRATADA**, para sua instalação.

**2.2.1.2.7.2.** O software de configuração deverá permitir, por intermédio de administrador (para criar e apagar usuários, rotas, música em espera, horário da central) e de usuário (permitindo a verificação, alteração e cancelamento de recursos de telefonia do próprio ramal, como configuração das teclas dos terminais).

**2.2.1.2.7.3.** Possuir a coleta de dados e geração de alarmes via protocolo padrão SNMP.

**2.2.1.2.7.4.** Possuir gerenciamento por meio de aplicação gráfica.

**2.2.1.2.7.5.** Possuir coleta e geração de dados de desempenho.

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.7.6.** Possuir acesso mediante login e senha de administradores.

**2.2.1.2.7.7.** Possuir criação/alteração e remoção de perfis de acesso.

**2.2.1.2.7.8.** Suportar backup da base de dados via LAN.

**2.2.1.2.7.9.** Utilizar interfaces gráficas amigáveis e intuitivas para a administração, gerenciamento e programação da central.

**2.2.1.2.7.10.** Possuir pelo menos as seguintes funções via web:

**2.2.1.2.7.10.1.** Configurar planos de numeração, rotas e troncos, grupos, operadores, sistemas DECT, sistemas de telefone IP;

**2.2.1.2.7.10.2.** Acrescentar e gerenciar prompts de voz para anúncios e música em espera;

**2.2.1.2.7.10.3.** Bloquear e desbloquear hardware das centrais;

**2.2.1.2.7.10.4.** Gerenciar telefones IP; listar todos os telefones IP registrados e gerenciar os arquivos de configuração de telefone IP;

**2.2.1.2.7.10.5.** Fazer cópia de segurança (backup) e recuperar dados em sistemas de telefonia e arquivos de configuração dos telefones IP;

**2.2.1.2.7.10.6.** Visualizar a qualidade do serviço (QoS) por ramal;

**2.2.1.2.7.10.7.** Visualizar informações sobre o status de revisão de hardware e de software para componentes dos servidores de telefonia e de media gateways;

**2.2.1.2.7.10.8.** Gerar e visualizar relatórios de segurança, acompanhamentos de auditoria e relatórios de eventos;

**2.2.1.2.7.10.9.** Criar tarefas de configuração em um lote (batch);

**2.2.1.2.7.10.10.** Imprimir os dados de configuração;

**2.2.1.2.7.10.11.** Comparar configurações de sistemas;

**2.2.1.2.7.10.12.** Criar configurações de sistemas com o uso de modelos e de análise passo a passo;

**2.2.1.2.7.10.13.** Configuração das facilidades de ramais;

**2.2.1.2.7.10.14.** Configuração de ramais (permissões e bloqueios);

**2.2.1.2.7.10.15.** Configuração dos telefones IP, analógicos e digitais;

**2.2.1.2.7.10.16.** Configurações de troncos;

## **PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO**

- 2.2.1.2.7.10.17.** Cadastramento de senhas e contas;
  - 2.2.1.2.7.10.18.** Programações de grupos de ramais;
  - 2.2.1.2.7.10.19.** Verificação, ativação ou desativação da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;
  - 2.2.1.2.7.10.20.** Verificação, ativação ou desativação da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;
  - 2.2.1.2.7.10.21.** Reprogramação dos dados do sistema;
  - 2.2.1.2.7.10.22.** Reconhecer o gerenciamento dos alarmes da Central Telefônica;
  - 2.2.1.2.7.10.23.** Deverá ter controle de acesso aos usuários do servidor de gerência;
  - 2.2.1.2.7.10.24.** Permitir que os dados dos usuários e dos departamentos sejam importados de outros sistemas por meio de um CSV-file (Comma Separated Values);
  - 2.2.1.2.7.10.25.** Possuir API (Application Programming Interface) baseado em SOAP;
  - 2.2.1.2.7.10.26.** Possuir acesso seguro por meio de TLS e HTTPS.
- 2.2.1.2.7.11.** Possuir gerenciamento via SNMP e os alarmes das centrais encaminhados ao sistema de gerenciamento automaticamente via SNMP, para apresentação e tratamento.
- 2.2.1.2.7.12.** Monitorar as falhas e o desempenho de servidores e aplicativos das centrais.
- 2.2.1.2.7.13.** Permitir filtragem e a correlação básica para garantir que o administrador/operador se concentre em alarmes importantes e evite sobrecargas na estrutura de gerenciamento.
- 2.2.1.2.7.14.** Monitoração do servidor – monitorar o desempenho, a utilização de recursos e a capacidade de componentes importantes do servidor, tais como CPUs, caches, memória, discos físicos e lógicos.
- 2.2.1.2.7.15.** Monitoração de aplicativos – selecionar e gerenciar eventos, monitorar o status de aplicativos importantes.
- 2.2.1.2.7.16.** VoIP Qos Monitoring – monitoramento do QoS básico.
- 2.2.1.2.7.17.** Monitoramento do desempenho – dados de tráfego de entrada e saída, além dos parâmetros vitais.

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.7.17.1.** Permitir acesso ao usuário, por meio de senha, aos relatórios de chamadas mensais.

#### **2.2.1.2.8. Sistema de tarifação**

**2.2.1.2.8.1.** Ser configurado para atender a capacidade de 1.000 ramais e 1.500 senhas de usuários, a ser instalado em um servidor; os dados de tarifação deverão ser mantidos em um banco de dados.

**2.2.1.2.8.2.** O sistema de tarifação e bilhetagem automática utilizará microcomputador novo, tipo PC, com processador quad-core ou superior, fornecido pela **CONTRATADA**, proporcionando facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo. O microcomputador deverá estar equipado com disco rígido com capacidade de tratamento de até 200.000 chamadas/mês.

**2.2.1.2.8.3.** O sistema de tarifação será em formato Windows.

**2.2.1.2.8.4.** Programa de observação de dados de tráfego que possibilite medição e registro diários, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação dos troncos e ramais, ocupação das mesas operadoras, tempo de atendimento, avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados.

**2.2.1.2.8.5.** Possuir módulo de pré-pago, que permita atribuir cotas de gastos telefônicos aos ramais.

**2.2.1.2.8.6.** O acesso aos usuários deverá ser controlado pelo nome do usuário e pela sua respectiva senha.

**2.2.1.2.8.7.** Permitir cadastrar filtros para selecionar ligações que obedeçam a vários critérios (custo, número discado, ramal, lista telefônica, tronco, etc). Estes filtros deverão poder ser aplicados a todos os relatórios e exportação de dados.

**2.2.1.2.8.8.** Permitir cadastrar os números discados em uma lista telefônica, indicando nos relatórios, além do nome da empresa chamada, se a ligação é particular ou a negócios.

**2.2.1.2.8.9.** O sistema de tarifação deverá permitir os seguintes cadastros:

**2.2.1.2.8.9.1.** Centro de custo – Cadastra o organograma e centros de custo, associando os ramais.

**2.2.1.2.8.9.2.** Ramal – Cadastra o nome do usuário, senha, localidade, categoria e observações do ramal e demais informações.

**2.2.1.2.8.9.3.** Tie-line – Permite que se crie regras de tarifação (custo fixo, variável ou como uma ligação normal) para as ligações tie-line. Permite

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

associar uma prestadora para um grupo de troncos.

**2.2.1.2.8.9.4.** Tarifas especiais – Permite que se defina formas de cobranças para ligações 0300, 0900 ou ainda aquelas baseadas em números discados.

**2.2.1.2.8.9.5.** Tarifas por operadoras – Cadastra as tarifas cobradas por cada operadora.

**2.2.1.2.8.9.6.** Utilizando-se o protocolo SMTP, deverá ser possível enviar qualquer relatório via e-mail.

**2.2.1.2.8.9.6.1.** Os relatórios deverão ser gerados em formato RTF ou HTML.

**2.2.1.2.8.9.6.2.** Cada ramal deverá poder ser associado a um ou mais endereços de e-mail, assim como cada centro de custo.

**2.2.1.2.8.9.6.3.** Ao emitir uma conta telefônica, ou relatórios dos ramais, os relatórios de cada ramal deverão ser automaticamente enviados aos respectivos e-mails.

**2.2.1.2.8.9.7.** Ser possível agendar a emissão de qualquer relatório, cálculo de tráfego, tarefas como backups, eliminação de ligações, exportação das ligações em texto e em formatos configurados pelo usuário. O agendamento deverá ser programado para ser realizado diariamente ou em dias específicos da semana.

**2.2.1.2.8.10.** O sistema de tarifação deverá apresentar os seguintes relatórios:

**2.2.1.2.8.10.1.** Centro de custo – Fornece quanto cada centro de custo gastou, indicando ainda os gastos dos ramais associados.

**2.2.1.2.8.10.2.** Sigla de centro de custo – Semelhante ao anterior, porém ordenado pela sigla do centro de custo.

**2.2.1.2.8.10.3.** Conta telefônica – Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDD's, DDI's e de celulares, além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica.

**2.2.1.2.8.10.4.** Ramal – Relatório ordenado por ramal.

**2.2.1.2.8.10.5.** Tronco – Relatório ordenado por tronco.

**2.2.1.2.8.10.6.** Data – Relatório ordenado por data. Por meio dos parâmetros do relatório, permite-se a emissão de relatórios sintéticos ou analíticos, com opção de gráficos.

**2.2.1.2.8.10.7.** Número discado – Relatório ordenado por número discado.

**2.2.1.2.8.10.8.** Estatística da central – Relatório que sumariza as ligações por



## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

gasto, tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por ramal, por tronco ou por número discado).

**2.2.1.2.8.10.9.** Fluxo de ligações – Sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações.

**2.2.1.2.8.10.10.** Pela lista telefônica – Relatório baseado em cadastros, indicando os custos, tempo e número de ligações.

**2.2.1.2.8.11.** O PABX deverá possuir capacidade de armazenamento de no mínimo 15.000 bilhetes, mediante buffer interno ou externo. Os dados de tarifação deverão ser enviados pela rede IP. Caso o armazenamento seja feito em buffer externo, deverá ser alimentado pelo mesmo sistema do PABX.

**2.2.1.2.8.12.** Os dados da tarifação deverão ser enviados para o servidor de tarifação.

**2.2.1.2.8.13.** O sistema de tarifação deverá permitir, ainda, que os usuários cadastrados para realizar ligações mediante senha acessem o sistema de tarifação, com a mesma senha de usuário de ramal, para acompanhamento da utilização de sua senha e/ou ramal, mediante um relatório de controle individual.

#### **2.2.1.2.9. TERMINAIS TELEFÔNICOS**

**2.2.1.2.9.1.** Serão fornecidos **480 aparelhos telefônicos analógicos proprietários**, multifrequenciais com display, com as seguintes características:

**2.2.1.2.9.2.** Capacidade de, pelo menos, 4 (quatro) teclas de funções programáveis, independentemente do número de teclas de funções. A capacidade de teclas programáveis poderá ser expansível até uma quantidade de no mínimo 16 (dezesesseis) teclas com a aquisição futura de módulos extensores;

**2.2.1.2.9.3.** Display de LCD luminoso, para identificação do assinante/ramal chamador em ligações internas e externas;

**2.2.1.2.9.4.** Mostrador de cristal líquido, alfanumérico, com capacidade mínima de 25 x 100 pixels ou 2 linhas e 20 caracteres por linha;

**2.2.1.2.9.5.** Operação "chefe-secretária";

**2.2.1.2.9.6.** Conversação em viva-voz full duplex;

**2.2.1.2.9.7.** Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho;

**2.2.1.2.9.8.** Possuir controle de volume e tom da campainha (permitir a seleção de no mínimo 2 tons diferentes para o toque da campainha, para chamadas internas e externas);

**2.2.1.2.9.9.** Led indicativo de recepção de mensagens do sistema de correio de voz;

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.9.10.** Tempo de “flash”: 100, 300 e 600 ms, que podem ser regulados;

**2.2.1.2.9.11.** Disponibilidade de teclas com as funções: “mute”, “redial” e “flash”;

**2.2.1.2.9.12.** Homologação pela Anatel;

**2.2.1.2.9.13.** Modo de chamada: “tom”;

**2.2.1.2.9.14.** A central permitirá que os aparelhos telefônicos analógicos sejam instalados a uma distância mínima de 1.000 metros, sem a necessidade de extensores de enlace;

**2.2.1.2.9.15.** Capacidade de armazenamento das últimas ligações/chamadas não atendidas;

**2.2.1.2.9.16.** Agenda para 50 contatos, com números de até 24 dígitos e nomes com 16 caracteres;

**2.2.1.2.9.17.** Cores: preto, grafite ou gelo ártico;

**2.2.1.2.9.18.** Tomada tipo RJ-11;

**2.2.1.2.9.19.** Acompanhados de todos os acessórios (fio, manual, etc).

#### **2.2.1.2.10. Serão fornecidos 60 aparelhos telefônicos IP**

**2.2.1.2.10.1.** Suportar o protocolo SIP de acordo com a RFC 3261;

**2.2.1.2.10.2.** Suportar pelo menos 2 linhas SIP, com indicação em Led

**2.2.1.2.10.3.** Possuir display LCD monocromático com pelo menos 2,7 polegadas;

**2.2.1.2.10.4.** Possuir display LCD com resolução mínima de 128x48 pixels e 3 linhas;

**2.2.1.2.10.5.** Possuir teclas de navegação esquerda/direita/para cima/para baixo e tecla de confirmação.

**2.2.1.2.10.6.** Possuir pelo menos 3 teclas de função programáveis;

**2.2.1.2.10.7.** Possuir teclas específicas para colocação da chamada em “Mute”, “Hold” e Viva Voz.

**2.2.1.2.10.8.** Possuir monofone e alto-falante Wideband;

**2.2.1.2.10.9.** Deverá possuir switch integrado com pelo menos 2 portas ethernet 100 Mbps;

**2.2.1.2.10.10.** Suportar os seguintes CODECs: G.711  $\mu$ -law / A-law, G.729, G.722, AMR, AMR-WB(G.722.2), G.726, iLBC, BV16, BV32, L16;

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.10.11.** Suportar cancelamento de Eco;

**2.2.1.2.10.12.** Gerar tom de conforto “Confort Noise Generation” (CNG);

**2.2.1.2.10.13.** Permitir a criação de lista de contatos interna com pelo menos 200 contatos;

**2.2.1.2.10.14.** Permitir o acesso a diretório corporativo por meio de protocolo LDAP para busca de números telefônicos e discagem a partir do próprio aparelho;

**2.2.1.2.10.15.** Manter um registro com o histórico das chamadas recebidas e atendidas, não atendidas e chamadas realizadas com capacidade para pelo menos 200 registros.

**2.2.1.2.10.16.** Suportar a função “hands free” full duplex, permitindo o tratamento das chamadas com o monofone no gancho;

**2.2.1.2.10.17.** Suportar toques de campanha diferenciados;

**2.2.1.2.10.18.** Suportar pelo menos os idiomas Português do Brasil, Inglês e Espanhol;

**2.2.1.2.10.19.** Suportar os protocolos 802.1 p/q;

**2.2.1.2.10.20.** Suportar QoS com ToS e DiffServ;

**2.2.1.2.10.21.** Permitir a configuração de DNS primário e secundário;

**2.2.1.2.10.22.** Permitir um registro secundário em um proxy/server de backup;

**2.2.1.2.10.23.** Suportar redundância de registro mediante DNS-SRV;

**2.2.1.2.10.24.** Suportar o padrão PoE - 802.3af de alimentação e fonte externa;

**2.2.1.2.10.25.** Consumo PoE de Classe 1;

**2.2.1.2.10.26.** Suportar a função SNTP cliente

**2.2.1.2.10.27.** Fornecidos com as respectivas fontes de alimentação (PoE)

#### **2.2.1.2.11. Gateway Celular (Características mínimas):**

**2.2.1.2.11.1.** Ethernet:

**2.2.1.2.11.2.** IEEE 802.3 10Base-T / IEEE 802.3u 100Base-TX;

**2.2.1.2.11.3.** Suporte a auto-negociação conforme padrão ANSI/IEEE 802.3 NWay, auto-deteccção e Conector RJ-45.

**2.2.1.2.11.4.** GSM: Deve possuir Módulos GSM Quadriband (850, 900, 1800 e 1900MHz);

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.1.2.11.5.** O gateway deverá possuir capacidade para até 30 canais (01 E1) para conexão com a rede nacional de telefonia móvel.

**2.2.1.2.11.6.** O gateway deverá fornecer conexão para antena externa, com conector do tipo SMA ou RP-SMA (Reverse Polarity SMA), na configuração de 01 antena por canal.

**2.2.1.2.11.7.** As antenas deverão ser providas de fábrica, juntamente com o gateway, e serão do tipo removível, com base magnética e conector compatível com o gateway com ganho suficiente para o pleno funcionamento do equipamento com a rede de telefonia móvel.

**2.2.1.2.11.8.** CNG (Comfortable Noise Generation).

**2.2.1.2.11.9.** Suportarão integração com PABX por meio de protocolo CAS ou SIP, devendo ser fornecidas todas as licenças necessárias.

**2.2.1.2.11.10.** Sinalização DTMF via RFC 2833 ou RFC 4733 ou SIP INFO.

**2.2.1.2.11.11.** Possuir detectores de discagem DTMF em todos os canais GSM simultaneamente.

**2.2.1.2.11.12.** O uso dos detectores não deverá degradar ou restringir o uso dos demais recursos do gateway.

**2.2.1.2.11.13.** Permitir encaminhamento do número do chip GSM do Gateway para o celular destino da chamada.

**2.2.1.2.11.14.** Permitir chamadas bidirecionais configuráveis, ou seja, da rede interna da localidade para a rede celular e da rede celular para a rede interna.

**2.2.1.2.11.15.** Ter suporte a portabilidade numérica no padrão brasileiro.

**2.2.1.2.11.16.** Suportar o protocolo ARP (Address Resolution Protocol - RFC 0826).

**2.2.1.2.11.17.** Suportar o protocolo IP (Internet Protocol - RFC 0791).

**2.2.1.2.11.18.** Suportar o protocolo TCP (Transmission Control Protocol - RFC 0793).

**2.2.1.2.11.19.** Suportar o protocolo UDP (User Datagram Protocol - RFC 0768).

**2.2.1.2.11.20.** Suportar IP estático.

**2.2.1.2.11.21.** Suportar DNS (Domain Name System - RFC 1034) para resolução de nomes de domínios em endereços de rede.

**2.2.1.2.11.22.** Suportar RFC 2246 - The TLS Protocol Version 1.0.

**2.2.1.2.11.23.** Suportar o protocolo para sinalização de sessões multimídia SIP

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

(Session Initiation Protocol) – RFC 3261.

**2.2.1.2.11.24.** Suportar o protocolo SDP (Session Description Protocol - RFC 2327) para negociação dos parâmetros da sessão multimídia.

**2.2.1.2.11.25.** Suportar os protocolos de transporte e controle de mídia RTP/RTCP (Real Time Protocol / Real Time Control Protocol - RFC 3550).

**2.2.1.2.11.26.** Equipamento deve ser modular com placas de 4 em 4 Canais

**2.2.1.2.11.27.** Fonte de alimentação: A alimentação da Interface Celular IP poderá ser através de PoE (Power Over Ethernet) e alimentação através de fonte externa

**2.2.1.2.11.28.** Tipo "appliance". Não serão aceitos PC's ou equipamentos baseados em plataforma de PC's.

**2.2.1.2.11.29.** Possuir Harddisk para armazenamento do Banco da Portabilidade e CDR

**2.2.1.2.11.30.** Ser fornecido com todo o hardware, módulos e licenças de softwares, cabos e acessórios necessários para a sua montagem e operação de suas funcionalidades.

**2.2.1.2.11.31.** Suporte a planos de numeração pública e privada, definidas pelo usuário.

**2.2.1.2.11.32.** Suporte a planos de discagem que permitam direcionar as ligações para interfaces de telefonia diretamente conectadas, para outros gateways.

**2.2.1.2.11.33.** Identificação do número chamador – Caller ID.

**2.2.1.2.11.34.** Possuir recurso de "CallBack" para celulares, ou seja, se determinado celular cadastrado no Gateway para utilização do recurso fizer uma ligação para alguém da rede interna da localidade por meio do Gateway, o mesmo detecta que se trata de equipamento cadastrado, rejeita a ligação (não incide custo de ligação para esse celular) e o Gateway faz a ligação de retorno para esse celular.

**2.2.1.2.11.35.** Os LEDs deverão estar localizados na parte frontal ou traseira do equipamento, com mínimo de três cores para indicação de status:

- a) Indicador de energia;
- b) Indicador de status de atividade;
- c) Portas LAN;
- d) Status Canal GSM

**2.2.1.2.11.36.** As Interfaces Celulares IP ofertadas poderão ser de outro fabricante que não o do PABX (TDM/IP) – Central telefônica, caso em que serão,

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

obrigatoriamente, integralmente compatíveis com a Central Telefônica ofertada pela licitante e terão Certificado de Homologação pela Anatel;

**2.2.1.2.11.37.** As chamadas realizadas para telefones celulares deverão trafegar em ambiente IP, devendo ser convertida a sinalização telefônica e os pacotes de voz (VoIP) ou SMS para a tecnologia GSM através da Interface Celular IP ofertada.

**2.2.1.2.11.38.** A configuração da Interface Celular IP deve ser realizada através de interface WEB

**2.2.1.2.11.39.** Permitir a identificação automática da Operadora de Telefonia Móvel do Chip GSM (SIM CARD) utilizado;

**2.2.1.2.11.40.** Permitir, no mínimo, os seguintes tipos de Codecs: G.711, G.729 e G.723;

**2.2.1.2.11.41.** Compartilhar Voz e SMS no mesmo módulo, ou seja, deve permitir o envio de SMS, mesmo com uma chamada em andamento no mesmo módulo;

### **2.2.1.2.12. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E TESTES**

**2.2.1.2.12.1.** A instalação dos equipamentos deverá observar as exigências da concessionária, conforme as normas aplicáveis da Anatel.

**2.2.1.2.12.2.** Além do hardware e do software, a **CONTRATADA** executará:

a) Projeto de instalação: Inspeção do local, projeto (layout) da sala dos equipamentos e, quando exigido, projeto de dimensionamento de tráfego junto à concessionária. Deverá ser submetido à aprovação do **BDMG**;

b) Configuração da base de dados: Definição, junto ao usuário das facilidades a serem ativadas, do plano de numeração e de categorização dos ramais, etc, a fim de garantir a qualidade da programação e agilizar o processo de instalação. A Central Telefônica deverá vir de fábrica com a base de dados já programada. Para tanto, as informações necessárias ao preenchimento da base de dados deverão estar prontas, no máximo, uma semana antes da data prevista para a instalação. As informações da base de dados são essenciais à qualidade da customização do produto.

c) Instalação e testes: Montagem e teste funcional de todos os equipamentos, passagem dos cabos de força, passagem e conexão dos cabos ao distribuidor geral do PABX.

**2.2.1.2.12.3.** Serão realizados pela **CONTRATADA** os serviços de instalação física e configurações dos componentes, devendo ser contempladas as seguintes atividades:

a) Layout e vistoria;

b) Montagem e teste funcional de todos os equipamentos, passagem dos

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

cabos de força, passagem e conexão dos cabos ao distribuidor geral do PABX;

c) Instalação física dos equipamentos;

d) Instalação física de módulos do equipamento;

e) Instrução básica;

f) Configuração de dados: ajustes de configuração, ou seja, alteração de parâmetros que busquem efetivar a instalação da solução com a qualidade desejada pelo **BDMG**, de acordo com as especificações do projeto;

g) Programação e cadastramento de ramais;

h) Ativação;

i) Testes de aceitação;

j) Limpeza e organização do local de instalação;

k) Treinamento

**2.2.1.2.12.4.** Será fornecido pela **CONTRATADA**, mediante serviços de locação de bens, o conjunto completo de equipamentos, peças e materiais para instalação do escopo completo previsto no objeto deste contrato.

**2.2.1.2.12.5.** A instalação deverá ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento do sistema telefônico atualmente em operação no **BDMG**.

**2.2.1.2.12.6.** Serão fornecidos e instalados materiais para a implantação da infraestrutura necessária à distribuição das portas de ramais da central para os pontos dos usuários, de acordo com as especificações a seguir:

a) Serão fornecidos cabos de conexão dos ramais da Central Telefônica ao armário principal de distribuição, tendo em vista que os cabos devem possuir o comprimento necessário para a instalação do gabinete da central até o armário existente.

b) Os novos cabos fornecidos serão conectados às interfaces dos ramais e interligados, conforme terminal padrão existente no **BDMG**, com sistema de proteção, e as conexões deverão ser testadas e identificadas, de acordo com padrão a ser definido pelo **BDMG**.

**2.2.1.2.12.7.** Ficará por conta do **BDMG** o fornecimento de todos os materiais e acessórios necessários às adequações da rede interna, a partir da Central Telefônica PABX (TDM/IP).

**2.2.1.2.12.8.** Os projetos técnicos de instalação do equipamento deverão observar o que estabelece a Prática ANATEL (Órgão Oficial Representativo) 220-600-601 Emissão 1, Projeto de Instalação de CPCT/CPA-T tipo PABX e demais normas vigentes.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

### **2.2.1.2.13. TREINAMENTOS**

**2.2.1.2.13.1.** Serão realizados pelo menos os seguintes treinamentos:

- a) Treinamento de nível básico, com 10 horas aula, para 5 pessoas, sobre arquitetura do sistema, sua configuração, dimensionamento, especificações e facilidades;
- b) Treinamento de nível intermediário, com 10 horas aula, para 5 pessoas, sobre instalação, manutenção e operação do sistema, incluindo os sistemas de gerenciamento, correio de voz, tarifação e bilhetagem, o reconhecimento das indicações de alarmes e a substituição de cartões;
- c) Treinamento no software do tarifador e programações necessárias, quando solicitadas via modem e in loco, para 2 (duas) pessoas, com 10 horas aula;

**2.2.1.2.13.2.** A **CONTRATADA** fornecerá todo o material didático necessário para os treinamentos.

### **2.2.1.2.14. MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

**2.2.1.2.14.1.** Estarão inclusos no contrato de serviços de locação a manutenção, preventiva e corretiva, e a assistência técnica, de todos os itens de hardware do equipamento PABX (TDM/IP), módulos, aparelhos telefônicos e sistema de tarifação.

**2.2.1.2.14.2.** Os serviços de manutenção do equipamento e de seus componentes serão prestados de forma preventiva e corretiva, incluída a substituição de peças, placas, componentes, aparelhos, inspeção, testes e ajustes de atualizações dos softwares das centrais e do tarifador.

- a) A **CONTRATADA** deverá, no ato da contratação, apresentar plano de manutenção preventiva dos equipamentos, que contemplará pelo menos uma verificação mensal.

**2.2.1.2.14.3.** Os serviços de manutenção deverão estar disponíveis no horário de 7:00 às 18:00 horas, todos os dias úteis da semana, sendo acionados sempre que ocorrerem quaisquer necessidades operacionais – alterações e implementações de recursos ou danos físicos – ou defeitos envolvendo o PABX (TDM/IP), aparelhos telefônicos e demais periféricos.

- a) O gerenciamento e a detecção de falhas serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, que efetuará o monitoramento na modalidade 8x5
- b) Eventuais manutenções ou atualizações que exijam interrupção do funcionamento da solução de comunicação, serão realizadas, pela **CONTRATADA**, fora do horário de expediente, de forma a não afetar o seu pleno funcionamento.

**2.2.1.2.14.4.** Os serviços de assistência técnica abrangem a prestação de suporte



## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

técnico quanto ao uso de recursos e à solução de problemas.

**2.2.1.2.14.5.** A manutenção do equipamento e demais componentes abrange sua manutenção contra quaisquer defeitos provenientes de erros e/ou omissões, mesmo aqueles decorrentes de erros de concepção de projeto, matéria-prima, fabricação, inspeção, ensaios, embalagem, transportes, manuseios, montagem, programação, configuração, comissionamento, treinamentos, etc, excluindo-se, todavia, danos ou defeitos decorrentes do desgaste de uso anormal e influências externas de terceiros não imputáveis à **CONTRATADA**.

**2.2.1.2.14.6.** O contato do **BDMG** com a **CONTRATADA** para solicitações de serviços deverá ser feito por meio da Central de Atendimento, que contará, no mínimo, com um meio eletrônico (ex.: internet ou e-mail).

a) Para as situações que necessitem de abertura de chamado para a **CONTRATADA** fora do horário 7h às 18h, será fornecido o telefone de plantão, para o registro do problema e/ou ação da **CONTRATADA** para a solução do chamado.

**2.2.1.2.14.7.** O serviço remoto compreenderá um serviço de diagnóstico, depuração e solução de falhas, com o objetivo de buscar a redução do tempo de inatividade, o aumento da disponibilidade dos equipamentos e o aumento da produtividade.

**2.2.1.2.14.8.** O serviço de reposição de componentes e partes compreenderá o conserto ou reposição de componentes e partes que comprovadamente apresentarem defeito por outro original, dentro das especificações técnicas do fabricante, de forma a garantir suas características funcionais.

**2.2.1.2.14.9.** O serviço de reprogramação compreenderá as reprogramações realizadas remotamente e as que necessitem da presença técnica no local em horário comercial.

**2.2.1.2.14.10.** O serviço “on-site” compreenderá os serviços realizados nos equipamentos instalados no **BDMG**. Este serviço inclui o envio de um analista da **CONTRATADA** ou um de seus representantes nomeados, quando o diagnóstico ou solução da ocorrência não se mostrarem possíveis de forma remota. As despesas de viagem ou deslocamento para a realização dessas atividades estarão inclusas no preço proposto pela **CONTRATADA**.

**2.2.1.2.14.11.** O aparelho cuja manutenção não seja técnica ou economicamente viável deverá ser substituído por um novo equipamento do mesmo modelo, em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da última manutenção corretiva realizada.

**2.2.1.2.14.12.** No caso de alarme principal e queda da central, os serviços serão concluídos no prazo máximo de 2 (duas) horas a contar do chamado e, no caso de alarme secundário e demais defeitos, o prazo máximo será de 3 (três) horas a contar do chamado. O prazo de recuperação será contado a partir da abertura do chamado, independentemente do meio de solicitação, se por escrito, por telefone ou web.

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

**2.2.1.2.14.13.** Caso a Central Telefônica, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, apresente defeitos sistemáticos de fabricação, devidamente comprovados pela frequência de manutenções corretivas realizadas e autorizadas pelo fabricante, a **CONTRATADA** providenciará sua substituição, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da última manutenção corretiva realizada.

**2.2.1.2.14.14.** Correrão por conta da **CONTRATADA** todas as despesas decorrentes dos serviços, materiais e transportes necessários à correção de anormalidades apresentadas pelos materiais e instalações fornecidas.

### **2.2.1.2.15. FORMA DE EXECUÇÃO**

**2.2.1.2.15.1.** A **CONTRATADA** terá o prazo de **45 (quarenta e cinco) dias corridos**, contados a partir da data de assinatura do contrato, para colocação dos materiais, instalação, configuração e ativação da CPCT e realização dos treinamentos, conforme o detalhamento a seguir:

a) Entrega dos equipamentos/componentes/aparelhos telefônicos: Etapa na qual serão entregues pela **CONTRATADA** todos os materiais, componentes, equipamentos e aparelhos necessários à instalação da CPCT (**prazo máximo: 20 dias corridos, contados da data de assinatura do contrato**);

b) Instalação da CPCT: Etapa na qual a **CONTRATADA** realizará todos os procedimentos necessários à montagem, programação e testes da CPCT, necessários ao seu funcionamento inicial (**prazo máximo: 35 dias corridos, contados da data de assinatura do contrato**);

c) Ativação da CPCT: Etapa na qual a **CONTRATADA** finalizará a programação/configuração da base de dados da CPCT, realizará a ativação dos terminais telefônicos e finalizará a execução de todos os serviços necessários ao perfeito funcionamento da CPCT (**prazo máximo: 40 dias corridos, contados da data de assinatura do contrato**);

d) Treinamento/período de observação da operação da CPCT: Etapa na qual a **CONTRATADA** promoverá os treinamentos previstos no item 2.5 e seus subitens e efetuará os testes e acompanhamento do correto funcionamento da CPCT e dos terminais telefônicos, bem como finalizará a execução de quaisquer outros serviços necessários ao perfeito funcionamento da CPCT (**prazo máximo: 45 dias corridos, contados da data de assinatura do contrato**).

**2.2.1.2.15.2.** A emissão, pela Contratante, do Termo de Recebimento Provisório A (item 2.2.3.3.1.1) formalizará o recebimento parcial do Objeto e o efetivo início dos serviços de locação da Central Telefônica (TDM/IP), com a disponibilização, em pleno funcionamento, de todos os equipamentos e funcionalidades especificados neste documento, relacionados com a Central telefônica.

**2.2.1.2.15.3.** Quaisquer serviços prestados pela **CONTRATADA** poderão ser executados durante o horário de funcionamento do **BDMG**, desde que não prejudiquem a regularidade das atividades do Banco.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

### **2.2.1.2.16. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

**2.2.1.2.16.1.** Será disponibilizada, junto com a Central Telefônica, 1 (uma) via da documentação técnica necessária à manutenção e operação do sistema, em papel e por meio eletrônico (mídia CD). A documentação a ser fornecida é a seguinte:

a) Documentação do sistema, com descrição geral do sistema e funcional dos blocos componentes.

b) Documentação de operação e manutenção que contenha: especificações físicas, operacionais e de manutenção; descrição funcional de comandos e alarmes; procedimentos de carga, iniciação e localização de defeitos; manual de diagnose para interpretação de relatórios de falhas; manual de operação dos sistemas de gerenciamento, de tarifação e bilhetagem automáticos e console de operador.

c) Documentação de projeto que contenha: condições de alimentação elétricas e ambientais de funcionamento; disposição física e especificações operacionais.

d) Documentação do sistema que contenha disposição de bastidores, controles e indicadores.

### **2.2.2. PLATAFORMA DE CONTACT CENTER**

**2.2.2.1. DESCRIÇÃO GERAL:** Contratação dos serviços de locação mensal de CONTACT CENTER multimídia para gerenciamento e encaminhamento de manifestações/chamadas (entrantes e saintes) ao Núcleo de Apoio ao Cliente do **BDMG**, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento, suporte técnico e serviços de customização, observadas as características, condições e especificações técnicas expressas neste instrumento.

**2.2.2.1.1.** A solução oferecida deve abranger todos os recursos de Hardware e Software, incluindo a disponibilização das licenças necessárias, de agentes, supervisores, módulo gravador, módulo discador, e a unidade de resposta audível - URA, acompanhadas da documentação técnica devida, observados os quantitativos, as características e especificações técnicas descritas neste instrumento.

**2.2.2.1.2.** A Plataforma deverá oferecer os serviços necessários ao tratamento de chamadas na modalidade de Contact Center, envolvendo roteamento inteligente de chamadas, relatórios, atendimento automático, sistema de navegação por voz e apresentação de prompts de atendimento de forma automatizada, integração por CTI, API e Webservice, com plataformas de CRM (Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online), ERP e Business Intelligence (BI).

**2.2.2.1.3.** A plataforma será fornecida na sua versão mais recente, conforme disponibilizada pelo fabricante, na data da implantação.

**2.2.2.1.4.** A Plataforma será instalada no ambiente virtualizado próprio do **BDMG**:

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

**2.2.2.1.4.1.** A plataforma de virtualização VMware 6 e respectivas licenças serão fornecidos pelo **BDMG**.

**2.2.2.1.4.2.** Todo o plano de contingenciamento na virtualização será de responsabilidade do **BDMG**.

**2.2.2.1.5.** A solução deverá ser dotada de modo a atender ao seguinte quantitativo:

Descrição	Quantidade
Número total de posições de agentes IP (ativo / receptivo) operando simultaneamente	17
Número de posições de supervisão, trabalhando simultaneamente	3
Número de discadores simultâneos	10
Número total de canais de URA	8
Número total de canais de gravação simultânea	17
Número de licenças para Campanha por SMS (por serviço)	02
Número de headsets	20

### 2.2.2.2. REQUISITOS GERAIS DE INFRA ESTRUTURA

**2.2.2.2.1.** O agente (ou supervisor) se autenticará, por meio de seu telefone ou do seu computador, para efetuar chamadas;

**2.2.2.2.2.** O acesso a todos os elementos do sistema será autenticado mediante as credenciais de LOGIN (usuário e senha) já existentes na base de usuários do **BDMG**, autenticação integrada com o Microsoft Active Directory.

**2.2.2.2.2.1.** A configuração e integração da autenticação dos dispositivos é de responsabilidade da **CONTRATADA**;

**2.2.2.2.3.** Será disponibilizada documentação dos sistemas da Solução quanto a API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicações), bem como dos bancos de dados, permitindo ao **BDMG** o desenvolvimento de sistemas personalizados que interajam com estes dispositivos.

**2.2.2.2.3.1.** Prazo para disponibilizar essa documentação deve ser durante implantação, conforme descrito no item 2.2.3.1.2.

**2.2.2.2.4.** Será disponibilizado acesso aos bancos de dados da Solução, no modo “somente leitura”, no mínimo, aos dados consultados para elaboração de todos os relatórios necessários e especificados;

**2.2.2.2.5.** O espaço de armazenamento para o compartilhamento de dados será fornecido pelo **BDMG** em sua infraestrutura de TI.

**2.2.2.2.6.** A **CONTRATADA** fornecerá documentação técnica, em língua portuguesa, necessária à operação dos equipamentos.

**2.2.2.2.7.** Comporá o conjunto técnico a documentação dos MIBs (Management

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

Information Base) de todos os elementos da solução, para que possam ser monitorados via SNMP.

**2.2.2.2.8.** A solução tecnicamente viável:

**2.2.2.2.8.1.** Permitirá instalação e se adequará a atualizações do sistema operacional e softwares básicos instalados no ambiente do **BDMG**, tais como Windows, Banco de Dados, SQL Server 2017, dentre outros, onde couber.

**2.2.2.2.8.2.** Se adequará às atualizações de softwares básicos do **BDMG**, automaticamente, de acordo com a política utilizada no ambiente de servidores do **BDMG**;

**2.2.2.2.8.2.1.** Caso alguma atualização do **BDMG** seja incompatível com a solução, o prazo para a **CONTRATADA** se adequar será de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da publicação da atualização pelo respectivo fabricante.

**2.2.2.2.8.3.** Permitirá a configuração dos seus servidores e clientes no domínio do **BDMG**, e aceitar os softwares de segurança, de antivírus, de backup, agente de monitoração e administração, entre outros utilizados no ambiente de servidores e clientes do **BDMG**.

**2.2.2.2.9.** A solução possuirá interface web na qual disponibilizará acesso seguro (HTTPS) ao servidor a partir de qualquer ponto da rede;

**2.2.2.2.10.** Ao administrador da solução será possível operar e configurar, mediante essa interface, os softwares integrantes da solução instalados no servidor;

**2.2.2.2.11.** O acesso web será controlado mediante usuário e senha do serviço Active Directory da Microsoft.

**2.2.2.2.12.** A **CONTRATADA** substituirá as licenças dos softwares ou componentes por outros que exerçam a mesma função, no caso de descontinuidade pelo fabricante.

**2.2.2.2.13.** A **CONTRATADA** poderá fornecer headsets e sistema de gravação de outros fabricantes.

**2.2.2.2.14.** A solução de Contact Center fornecida será plenamente compatível com as normas de telecomunicações publicadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), quando aplicáveis.

**2.2.2.2.15.** Todos os itens que compõem a plataforma de Contact Center possuirão homologação da ANATEL, quando aplicável.

**2.2.2.2.16.** Os aplicativos a serem executados nos computadores de agentes e supervisores serão executados com perfil de usuário comum e não de administrador de sistema;

**2.2.2.2.17.** Para os softwares a serem instalados ou atualizados, nos computadores

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

dos agentes e supervisores, a **CONTRATADA** disponibilizará instaladores off-line, com antecedência mínima de 72 horas, juntamente com roteiro de instalação, a ser validado com a equipe de atendimento de tecnologia de informação do **BDMG**.

**2.2.2.2.18.** A **CONTRATADA** prestará suporte técnico para instalação de aplicativos nos computadores de agentes e supervisores, de acordo com o número de pontos de atendimento afetados.

**2.2.2.2.18.1.** A **CONTRATADA** indicará, em sua proposta, a especificação mínima destas máquinas, aos quais serão disponibilizadas pelo **BDMG**.

**2.2.2.2.19.** A instalação será efetuada de forma a não afetar o funcionamento do sistema de atendimento atualmente em operação no **BDMG**;

#### **2.2.2.3. OUTRAS ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO:**

**2.2.2.3.1.** Possibilitar manutenção da solução de forma remota mediante e software cliente servidor, com segurança de acesso, devendo o acesso ocorrer por meio de rede TCP/IP;

**2.2.2.3.2.** Capacidade de processar chamadas de voz simultâneas, para todos os agentes ativos, permitindo, inclusive, que agentes possam estar ativos em um mesmo grupo/especialidade;

**2.2.2.3.3.** Possuir ferramentas simples para personalização de relatórios, baseada em Windows® ou Web, que permitam ações do tipo copiar e colar, arrastar e soltar, etc.

#### **2.2.2.4. HEADSETS**

**2.2.2.4.1.** Os Headsets serão fornecidos com as seguintes características:

**2.2.2.4.1.1.** Possuir tubo de voz removível;

**2.2.2.4.1.2.** Possuir cabo para conector do tipo “engate-rápido”, padrão USB.

**2.2.2.4.1.3.** Ser confortável e com única unidade articular.

**2.2.2.4.1.4.** Atender às práticas TELEBRÁS “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico nº 245-150-705” e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245- 400-704”.

**2.2.2.4.1.5.** Possuir aro (suporte superior) flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador;

**2.2.2.4.1.6.** Possuir a haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 360°), com boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial) e controle de distância (regulável) para o bocal do microfone;

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.2.4.1.7.** Apresentar peso de, no máximo, de 45g para o conjunto composto de aro, cápsula de recepção (incluindo o protetor articular), microfone e respectivas hastes;

**2.2.2.4.1.8.** Fornecer todos os amplificadores de áudio com fones de ouvidos;

**2.2.2.4.2. Anualmente** deverão ser substituídas as espumas auriculares de todos os headsets.

**2.2.2.4.3.** Ao longo de toda a vigência contratual, os headsets serão **substituídos, pela CONTRATADA**, sem ônus para o **BDMG**, sempre que forem verificados defeitos, avarias ou deteriorações de seu uso, incluindo: ausência de áudio ou redução superficial de sua qualidade, chiados, zumbidos, ausência de som no microfone, mau funcionamento dos botões ou deterioração dos fios dos cordões.

### **2.2.2.5. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER,**

**2.2.2.5.1.** A plataforma de CONTACT CENTER obrigatoriamente atenderá aos requisitos abaixo:

**2.2.2.5.1.1.** Possibilitar a integração telefonia computador (CTI)

**2.2.2.5.1.1.1.** A solução possibilitará no mínimo o processamento de 5 chamadas/segundo, para suportar as integrações CTI envolvidas.

**2.2.2.5.1.1.2.** Permitir ao agente a utilização de qualquer tipo de aparelho, seja ele IP, analógicos, digitais, Softphones SIP e terminais móveis DECT.

**2.2.2.5.1.2.** Possibilitar “assento livre” aos agentes do Núcleo de Apoio ao Cliente, ou seja, o agente poderá ocupar qualquer posição de atendimento, e mediante realização de registro (logon) na plataforma de CONTACT CENTER, transferindo para a posição de atendimento ocupada todos os seus privilégios pessoais, restrições e perfis de atendimento

**2.2.2.5.1.3.** Possibilitar que as regras para o roteamento das chamadas de entrada utilizem como base, pelo menos os seguintes critérios:

- a) Habilidade dos agentes (exemplo: Cobrança, Ouvidoria, bilíngue, etc.)
- b) Tempo estimado de espera para o atendimento
- c) Prioridade dos grupos de serviço
- d) Nível de serviço

**2.2.2.5.1.4.** Incluir ferramentas (API, conectores, etc.) para integração com software de atendimento, inclusive software de CRM (Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online);

**2.2.2.5.1.5.** Permitir a implantação de um Call Back Inteligente, em que o cliente

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

poderá escolher se quer esperar na fila de atendimento do CONTACT CENTER ou receber um contato de retorno, assim que o atendimento estiver disponível;

**2.2.2.5.1.6.** Ter capacidade para tratar aproximadamente mil chamadas por dia;

**2.2.2.5.1.7.** Possibilitar distribuir as chamadas recebidas com base em regras de negócio, perfil do chamador, entre outras, independente da disponibilidade de agentes e do serviço solicitado, automatizando diversas operações, integrando com sistemas e plataformas de negócio, por intermédio do software de CRM (Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online) e do sistema de Banco de Dados SQL Server 2017;

**2.2.2.5.1.8.** Permitir o roteamento de demandas apresentadas por qualquer canal de atendimento, direcionando para grupo de atendimento específico, de acordo com roteamento previamente parametrizado no sistema, realizando o acompanhamento da demanda até a sua conclusão, mediante integração com software de CRM (Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online);

**2.2.2.5.1.9.** Ser capaz de direcionar em tempo real os seguintes canais de entrada e saída:

- a) Voz,
- b) SMS,
- c) E-mail,
- d) Chat via Internet,
- e) Manifestações em mídias sociais (Instagram, Facebook, Twitter, outros)
- f) Whatsapp

**2.2.2.5.1.9.1.** Para viabilizar a tratativa e gestão desses canais de comunicação, a solução permitirá integração com software de CRM (**Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online**), serviço de correio na nuvem: Office 365, Banco de Dados SQL Server 2017, site do **BDMG**, servidor de domínio, mídias sociais (Whatsapp, facebook e outros) ou outros serviços utilizados pelo **BDMG**, o que será contratado mediante serviços de customização, conforme descritos no item 2.2.2.9.

**2.2.2.5.1.9.2.** Os serviços de customização citados acima, para tornar operacionais e gerenciáveis cada um desses canais de comunicação, devem prever e incluir todos os recursos, licenças e demais requisitos técnicos específicos, que possam ser exigidos para seu pleno funcionamento.

**2.2.2.5.1.10.** Suportar pelo menos a criação de 30 grupos de serviço, possibilitando tratamento qualificado para demandas específicas, conforme especialização dos agentes;

**2.2.2.5.1.11.** Permitir que um mesmo agente possa fazer parte de múltiplos grupos



## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

de serviço;

**2.2.2.5.1.12.** Suportar a distribuição dos contatos de entrada de forma cíclica entre os agentes, ou para o agente que estiver há mais tempo livre;

**2.2.2.5.1.13.** Colocar os contatos de entrada em fila de espera quando os agentes de um grupo de serviço estiverem ocupados ou indisponíveis para o atendimento;

**2.2.2.5.1.14.** Permitir que um contato de entrada destinado a um grupo de serviço em que todos os agentes estejam indisponíveis seja transbordado automaticamente para um outro grupo de serviço;

**2.2.2.5.1.15.** Manter o contato na fila dos dois grupos de forma que a chamada possa ser atendida o mais rapidamente possível, quando um contato de entrada for transbordado de um grupo de origem para outro grupo em que todos os agentes também estejam ocupados ou indisponíveis;

**2.2.2.5.1.16.** Complementar o trabalho dos grupos de serviço roteando os contatos de entrada com base nas habilidades dos agentes que integram os grupos;

**2.2.2.5.1.17.** Suportar diferentes níveis para uma mesma habilidade, permitindo diferenciar o grau de especialização dos agentes. O software suportará pelo menos 100 níveis diferentes para cada habilidade;

**2.2.2.5.1.18.** Possibilitar, na formação dos perfis dos agentes, a atribuição de, no mínimo, 20 habilidades por perfil, com diferentes níveis de especialização por habilidade;

**2.2.2.5.1.19.** Ser capaz de direcionar os contatos de entrada para o agente há mais tempo livre com habilidades requeridas para o atendimento;

**2.2.2.5.1.20.** Colocar em fila os contatos que não encontrarem agentes livres com o nível de habilidades necessárias para o atendimento;

**2.2.2.5.1.21.** Monitorar o estado do agente em tempo real para garantir que um agente ocupado no atendimento de um tipo de canal não receba um outro contato de entrada por meio de um canal diferente;

**2.2.2.5.1.22.** Monitorar o estado do agente em tempo real para garantir que o mesmo não receba um contato de entrada enquanto estiver trabalhando no atendimento de um contato de saída e vice-versa;

**2.2.2.5.1.23.** Suportar a criação de diferentes fluxos de chamadas, permitindo a definição de regras de roteamento, habilidades necessárias, etc. diferentes para cada fluxo. Deverá ser possível a criação de no mínimo 100 fluxos diferentes;

**2.2.2.5.1.24.** Possibilitar que as regras de roteamento dentro de cada fluxo de chamadas tomem como base, pelo menos, os seguintes critérios:

a) Número chamador do usuário

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

- b) Hora do dia
- c) Dia da semana
- d) Seleção feita pelo usuário na Unidade de Resposta Audível -URA
- e) Disponibilidade em tempo real de agentes nos grupos de serviço
- f) Disponibilidade em tempo real de agentes com habilidades necessárias para o atendimento
- g) Estado em tempo real das filas de espera
- h) Resultado de consulta a base de dados internas e externas

**2.2.2.5.1.25.** Suportar a função DNIS (Dialed Number Information System) possibilitando a apresentação, na estação de trabalho do agente, do nome do demandante associado ao número discado quando este estiver disponível;

**2.2.2.5.1.26.** Ser capaz de fornecer uma indicação visual na estação de trabalho do agente, informando a entrada de uma nova chamada antes do atendimento automático ou manual, onde, após a identificação do demandante, seja pelo número chamador ou mesmo pela sua prévia identificação na URA, apareça na tela do atendente os seus dados, incluindo informações que constem do cadastro do **BDMG**;

**2.2.2.5.1.27.** Possibilitar ao agente cancelar ou estender o tempo pós-atendimento;

**2.2.2.5.1.28.** Permitir a troca de mensagens instantâneas entre os agentes do CONTACT CENTER e entre agentes e supervisores;

**2.2.2.5.1.29.** Permitir aos supervisores forçar o status dos agentes, colocando-os no estado Logoff, Logon, Ready ou Not Ready;

**2.2.2.5.1.30.** Permitir aos supervisores monitorar de forma silenciosa o áudio dos agentes. A monitoração deve ser pontual escolhida pelo supervisor a qualquer momento ou constante. Nesta última, o supervisor deve selecionar o agente a ser supervisionado e a monitoração deve iniciar-se automaticamente toda vez que o agente marcado receber uma ligação;

**2.2.2.5.1.31.** Oferecer mecanismos que permitam o lançamento, na estação de trabalho do agente, de uma aplicação predefinida (Excel, World, Internet Browser, etc.) toda vez que uma chamada telefônica for recebida;

**2.2.2.5.1.32.** Permitir que os agentes tratem uma ou mais sessões de chat com os clientes via Internet, e com os seguintes recursos:

**2.2.2.5.1.32.1.** A solução deve utilizar a mesma interface gráfica para tratamento de chats e demais contatos recebidos.

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.2.5.1.32.2.** Possibilitar o acesso ao histórico de manifestações anteriores do cliente via chat, permitindo critérios de pesquisa tais como assunto, data e hora dos contatos;

**2.2.2.5.1.32.3.** Permitir apresentação de respostas automáticas, por chat, a partir de uma base de conhecimento, e direcionamento para o agente após esgotadas as possibilidades de respostas automáticas;

**2.2.2.5.1.32.4.** Oferecer relatório de análise de tráfego de atendimento por chat

**2.2.2.5.1.32.5.** Oferecer relatório de atividades de atendimento de chat por agente

**2.2.2.5.1.32.6.** Relatório de atividade de atendimento de chat por fila de atendimento

**2.2.2.5.1.32.7.** Armazenar em banco de dados todas conversas de chat, para posterior monitoramento.

**2.2.2.5.1.33.** Registrar todos os eventos de uma chamada, desde o momento em que a ligação for recebida pela Central telefônica até o momento de sua desconexão. No mínimo os seguintes eventos deverão ser registrados:

- a) Número telefônico do originador da chamada
- b) Data e hora da entrada da ligação
- c) Mensagens de voz ouvidas pelo usuário
- d) Tempo de espera em fila
- e) Data e hora de atendimento pelo agente
- f) Nome do agente que realizou o atendimento
- g) Data e hora do encerramento da chamada

**2.2.2.5.1.34.** Permitir a criação de campanhas via SMS, onde uma mensagem específica é enviada a uma lista de usuários;

**2.2.2.5.1.35.** Possibilitar que o Logon dos agentes no serviço de atendimento seja feito mediante a utilização de nome e senha de usuário

**2.2.2.5.1.35.1.** Possibilitar Single sign on – ao realizar o logon no sistema Windows o agente deverá ser logado automaticamente no sistema de CONTACT CENTER;

**2.2.2.5.1.36.** Possibilitar ao agente classificar o tipo de chamada recebida. Pelo menos 100 códigos de classificação devem estar disponíveis. O sistema de relatórios deverá permitir a geração de relatórios em função destes códigos de

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

classificação;

**2.2.2.5.1.37.** Possibilitar aos agentes informarem o motivo pelo qual estão se ausentando do atendimento. A informação deste motivo poderá ser opcional ou obrigatória. Deverá ser possível configurar pelo menos 20 motivos diferentes;

**2.2.2.5.1.38.** Possibilitar aos supervisores intercalar na conversação do agente e estabelecer uma conferência na conversação existente;

**2.2.2.5.1.39.** Oferecer ao chamador uma mensagem de boas-vindas e permitir que ele selecione o serviço desejado mediante a digitação de dígitos DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency);

**2.2.2.5.1.40.** Possibilitar, a partir da identificação do demandante, por CNPJ ou número chamador, e sendo este já cadastrado nos bancos de dados do **BDMG**, o oferecimento, automaticamente, de serviços específicos ao mesmo, como confirmar dados pessoais, questões financeiras, fornecer segunda via de boleto, demais serviços necessários que estejam integrados com o CRM local ou com o banco de dados do **BDMG**

**2.2.2.5.1.41.** Permitir que ao término das chamadas, o demandante seja direcionado à URA para participar de pesquisa de satisfação do atendimento. A URA coletará os dados da pesquisa de acordo com roteiros definidos pelo **BDMG**, permitindo posteriormente a geração de relatórios estatísticos sobre a satisfação dos clientes;

**2.2.2.5.2.** A solução da URA será do mesmo fabricante da Central PABX e Plataforma de Contact Center, com integração nativa e operabilidade de todas suas funções, devendo ser instalada em ambiente virtualizado próprio do **BDMG**, e com os seguintes recursos

**2.2.2.5.2.1.** Através do sistema de administração, o administrador do sistema poderá modificar a árvore de menus e submenus ilimitados, ativar ou desativar opções, modificar horário de atendimento, marcar datas de feriado e fins de semana, mediante interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas nem paralisação do sistema.

**2.2.2.5.2.2.** Permitir também a criação de scripts para envio de e-mails e SMS aos clientes de acordo com listas previamente definidas;

**2.2.2.5.2.2.1.** Permitir integração com serviço de correio na nuvem, Office 365.

**2.2.2.5.2.3.** Disponibilizar ao cliente a opção de se identificar, seja por um código de cliente ou CNPJ, coletando os dígitos discados pelo cliente;

**2.2.2.5.2.4.** Permitir envio de segunda via de boleto bancário ou envio de qualquer outra informação disponível no banco de dados do **BDMG**, seja por e-mail previamente cadastrado no sistema de banco de dados do **BDMG** ou por SMS, onde o cliente terá a opção de digitar o número de seu celular;

**2.2.2.5.2.5.** Ter recursos TTS (Text to Speech), mecanismo de conversão de texto

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

em linguagem de voz. A aplicação da tecnologia TTS, aliada ao sistema de URA Inteligente, permite respostas audíveis “lendo” para o usuário os resultados da consulta no banco de dados, como saldo por exemplo.

**2.2.2.5.2.6.** Disponibilizar relatórios das árvores de atendimento da unidade de resposta audível com as seguintes estatísticas:

**2.2.2.5.2.6.1.** Contatos recebidos na árvore de atendimento.

**2.2.2.5.2.6.2.** Contatos abandonados na árvore de atendimento.

**2.2.2.5.2.6.3.** Número de vezes que cada opção da árvore foi selecionada.

**2.2.2.5.2.6.4.** Número de vezes em que as teclas Operador, Repetir, Voltar à Raiz e Ajuda foram selecionadas para, posteriormente, avaliar melhorias no desenho de árvore da URA

**2.2.2.5.2.7.** Suportar Call Progress Analysis com detecção de atendimento de voz humana, tons de ocupado e números inválidos.

**2.2.2.5.2.8.** A URA interfaceará com sistema CRM (Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online) para gerar número de protocolo e informá-lo, automaticamente, ao cliente.

**2.2.2.5.2.9.** A URA reconhecerá o telefone chamador e o CPF ou CNPJ digitado na URA, enviá-lo para o sistema CRM (Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online), de forma que ele possa ser incluído na ocorrência que será gerada para o protocolo de URA.

#### **2.2.2.5.3. RELATÓRIOS e INDICADORES**

**2.2.2.5.3.1.** Oferecer módulo de relatórios estatísticos que permitam visualizar de modo gráfico e tabular os principais indicadores de atendimento, desempenho de agentes e grupos de serviço e grupos de agentes. O módulo de relatórios estatísticos deverá obrigatoriamente:

a) Permitir a personalização de relatórios, permitindo aos usuários selecionarem, por meio de ferramenta gráfica, as colunas e sub-colunas que serão apresentadas no relatório;

b) Permitir o agendamento da geração e impressão de relatórios previamente definidos;

c) Permitir a exportação dos dados de relatório para arquivos compatíveis para utilização e manipulação de dados no formato Microsoft Excel.

**2.2.2.5.3.2.** Oferecer ferramenta gráfica que permita visualização em tempo real dos principais indicadores da central de atendimento. No mínimo as seguintes informações deverão estar disponíveis:

a) Níveis de serviço dos grupos de atendimento

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

- b) Número de agentes logados em cada grupo de serviço
- c) Número de agentes disponíveis para o atendimento em cada grupo
- d) Estado dos agentes (ocupado, livre, indisponível, logoff, pausa pós-atendimento)
- e) Número de contatos aguardando na fila
- f) Número de ligações em andamento
- g) Número de ligações abandonadas

**2.2.2.5.3.3.** A PLATAFORMA oferecerá ainda, no mínimo, as seguintes FUNCIONALIDADES DE GERÊNCIA E SUPERVISÃO:

**2.2.2.5.3.3.1.** Fornecer uma ferramenta de gerenciamento do CONTACT CENTER, permitindo no mínimo a administração das seguintes configurações:

- a) Administração de grupos de serviço e grupos de agentes
- b) Administração de agentes
- c) Administração de habilidades
- d) Administração dos fluxos de chamadas.

**2.2.2.5.3.3.2.** Ferramentas de gerenciamento via Web, com apresentação de informações em tempo real de Agentes e Grupos de Serviço, permitindo aos supervisores e gerentes do atendimento alterar valores de configuração como: habilidade dos agentes, motivos de pausa, etc.

**2.2.2.5.3.3.3.** Suporte à configuração de um tempo pós-atendimento no qual o agente ficará indisponível para o recebimento de um novo contato antes de completar as atividades administrativas referentes ao contato anterior. Este tempo deverá ser configurável por grupo de serviço.

**2.2.2.5.3.3.4.** Configuração de grupos de serviço especiais nos quais os agentes pertencentes a estes grupos possam visualizar as chamadas em fila.

**2.2.2.5.3.3.5.** Configuração de usuários para acesso ao sistema, via rede local;

**2.2.2.5.3.3.6.** Interface totalmente gráfica das informações de status dos ramais e grupos de atendimento;

**2.2.2.5.3.3.7.** Relatórios gráficos estatísticos de produtividade, controle de pausas e de picos de atividade, por grupo e agente;

**2.2.2.5.3.3.8.** Emissão de relatórios gerados automaticamente, por meio de registros no banco de dados;

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.2.5.3.3.9.** Informação em tempo real do status de cada agente, incluindo tempo médio de duração de chamada separado por tipo de ligação (entrada/saída) e tempo médio de disponibilidade;

**2.2.2.5.3.3.10.** Serviço de mensagem (chat) entre os agentes e o supervisor da central de atendimento;

**2.2.2.5.3.3.11.** Acionamento de gravações de voz via supervisor, operando sobre a interface local ou remotamente via rede, nos seguintes modos: automático e sob demanda;

**2.2.2.5.3.3.12.** Monitoração de áudio em tempo real mediante de rede TCP/IP;

**2.2.2.5.3.3.13.** Níveis de segurança para autorização de acesso;

**2.2.2.5.3.3.14.** Visualização de status de operação de cada canal e taxa de ocupação das mídias;

**2.2.2.5.3.3.15.** Definir níveis limites para diferentes indicadores do atendimento com o respectivo alarme no console de operação dos supervisores toda vez que estes limites forem ultrapassados.

**2.2.2.5.3.3.16.** Gerenciador dos sistemas (nomear usuários, designar senhas, alterar ganhos de canais, programar alarmes, etc.);

**2.2.2.5.3.3.17.** Alteração de parâmetros de gravação remotamente via rede;

#### **2.2.2.6. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS MÍNIMOS DO DISCADOR AUTOMÁTICO:**

**2.2.2.6.1.** O software referente ao discador automático, obrigatoriamente, deverá:

**2.2.2.6.1.1.** Permitir que os agentes participem de campanhas definidas para chamadas de saída.

**2.2.2.6.1.2.** Permitir a adição manual das listas de números a serem chamados ou a importação de outras bases de dados a partir de arquivos-texto.

**2.2.2.6.1.3.** Permitir a criação de modelos de lista de números telefônicos, para facilitar a criação de novas campanhas aproveitando dados de campanhas existentes.

**2.2.2.6.1.4.** Possibilitar que as chamadas de saída sejam distribuídas aos agentes conforme suas habilidades.

**2.2.2.6.1.5.** Permitir também o envio automático de SMS aos clientes de acordo com listas previamente definidas;

**2.2.2.6.1.6.** Permitir a operação no modo “blended”, permitindo aos agentes o atendimento de chamadas de saída no momento em que não estiverem atendendo chamadas de entrada (voz, chat ou outros canais de entrada).

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.2.6.1.7.** Permitir, quando configurado no modo de discagem “Pre-visualização”, que o agente receba na tela de atendimento informações básicas sobre o cliente que será chamado (pelo menos o nome e o número do telefone).

**2.2.2.6.1.8.** No modo “Progressivo”, permitir iniciar um número configurável de chamadas simultâneas e transferir para um agente livre a primeira chamada atendida.

**2.2.2.6.1.9.** Possibilitar ao agente classificar a chamada de saída

**2.2.2.6.1.10.** Possibilitar ao agente agendar uma nova data e hora para que o sistema efetue de forma automática uma nova chamada para o número desejado.

**2.2.2.6.1.11.** Permitir que o agente insira comentários referentes a cada interação com o cliente registrando qualquer problema ou oportunidade. Estes comentários deverão estar disponíveis para o próximo operador que falará com o cliente e serem visualizados em relatórios.

**2.2.2.6.1.12.** Permitir a monitoração em tempo real das chamadas de campanha.

**2.2.2.6.1.13.** Permitir a geração e disponibilização de relatórios históricos das campanhas.

**2.2.2.6.1.14.** Deverá ter status por chamada para marcação do operador. Exemplo: Cliente não quis responder a pesquisa, Venda Ok, número de protocolo, informação repassada;

**2.2.2.6.1.15.** Relatório de produtividade por campanha, operador, por turno e etc.

#### **2.2.2.7. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO.**

**2.2.2.7.1.** O sistema de gravação será instalado em ambiente virtualizado próprio do **BDMG**, VMware 6, não sendo aceito soluções em nuvem.

**2.2.2.7.1.1.** A plataforma de virtualização VMware e respectivas licenças serão fornecidos pelo **BDMG**.

**2.2.2.7.1.2.** Todo o plano de contingenciamento na virtualização será de responsabilidade do **BDMG**.

#### **2.2.2.7.2. CARACTERÍSTICAS DO GRAVADOR:**

**2.2.2.7.2.1.** O sistema de gravação operará de modo full time;

**2.2.2.7.2.2.** O sistema de gravação permitirá o cadastramento de um número de protocolo para cada ligação e utilizá-lo para localizar o arquivo de gravação gerado;

**2.2.2.7.2.3.** O sistema de gravação permitirá a expansão da capacidade de gravações por meio apenas da aquisição de novas licenças;

**2.2.2.7.2.4.** O sistema de gravação permitirá a busca e reprodução de ligações



## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

gravadas sem a interrupção da gravação de outras ligações em curso;

**2.2.2.7.2.5.** O sistema de gravação possuirá recurso de pesquisa das gravações a partir dos seguintes critérios ou filtros: data inicial, data final, hora, faixas de duração, ramal, número do chamador, número chamado, número de protocolo do gravador, dados anexados e identificação do agente (nome ou login);

**2.2.2.7.2.6.** Os processos de gravação e arquivamento automático das gravações serão feitos diretamente no servidor de gravação;

**2.2.2.7.2.7.** Os acessos ao gravador serão feitos por intermédio do sistema de gerenciamento do gravador, apenas por usuários autenticados por senhas;

**2.2.2.7.2.7.1.** Para validação dos acessos, o gerenciador se integrará com Ms Active Directory do **BDMG** e usar a base de usuários existente do Banco;

**2.2.2.7.2.8.** O sistema de gravação permitirá que as atividades de pesquisa e reprodução sejam efetuadas via estação de trabalho remota, utilizando o protocolo HTTPS;

**2.2.2.7.2.9.** Possibilitar que os perfis de usuários tenham seus privilégios de acessos definidos pelo administrador do sistema;

**2.2.2.7.2.9.1.** Ser permitido que perfis de usuários específicos acessem apenas os áudios de seus respectivos canais de supervisão;

**2.2.2.7.2.10.** O sistema de gravação permitirá a exportação das gravações em formato .WAV ou .MP3, gerando logs para cada exportação efetuada;

**2.2.2.7.2.11.** O sistema de gravação armazenar as ligações, em modo compactado via codec, com tamanho máximo de 1,6 KBytes/minuto de áudio;

**2.2.2.7.2.12.** O sistema de gravação notificará quando for atingido 80% (oitenta pontos percentuais) de nível de ocupação do disco, de forma a permitir que o gestor libere espaço para novas gravações. Deve ser possível que o gestor do sistema configure este nível de ocupação, o qual gerará essa notificação automática.

**2.2.2.7.2.13.** Por questões de segurança, o sistema de gravação não permitirá a reprodução dos arquivos gravados por outros aplicativos não integrantes da solução de gravação, exceto quando exportada e salva cópia em arquivo nos formatos citados;

**2.2.2.7.2.14.** O sistema de gravação permitirá a administração e configuração por meio de interface gráfica de usuário instalada em estação de trabalho ou interface web, conectada via rede local ao sistema de gravação;

**2.2.2.7.2.15.** O software de reprodução das ligações permitirá que se visualize a duração e o processo de reprodução da chamada graficamente de forma que se possa escolher um ponto qualquer da chamada e mover um ponteiro até o ponto desejado da gravação;

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.2.7.2.16.** A gravação operar em conjunto com a funcionalidade free-seating, ou seja, uma vez ativada a gravação de um usuário, independentemente do aparelho IP da solução em que o usuário estiver ativo, todas as suas chamadas, recebidas e originadas, devem ser gravadas;

**2.2.2.7.2.17.** A **CONTRATADA** fornecerá os meios (algoritmos de descompressão, criptografia, chaves, etc.) para que o **BDMG** tenha acesso às gravações, mesmo após o fim do contrato;

**2.2.2.7.2.18.** Aos sistemas customizados do **BDMG** será possibilitado consultar as gravações mediante API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicação) ou diretamente por meio de acesso ao banco de dados da solução (SQL ANSI), permitindo filtrar e acessar o áudio da gravação por, pelo menos:

- a) Número de origem da ligação;
- b) Atendente;
- c) Faixa de horário da ligação.

**2.2.2.7.2.19.** Além de gravar as chamadas de entrada e saída, possibilitar a gravação de intervenções e conferências;

**2.2.2.7.2.20.** A gravação ser feita mediante duplicação do fluxo de voz, sendo que a mídia deve ser encaminhada diretamente para o servidor de gravação, não sendo permitida a utilização de espelhamento de portas no switch.

**2.2.2.7.2.21.** Possuir Menu de funções em língua portuguesa (Brasil);

**2.2.2.7.2.22.** Ter capacidade de gravação de ramais ANALÓGICOS, DIGITAIS, IPs ou gravação por meio de interface E1, sem necessidade de substituição parcial ou total do sistema;

**2.2.2.7.2.23.** Suportar criptografia, ou seja, o gravador fornecido deverá receber os pacotes de voz criptografados e realizar sua decriptação para efetuar o armazenamento das chamadas;

**2.2.2.7.2.24.** Ser de alta disponibilidade (no mínimo 99%), operando de forma contínua, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias do ano, efetuando a gravação simultânea de todos os canais disponíveis, registrando integralmente (do início ao fim) todas as chamadas entrantes e saíntes;

**2.2.2.7.2.25.** A gravação das chamadas não poderá ser interrompida nem prejudicada por conta de outras operações que o servidor virtualizado de gravação esteja executando;

**2.2.2.7.2.26.** O áudio das gravações deve ser de boa qualidade, tornando inteligíveis todas as conversações registradas, isto é, áudio com compactação e volume adequados, sem adição de distorções e/ou ruídos e sem interrupções;

## **PREGÃO BDMG-22/2019**

### **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.2.7.2.27.** A gravação das chamadas deve ser realizada de forma automática, assim que a chamada foi estabelecida;

**2.2.2.7.2.28.** Identificar e armazenar as informações de cada chamada telefônica, tais como: data, hora, duração da chamada, números telefônicos chamador (NA) e chamado (NB), direção da chamada (entrante ou sainte), número de protocolo do gravador, dados anexados e identificação do agente;

**2.2.2.7.2.29.** Possibilitar a exportação dos arquivos de áudio que deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer tocador de mídia (Winamp, Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas.

**2.2.2.7.2.30.** O áudio a ser gravado deverá ser extraído diretamente dos ramais Telefônicos DDR (Discagem Direta a Ramal) da central PABX (item 2.2.1).

#### **2.2.2.8. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO E ESTRUTURA PARA A SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER:**

**2.2.2.8.1.** Suportar diferentes canais de comunicação: chamadas de voz, e-mails, SMS, chat via Internet, whatsapp e mídias sociais;

**2.2.2.8.2.** Permitir perfeita integração dos canais de comunicação com software de CRM Ms Dynamics 2011, Dynamics 365-online, e superior;

**2.2.2.8.3.** Permitir perfeita integração com serviço de correio na nuvem, Office 365, e superior.

**2.2.2.8.4.** Permitir integração com Sistema de Banco de Dados SQL Server 2017 e superior;

#### **2.2.2.9. SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO da PLATAFORMA DE CONTACT CENTER**

**2.2.2.9.1.** Para efeitos desta contratação, entende-se por Serviços de Customização, a implementação de novas funcionalidades, na plataforma de CONTACT CENTER, as quais não se faziam aplicáveis, à época de sua contratação, e impliquem em sua alteração, de modo a atender as necessidades de comunicação do **BDMG**, bem como de gerenciamento das demandas do Núcleo de Apoio ao Cliente. Esses serviços de customização serão sob demanda específica do **BDMG**, incluindo, por exemplo:

**2.2.2.9.1.1.** Integrações com os sistemas do **BDMG** para, por exemplo, consultar um CNPJ na base de dados do banco ou apresentar uma segunda via de boleto automaticamente.

**2.2.2.9.1.2.** Implantação de novas funcionalidades eventualmente não “nativas” da plataforma, como por exemplo, uso de novos canais de Atendimento, como chat e whatsapp (item 2.2.2.5.1.9.1)

**2.2.2.9.1.2.1.** Para tornar operacionais e gerenciáveis cada uma dessas

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

integrações, a **CONTRATADA** deve prever e incluir, na estimativa e na implantação do serviço de customização, todos os recursos, licenças e demais requisitos técnicos específicos, que possam ser exigidos para a plena operação da nova funcionalidade, ao longo de toda a vigência contratual.

**2.2.2.9.2.** Estes serviços de customização deverão possibilitar ao **BDMG**, inclusive, integrar a plataforma de CONTACT CENTER com software de CRM (Ms Dynamics 2011 e Dynamics 365-online), serviço de correio na nuvem Office 365, Banco de Dados SQL Server 2017, ou superior, site do **BDMG**, servidor de domínio, mídias sociais (Whatsapp, facebook e outros) ou outros softwares utilizados pelo **BDMG**.

**2.2.2.9.3.** Todo este serviço de customização será mensurado em horas de trabalho.

**2.2.2.9.3.1.** Este serviço será executado somente quando houver demanda e for solicitado pelo **BDMG**, sendo pago de acordo com número de horas efetivamente dispendidas.

**2.2.2.9.3.2.** A cada demanda ou solicitação, a **CONTRATADA** retornará, em até 10 (dez) dias, documento especificando o grau de dificuldade e o tempo necessário em horas para a execução.

**2.2.2.9.3.3.** O **BDMG** realizará estudo de viabilidade, em função do número de horas necessárias e, se aprovado, autorizará a execução dos serviços.

**2.2.2.9.3.4.** Estima-se a utilização de até 240 (duzentos e quarenta) horas anuais para a conclusão de integrações, novos aplicativos, relatórios, perfis, etc.;

**2.2.2.9.3.5.** O valor de 01 (uma) hora de customização será conforme expresso na proposta comercial da **CONTRATADA**.

**2.2.2.9.4. Recebimento dos Serviços de Customização da Plataforma de Contact Center:** os serviços de customização, devidamente autorizados pelo **BDMG**, serão recebidos provisoriamente contra a entrega pela **CONTRATADA**.

**2.2.2.9.4.1.** O **BDMG**, em até 10 (dez) dias contados do recebimento provisório, verificará o pleno cumprimento das obrigações e, caso não haja irregularidades, emitirá o termo de Recebimento Definitivo do serviço de customização autorizado.

**2.2.2.9.4.2.** Em caso de reprovação, o **BDMG** e **CONTRATADA** negociarão prazo, não superior a 15 (quinze) dias corridos para que a contratada efetue as correções, somente após as quais o **BDMG** emitirá termo de Recebimento Definitivo do serviço de customização autorizado.

**2.2.2.9.4.3.** Caso a Contratada não efetue as correções solicitadas no prazo concedido, os serviços não serão recebidos e a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas no contrato, independente da necessidade de correção dos serviços apresentados.

**2.2.2.9.4.4.** Em até 5 dias do recebimento definitivo do serviço de customização autorizado, a **CONTRATADA** encaminhará a respectiva Nota Fiscal.

### **2.2.2.10. SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO INICIAL E ATUALIZAÇÕES DA ÁRVORE**

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

### FRASEOLÓGICA DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

**2.2.2.10.1.** A configuração inicial da árvore fraseológica da unidade de resposta audível (URA) deve ser entregue em ambiente de produção já com as mensagens gravadas em estúdio.

**2.2.2.10.1.1.** A configuração inicial deve ocorrer no prazo previsto para implantação do sistema, conforme descrito no item 2.2.3.1.2.

**2.2.2.10.2.** Durante a vigência do Contrato, a **CONTRATADA** realizará as alterações e atualizações que forem solicitadas pelo **BDMG** na árvore fraseológica da URA, observado o quantitativo contratado e os prazos a serem estabelecidos pelo **BDMG**.

**2.2.2.10.2.1.** Os serviços de alteração e atualização da árvore fraseológica compreendem a gravação em estúdio das mensagens, reconfigurações e reprogramações.

**2.2.2.10.3.** Para a configuração inicial da URA (item 2.2.2.10.1) e para as alterações solicitadas durante a vigência contratual (item 2.2.2.10.2):

**2.2.2.10.3.1.** A **CONTRATADA** arcará com todos os custos diretos e indiretos envolvidos na gravação das mensagens, tais como aluguel de estúdio, serviços de gravação, dentre outros.

**2.2.2.10.3.2.** As gravações das mensagens devem ser realizadas a partir de voz previamente aprovada pelo **BDMG** e digitalizadas em estúdio de som.

**2.2.2.10.3.3.** Todas as mensagens numa mesma versão da URA devem ser gravadas pela mesma pessoa.

**2.2.2.10.3.4.** As mensagens, a pedido do **BDMG**, poderão, em caráter provisório, ser gravadas digitalmente em microcomputador para posterior substituição, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do **BDMG**.

**2.2.2.10.4.** Os serviços de atualizações da URA, devidamente autorizados pelo **BDMG**, serão recebidos provisoriamente contra a entrega pela **CONTRATADA**. O **BDMG**, em até 05 (cinco) dias corridos contados do recebimento provisório, verificará o pleno cumprimento das obrigações e, caso não haja irregularidades, emitirá o termo de Recebimento Definitivo do serviço de atualização da URA autorizado.

**2.2.2.10.4.1.** Em caso de reprovação, o **BDMG** e a **CONTRATADA** negociarão prazo, não superior a 15 (quinze) dias corridos para que a **CONTRATADA** efetue as correções. Somente após as correções devidas, o **BDMG** emitirá termo de Recebimento Definitivo do serviço de atualização da URA autorizado.

**2.2.2.10.4.2.** Caso a **CONTRATADA** não efetue as correções solicitadas no prazo concedido, os serviços não serão recebidos e a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas no contrato, independente da necessidade de correção dos serviços apresentados.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.2.10.4.3.** Em até 5 dias do recebimento definitivo do serviço da atualização da URA autorizado, a **CONTRATADA** encaminhará a respectiva Nota Fiscal.

### **2.2.2.11. TREINAMENTO para PLATAFORMA DE CONTACT CENTER**

**2.2.2.11.1.** Durante a fase de implantação, conforme cronograma acordado entre as partes no ato da assinatura do contrato, a contratada deverá fornecer treinamento **sobre todas as funcionalidades da Solução.**

**2.2.2.11.2.** O treinamento, dirigido para um público de até 25 pessoas, terá carga horária total estimada em até 60 (sessenta) horas.

**2.2.2.11.3.** Os treinamentos serão realizados em turmas exclusivas para o **BDMG** e deverão ser ministrados em português e o material didático deverá ser em português.

**2.2.2.11.4.** O **BDMG** será responsável por disponibilizar a infraestrutura necessária para a realização dos treinamentos, que será ministrado na sede do **BDMG**, situada na Rua da Bahia, nº 1.600, Bairro de Lourdes, em Belo Horizonte, Minas Gerais.

**2.2.2.11.5.** Todos os custos inerentes ao treinamento, incluídos materiais didáticos, deslocamento e hospedagem do instrutor, serão de total responsabilidade da contratada.

**2.2.2.11.6.** A contratada, ao final de cada curso, deverá emitir certificado de participação para cada um dos participantes.

**2.2.2.11.7.** Quando houver atualizações corretivas ou evolutivas em qualquer item da solução de CONTACT CENTER ou do sistema de gravação, novos treinamentos deverão ser ministrados pela **CONTRATADA**, sem ônus para o **BDMG**, abrangendo todas as alterações nos procedimentos operacionais.

### **2.2.2.12. Serviços de OPERAÇÃO ASSISTIDA da PLATAFORMA DE CONTACT CENTER**

**2.2.2.12.1.** Após a implantação da solução completa, incluindo instalação, configuração, testes e treinamento, conforme descrito no item 2.2.3.1, a contratada deverá acompanhar a equipe técnica do **BDMG** na execução das principais tarefas administrativas do dia-a-dia, atuando em eventuais ajustes ou correções, caracterizando o período de Operação Assistida, que deve durar até 75 (setenta e cinco) dias corridos.

**2.2.2.12.2.** O período de Operação Assistida compreenderá duas etapas, sendo:

**2.2.2.12.2.1.** 45 dias corridos seguintes à etapa inicial de implantação: etapa complementar de implantação da Plataforma de Contact Center, durante a qual não será devido pagamento pelo **BDMG**, referente a nenhum dos itens que compõem a Plataforma de Contact Center, sendo que ao seu término será emitido o Termo de Recebimento Provisório B (item 2.2.3.3.1).

**2.2.2.12.2.2.** 30 (trinta) dias corridos, após concluída a fase de implantação da plataforma de Contact Center: etapa durante a qual já será devido o pagamento mensal regular, referente aos serviços de locação da Plataforma de Contact

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

Center, sendo que ao seu término, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo (item 2.2.3.3.1.2).

**2.2.2.12.3.** Durante o período de Operação Assistida, a **CONTRATADA** deverá emitir relatório técnico identificando e diagnosticando as falhas que ocorrerem.

**2.2.2.12.4.** A **CONTRATADA** proporá e tomará as ações necessárias para a prevenção da repetição das falhas que ocorrerem neste período.

**2.2.2.12.5.** A **CONTRATADA** manterá à disposição do **BDMG**, durante o período de Operação Assistida, pessoal técnico especializado e qualificado para o acompanhamento e verificação do desempenho operacional e eliminação imediata de eventuais falhas na solução.

**2.2.2.12.6.** As eventuais despesas de viagem, hospedagem, alimentação e demais para execução do serviço de operação assistida, por qualquer pessoal ou técnico da contratada, serão de total responsabilidade da **CONTRATADA**.

### **2.2.3. PROCEDIMENTOS COMUNS A TODOS OS ITENS DO OBJETO**

#### **2.2.3.1. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO**

**2.2.3.1.1.** A solução de Comunicação Corporativa somente estará plenamente implantada após a instalação, configuração, testes de funcionamento e treinamento.

**2.2.3.1.1.1.** A solução implantada atenderá a todos os itens de compatibilidade e integração exigidos neste instrumento.

**2.2.3.1.1.2.** Durante a instalação e configuração, sendo necessário, o **BDMG** disponibilizará profissional responsável pelo VMWare para acompanhar a implantação.

**2.2.3.1.1.3.** Para a Plataforma de Contact Center, a implantação inclui ainda a 1ª etapa dos serviços de Operação Assistida, conforme descrito no item 2.2.2.12.

**2.2.3.1.2.** A implantação, compreendendo instalação, configuração, testes e treinamento, ocorrerá em até 45 dias corridos, iniciando-se a partir da data assinatura deste contrato.

**2.2.3.1.2.1.** A fase de implantação da Plataforma de Contact Center compreende, ainda, os 45 primeiros dias corridos de Operação Assistida, conforme item 2.2.2.12.2.1, iniciando-se logo após o prazo inicial de 45 dias corridos de instalação, configuração, testes e treinamento, totalizando 90 dias corridos da assinatura do Contrato.

**2.2.3.1.3.** Toda a implantação será efetuada de forma a não afetar o funcionamento da solução de comunicação atualmente em operação no **BDMG**. Portanto, toda a implantação será feita em paralelo aos equipamentos e plataformas hoje em operação no **BDMG**

**2.2.3.1.3.1.** Se necessário, para o treinamento, a solução deverá ser instalada,

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

provisoriamente, em máquinas próprias do ambiente de treinamento, de forma a não afetar a plataforma de produção.

**2.2.3.1.4. A CONTRATADA** deverá, em reunião preliminar a ocorrer no ato da assinatura do contrato, apresentar:

- a) A equipe da **CONTRATADA** responsável pela implantação, indicando todos os contatos;
- b) Proposta de cronograma dos serviços de implantação que será avaliada pelo **BDMG** e poderá ser alterada por acordo entre as partes, observado o prazo máximo indicado no subitem 2.2.3.1.2.

**2.2.3.1.5. Durante o período de implantação, não será devido nenhum pagamento pelo BDMG à CONTRATADA** e o pagamento será iniciado:

**2.2.3.1.5.1. Para os itens que compõem o PABX:** 45 dias após assinatura do contrato após concluídas as etapas de instalação, configuração, testes e treinamento, após conferência dos serviços pela Contratante e emissão do Termo de Recebimento Provisório A;

**2.2.3.1.5.2. Para os itens que compõem a plataforma de Contact Center:** 90 dias corridos após assinatura do contrato, ou seja, após concluídas:

- a) a fase de instalação, configuração, testes, treinamento, nos 45 dias corridos seguintes à assinatura do contrato,
- b) a primeira etapa de Operação Assistida, correspondente aos 45 dias seguintes, e
- c) a conferência dos serviços pela Contratante e emissão do Termo de Recebimento Provisório B.

**2.2.3.1.6.** Todos os equipamentos, materiais e demais insumos necessários à execução do objeto serão disponibilizados ao **BDMG**, mediante serviços de locação de bens, durante toda a vigência do contrato.

**2.2.3.1.7.** Não será permitida a subcontratação para a execução dos serviços, sendo de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** todos os serviços, regulagens, calibrações, reparos, fornecimento e substituição de peças e acessórios defeituosos, sem prejuízo de outras condições estabelecidas neste instrumento.

**2.2.3.1.8. A CONTRATADA** deverá dispor de profissionais certificados de campo e estoque para reposição de peças e componentes, em sede própria ou filial, localizada na região metropolitana de Belo Horizonte.

### **2.2.3.2. Serviços de Garantia, Assistência Técnica e Suporte Técnico**

**2.2.3.2.1.** Os serviços de garantia, assistência técnica e suporte técnico serão prestados pela contratada, em todos os produtos fornecidos, durante toda a vigência do contrato, a contar da data do recebimento definitivo da implantação da solução, sem qualquer ônus para o **BDMG**, compreendendo, entre outros:



## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

a) Atualizações corretivas e evolutivas de toda a solução de comunicação fornecida, incluindo atualizações de release, reparos de defeitos (bug fixing, patches);

b) Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas;

c) Adaptações, ajustes e configurações em toda a solução de comunicação fornecida, para manter seu perfeito funcionamento no ambiente do **BDMG**, quando houver atualizações corretivas ou evolutivas neste ambiente;

d) Assistência técnica especializada para investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos à solução de comunicação fornecida;

e) Fornecimento de informações e esclarecimentos de quaisquer dúvidas sobre otimização ou operação da solução.

**2.2.3.2.2.** Os serviços de manutenção e suporte serão prestados pela **CONTRATADA** de segunda a sexta-feira, no período de 7 horas até 18 horas, com exclusão dos dias em que forem feriados nacionais, por técnicos devidamente habilitados, sem qualquer ônus adicional.

**2.2.3.2.2.1.** Eventuais manutenções ou atualizações que exijam interrupção do funcionamento da solução de comunicação, deverão ser realizadas, pela **CONTRATADA**, fora do horário de expediente, de forma a não afetar o seu pleno funcionamento.

**2.2.3.2.3.** A **CONTRATADA** disponibilizará canal de atendimento 24x7x365 para abertura de chamados técnicos, mediante número 0800 ou número local (na região metropolitana de Belo Horizonte). Adicionalmente, poderá ser disponibilizado o serviço via site, e-mail, sistema informatizado ou presencial.

**2.2.3.2.4.** Todos os chamados técnicos feitos pelo **BDMG** deverão ser registrados pela **CONTRATADA** em sistema informatizado, para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

**2.2.3.2.5.** Na abertura dos chamados técnicos serão fornecidas informações como prioridade, descrição do problema e nome do responsável pelo chamado técnico, para abertura da respectiva Ocorrência.

**2.2.3.2.6.** O prazo para a conclusão do atendimento de um chamado técnico, seja virtual, telefônico ou presencial, dependerá do seu grau de severidade, que será estabelecido por técnico do **BDMG**, em função da seriedade do problema, de acordo com a tabela abaixo:

Tipo de Serviço	Grau de Severidade	Tempo		
		Início de atendimento	Solução de contorno	Solução Definitiva
Suporte Técnico / orientações	Alto	Em até 1 (uma) hora útil após o registro da solicitação.	Em até 2 (duas) horas (1)	Planejado entre as partes (2)
	Moderado	Em até 2 (duas) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 8 (oito) horas (1)	Planejado entre as partes (2)

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO V – CONSOLIDADO**

	Baixo	Em até 4(quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 16 (dezesesseis) horas (1)	Planejado entre as partes (2)
Manutenção Corretiva	Crítico	Em até 1 (uma) hora útil após o registro da solicitação.	Em até 4 (quatro) horas (1)	Planejado entre as partes (2)
	Alto	Em até 1 (uma) hora útil após o registro da solicitação.	Em até 8 (oito) horas (1)	Planejado entre as partes (2)
	Moderado	Em até 2 (duas) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 16 (dezesesseis) horas (1)	Planejado entre as partes (2)
	Baixo	Em até 4 (quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Planejado entre as partes (2)	Planejado entre as partes (2)

(1) O prazo a ser computado deverá respeitar o período acordado de suporte técnico e manutenção das 7 às 18 horas, de segunda à sexta-feira.

(2) Depende de estimativa de esforço para correção do problema.

**2.2.3.2.7.** Os serviços serão exclusivamente executados por técnicos da **CONTRATADA**, sem que eventual presença constante desses técnicos gere, com isso, qualquer subordinação econômica ou trabalhista para com o **BDMG**.

### **2.2.3.3. Recebimento dos Serviços**

**2.2.3.3.1. Implantação:** O **BDMG**, em até 05 (cinco) dias corridos contados da data de entrega da Solução implantada, verificará o pleno cumprimento das obrigações e, caso não haja irregularidades, emitirá o Termo de Recebimento Provisório da Implantação da Solução.

**2.2.3.3.1.1.** Serão emitidos 2 (dois) Termos de Recebimento Provisório, em períodos distintos: um **Provisório A** para a implantação relacionada com a Central Telefônica e outro **Pr.ovisório B**, em separado, para a implantação da Plataforma de Contact Center;

**2.2.3.3.1.2.** Em caso de reprovação, o **BDMG** concederá prazo de 3 (três) dias corridos para que a **CONTRATADA** efetue as correções solicitadas. Somente após as correções devidas, o **BDMG** emitirá o respectivo termo de recebimento Provisório da Implantação da Solução.

**2.2.3.3.1.3.** Caso a **CONTRATADA** não efetue as correções solicitadas no prazo concedido, os serviços não serão recebidos e a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas no contrato, independente da necessidade de correção dos serviços apresentados.

**2.2.3.3.1.4.** Em até 5 (cinco) dias corridos da emissão do respectivo Termo de Recebimento Provisório da Implantação, a **CONTRATADA** encaminhará a Nota Fiscal referente ao primeiro pagamento, sendo que serão emitidas Notas Fiscais em separado para cada item de locação (Central Telefônica / Plataforma de Contact Center);

**2.2.3.3.2. Etapa final da Operação Assistida (Plataforma Contact Center):** O **BDMG**, em até 05 (cinco) dias corridos contados da data de entrega definitiva da Solução implantada, verificará o pleno cumprimento das obrigações e, caso não haja irregularidades, emitirá o Termo de Recebimento DEFINITIVO da Solução completa.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**2.2.3.3.3.** Os serviços relativos à locação mensal da solução serão recebidos pelo **BDMG** observando-se o seguinte procedimento:

**2.2.3.3.3.1.** Emissão dos relatórios de atendimento de suporte técnico, se houver, que deverão ser encaminhados ao **BDMG** em até 05 (cinco) dias corridos contados do término do mês anterior. O **BDMG** verificará o pleno cumprimento das obrigações e, caso não haja irregularidades, receberá definitivamente a locação mensal.

**2.2.3.3.3.2.** No caso de haver irregularidades na prestação do serviço, informará à **CONTRATADA** para em até 3 (três) dias corrigir as irregularidades apontadas. Somente após a correção, o **BDMG** receberá definitivamente a locação mensal.

**2.2.3.3.3.3.** Caso a **CONTRATADA** não efetue as correções solicitadas no prazo concedido, os serviços não serão recebidos e a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas no contrato, independente da necessidade de correção.

**2.2.3.3.3.4.** Em até 5 (cinco) dias contados do término do mês anterior ou, em até 05 (cinco) dias corridos do recebimento do relatório de atendimento, se houver, a **CONTRATADA** encaminhará a Nota Fiscal referente à locação mensal, sendo que serão emitidas Notas Fiscais em separado para cada locação: Central Telefônica (item 2.2.1) e Plataforma de Contact Center (item 2.2.2).

### **CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

**3.1.** O prazo de vigência do contrato é de 60 (sessenta) meses contados da data de assinatura deste instrumento contratual.

**3.2.** Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos casos prescritos na Lei Federal 13.303/2016, art. 81.

### **CLÁUSULA QUARTA – VALOR, REAJUSTE E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**4.1.** Este contrato tem o valor global de R\$ XXXXXXX (XXXXXXXXXXXX), nos termos da proposta da **CONTRATADA**.

**4.2.** Após o prazo mínimo de 12 meses, contados da data da proposta comercial ou do último reajuste ocorrido, conforme o caso, o preço pactuado será reajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou por outro índice que vier a substituí-lo.

**4.2.1.** O reajuste do preço será feito computando-se a variação acumulada dos índices efetivamente publicados nos últimos 12 (doze) meses anteriores à solicitação de reajuste.

**4.3.** Os recursos orçamentários para remuneração dos serviços a serem contratados advirão da Conta orçamentária nº 8172110030, denominada: CT. ALOCAÇÃO/MNT. – CENTRAL TELEFÔNICA”, e nº 8175700143, denominada “SERVIÇOS DE CALL CENTER”, com verba aprovada e saldo disponível.

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

### CLÁUSULA QUINTA - FORMA DE PAGAMENTO

#### 5.1. O BDMG pagará mensalmente, à **CONTRATADA**.

##### 5.1.1. Pelos serviços continuados de locação da Central Telefônica:

5.1.1.1. valor referente à Central telefônica contratada, conforme item 2.2.1.2.3 (somatório dos valores referentes aos itens 1, 2 e 3 do instrumento da proposta comercial da **CONTRATADA**), em até 5 dias contados da data de recebimento da respectiva Nota Fiscal válida.

##### 5.1.2. Pelos serviços continuados de locação da Plataforma de Contact Center:

5.1.2.1. O valor referente à Solução de CONTACT CENTER contratada, conforme item 2.2.2 (valor referente ao item 4 do instrumento da proposta comercial da **CONTRATADA**), em até 5 dias contados da data de recebimento da respectiva Nota Fiscal válida.

5.1.2.2. Pelas horas dedicadas a serviços de customização, assim como pela inclusão de novas mensagens na URA, quando solicitados e aprovados pelo **BDMG**, o banco pagará os valores devidos conforme indicado nos itens 5 e 6, respectivamente, da proposta comercial da **CONTRATADA**, em até 5 dias contados do recebimento da Nota Fiscal válida, conforme itens 2.2.2.9 e 2.2.2.10, respectivamente.

5.1.3. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas em nome do Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S/A - **BDMG**, CNPJ Nº 38.486.817/0001-94 e nela deverão constar os dados do banco, agência e conta corrente da **CONTRATADA** para efetivação do pagamento, bem como número da Licitação e número do respectivo contrato.

5.1.4. O pagamento, após o devido recebimento dos serviços contratados, será efetuado por meio de crédito em conta corrente da **CONTRATADA** mediante nota fiscal/fatura devidamente conferida e aceita pelo **BDMG**.

5.1.5. Estão incluídos no valor deste contrato todos os custos, diretos e indiretos, e ônus decorrentes da prestação dos serviços, tais como tributos, contribuições fiscais e parafiscais, encargos trabalhistas e previdenciários, taxas, fretes, insumos, custos operacionais, despesas com diárias, passagens, locomoção e alimentação, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução do contrato, que correrão por conta da **CONTRATADA**, não cabendo ao **BDMG** quaisquer custos adicionais.

5.1.6. Caso se constate alguma irregularidade na nota fiscal/fatura emitida pela **CONTRATADA**, será a mesma devolvida para correção, sendo restabelecido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para o pagamento, contados da data da apresentação ao **BDMG** do documento corrigido.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**5.1.7.** O eventual atraso na entrega das notas fiscais/faturas a que se refere a presente cláusula acarretará correspondente e proporcional atraso no pagamento, sem qualquer penalização ou atualização monetária.

**5.1.8.** Na hipótese de o dia do pagamento cair em feriado bancário, considerar-se-á prorrogado o prazo até o dia útil seguinte (art. 132, § 1º – C.C.).

**5.1.9.** Ocorrendo atraso de pagamento por parte do **BDMG**, o valor será atualizado financeiramente com a aplicação do índice utilizado para cálculo do rendimento da poupança do mês anterior à data prevista para pagamento, proporcional aos dias em atraso.

**5.1.10.** Em hipótese alguma ocorrerá a antecipação de pagamento para viabilizar o cumprimento do objeto contratado.

### **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

#### **6.1. São obrigações da CONTRATADA:**

**6.1.1.** prestar os serviços conforme todas as condições fixadas no edital **BDMG-22/2019** e neste contrato;

**6.1.2.** indicar preposto(s) que ficará(ão) responsável(is) por centralizar as demandas do **BDMG**, providenciar a execução dos serviços solicitados, consolidar e apresentar relatórios, bem como outras obrigações nos termos deste contrato;

**6.1.3.** cientificar o **BDMG**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução das atividades;

**6.1.4.** arcar com o pagamento de todos os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais, devidos em decorrência do objeto do contrato, exceto aqueles retidos pelo **BDMG** na forma da lei;

**6.1.5.** ressarcir ao **BDMG** por eventuais danos, extravios de documentos e prejuízos que lhe forem causados por empregados ou prepostos, na execução do contrato, ou ainda, tributos, impostos, taxas, etc, que aquele recolha junto a fazenda pública na condição de responsável tributário (art. 128, Código Tributário Nacional);

**6.1.6.** abster-se de fazer qualquer menção por escrito ao nome, ou tampouco divulgar a imagem do **BDMG** para fins de publicidade própria, bem como não divulgar os termos deste contrato, sem sua prévia e expressa autorização, sob pena de responder judicialmente pela não observância do aqui disposto;

## **PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO**

**6.1.7.** não utilizar, exceto mediante prévia e expressa anuência do **BDMG**, qualquer nome, marca, logotipo, símbolo ou imagem de propriedade do **BDMG**;

**6.1.8.** manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital de licitação;

**6.1.9.** assumir inteira responsabilidade, civil, administrativa e penal, e reparar todos os danos e prejuízos que comprovadamente sejam de sua responsabilidade, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do **BDMG**;

**6.1.10.** comunicar imediatamente ao **BDMG** qualquer alteração no endereço, telefone, fax, e-mail e quaisquer outros dados pessoais, a fim de que sejam tomadas as providências necessárias;

**6.1.11.** aceitar, por parte do **BDMG**, em todos os aspectos, a fiscalização dos serviços.

### **6.2. São obrigações do BDMG:**

**6.2.1.** acompanhar e fiscalizar toda a execução do objeto por intermédio do gestor e fiscais designados no contrato;

**6.2.2.** exigir o exato cumprimento do objeto e cláusulas contratuais;

**6.2.3.** prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA** para a fiel execução do contrato;

**6.2.4.** comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

**6.2.5.** receber, processar e decidir sobre questões, dúvidas, decisões ou recursos administrativos decorrentes da execução contratual;

**6.2.6.** descontar da remuneração pelos serviços prestados pela **CONTRATADA** os valores correspondentes às penalidades a esta aplicadas, após o regular procedimento administrativo;

**6.2.7.** disponibilizar acesso aos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências para instalação, configuração, operação e conserto dos equipamentos necessários aos serviços contratados;

**6.2.8.** aplicar multas e sanções previstas no contrato.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

### 7.1. Gestão compartilhada:

**7.1.1.** Caberá à Superintendência de Gestão de Pessoas e Patrimônio executar a gestão da contratação do item 2 - PABX e ao empregado especificamente designado exercer a função de fiscal do contrato, nos termos do Regulamento Interno de Licitações do **BDMG**, art. 111, pelo que determina a Lei Federal 13.303, art. 40, visando à observância do fiel cumprimento das exigências contratuais.

**7.1.2.** Caberá à Superintendência de Micro e Pequenas Empresas executar a gestão da contratação do item 3 – Plataforma de Contact Center e ao empregado especificamente designado exercer a função de fiscal do contrato, nos termos do Regulamento Interno de Licitações do **BDMG**, art. 111, pelo que determina a Lei Federal 13.303, art. 40, visando à observância do fiel cumprimento das exigências contratuais.

**7.2.** O Fiscal do Contrato, além de outras obrigações constantes da Lei e deste contrato, deverá manter anotações e registros de todas as ocorrências e determinar o que for necessário à regularização das falhas ou problemas observados.

**7.3.** O acompanhamento e a fiscalização de que trata esta cláusula não excluem nem reduzem a responsabilidade da **CONTRATADA** pelo correto cumprimento das obrigações decorrentes da contratação.

**7.4.** A **CONTRATADA** entregará, em até 05 (cinco) dias úteis após a data de assinatura deste instrumento contratual, carta de preposição, devidamente assinada também pelo preposto qualificado e nomeado, declarando expressamente que a pessoa indicada estará designada para, em seu nome:

I. participar de reuniões e assinar as respectivas atas, vinculando o licitante contratado às decisões e determinações nelas consignadas;

II. receber, mediante correspondência eletrônica, Correios ou qualquer outro meio de comunicação, solicitações, instruções e notificações, as quais:

- a) de descumprimento de cláusula contratual;
- b) de aplicação de penalidade;
- c) de rescisão;
- d) de convocação;
- e) referentes a tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais; e
- f) quaisquer outras que lhe imponham ou não prazo de resposta, inclusive as relacionadas a processo administrativo instaurado pelo **BDMG**.

III. representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica da nomeação, qual seja, a ampla gestão do contrato, no que couber à **CONTRATADA**.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**7.5.** Até a data de assinatura deste instrumento contratual o **BDMG** enviará à **CONTRATADA**, por e-mail, modelo de carta de preposição que abrangerá exclusivamente o exposto nesta cláusula.

**7.6.** A não apresentação da carta de constituição de preposto, devidamente preenchida e assinada no prazo determinado para tanto, será considerado descumprimento de obrigação contratual, sujeitando à **CONTRATADA** às penalidades cabíveis.

**7.7.** Na qualificação do preposto, a **CONTRATADA** deverá informar número de telefone e e-mail aptos para contato direto com aquele, além de documento de identificação civil válido e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas.

**7.8.** O preposto ficará responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato pertinentes à **CONTRATADA** e por acompanhar de forma contínua e periódica a execução, relacionando-se diretamente com o Fiscal do Contrato.

### **CLÁUSULA OITAVA - VEDAÇÕES**

**8.1.** É vedado à **CONTRATADA**:

**8.1.1.** caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira;

**8.1.2.** transferir ou ceder a terceiros o objeto contratado, ainda que parcialmente.

**8.2.** Excluir-se-ão da vedação de que trata o subitem 8.1.2, a critério exclusivo do **BDMG**, as hipóteses de fusão, cisão e incorporação do licitante contratado, ainda que parciais.

### **CLÁUSULA NONA - INADIMPLENTO**

**9.1.** Serão considerados inadimplentes:

**9.1.1.** a **CONTRATADA**, caso deixe de cumprir qualquer das cláusulas e condições estipuladas no contrato ou interrompa sua execução sem motivo justificado;

**9.1.2.** o **BDMG**, se, por motivos alheios à **CONTRATADA**, der causa à paralisação total do objeto contratado, obrigando-se ao pagamento proporcional dos fornecimentos até então realizados, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior.

**9.2.** A tolerância das partes relativamente a qualquer atraso ou inadimplência não importará em alteração contratual ou novação, cabendo-lhes exercer seus direitos a qualquer tempo.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**10.1.** Na hipótese de inexecução parcial ou total do presente contrato, o **BDMG** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções estabelecidas no Regulamento do **BDMG**:



**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO V – CONSOLIDADO**

i. advertência;

ii. multa moratória, na forma dos itens abaixo;

iii. multa compensatória, na forma dos itens abaixo;

iv. suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o **BDMG**, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

**10.2.** Poderá ser aplicada advertência nos casos em que os atos da **CONTRATADA** não causarem nenhum prejuízo ao **BDMG**, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, limitando-se apenas aos casos de conduta que impeçam a plena execução do contrato.

**10.3.** A reincidência da sanção de advertência poderá ensejar a aplicação da penalidade de suspensão.

**10.4.** Para aplicação das sanções previstas nas alíneas ii), iii) e iv), o **BDMG** instaurará processo administrativo para apuração dos fatos, no qual serão garantidos os princípios da ampla defesa e contraditório.

**10.5.** A **CONTRATADA** apresentará defesa no prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir da ciência da instauração do processo.

**10.6.** Ficam estabelecidos os seguintes percentuais de multas, aplicáveis a critério do **BDMG** e após regular processo administrativo, quando do descumprimento do objeto contratual ou das obrigações acessórias:

a) multa moratória diária de 0,5% (zero v. g. cinco por cento), calculada sobre o valor mensal, por dia de atraso injustificado na execução de atividades acessórias à prestação dos serviços, tais como apresentação de documentos e/ou relatórios, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal, podendo ser rescindido o contrato e aplicada cumulativamente a multa a que se refere o item 10.6.c caso persista a irregularidade.

b) multa de 3% (três por cento), calculada sobre o valor de uma mensalidade ou da customização autorizada, a depender da ocorrência relacionada, por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços de implantação, garantia e suporte e outros, até o limite de 50% (cinquenta por cento) do valor de uma mensalidade ou da customização autorizada, podendo ser rescindido o contrato e aplicada cumulativamente a multa a que se refere o item 10.6.c caso persista a irregularidade.

c) multa compensatória de até 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor total da contratação, após regular processo administrativo, na hipótese de rescisão contratual por

## PREGÃO BDMG-22/2019 ANEXO V – CONSOLIDADO

culpa ou desistência da **CONTRATADA**, no caso de descumprimento total das obrigações ou ato que enseje reparação de danos, perdas ou prejuízos.

**10.7.** Caso o valor da multa não seja suficiente para reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos causados, o **BDMG** poderá cobrar da **CONTRATADA** o montante excessivo

**10.8.** As sanções previstas, em face da gravidade da infração, poderão ser aplicadas cumulativamente, após regular processo administrativo, em que se garantirá a observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa.

**10.9.** O valor das multas aplicadas, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, pelo **BDMG**.

**10.9.1.** Se os valores não forem suficientes, a diferença deverá ser recolhida pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a contar da aplicação da sanção.

**10.10.** Fica desde já ajustado que todo e qualquer valor que vier a ser imputado pelo **BDMG** à **CONTRATADA**, a título de multa, reveste-se das características de liquidez e certeza para efeitos de execução judicial, nos termos do art. 783 do Código de Processo Civil.

**10.11.** Reveste-se das mesmas características qualquer obrigação definida neste instrumento como de responsabilidade da **CONTRATADA** e que, por eventual determinação judicial ou administrativa, venha a ser paga pelo **BDMG**.

**10.12.** O pagamento das multas previstas neste contrato, ou no Edital que lhe deu origem, não exime a **CONTRATADA** da responsabilidade pela reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos causados ao **BDMG** por atos comissivos ou omissivos de sua responsabilidade.

**10.13.** A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com o **BDMG** poderá ser aplicada caso a **CONTRATADA**:

I. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II. demonstre não possuir idoneidade para contratar com o **BDMG** em virtude de atos ilícitos praticados;

IV. enseje o retardamento da execução do objeto contratado;

V. não mantenha a proposta;

VI. falhe ou cometa fraude na execução do contrato;

VIII. comporte-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**10.14.** Conforme a gravidade da infração, as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente.

**10.15.** A **CONTRATADA** indenizará ao **BDMG** pelo custo advindo da contratação de terceiro para prestação dos serviços objeto desta contratação, no caso de rescisão do contrato por culpa ou desistência da **CONTRATADA**.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

**11.1.** O contrato poderá ser rescindido, na forma do artigo 116 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios do Conglomerado **BDMG** e da legislação pertinente:

**11.1.1.** Unilateralmente, pelo **BDMG**, assegurada a defesa prévia;

**11.1.2.** Por acordo entre as partes, mediante encaminhamento de correspondência com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência e mediante concordância escrita e fundamentada do **BDMG**.

**11.1.3.** Por determinação judicial.

**11.1.4.** O **BDMG** poderá rescindir unilateralmente quando a **CONTRATADA**:

I. não cumprir cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II. decretar de falência ou a instauração de insolvência civil;

III. descumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

IV. praticar atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013;

V. inobservar a vedação ao nepotismo;

VI. praticar atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação do **BDMG**, direta ou indiretamente.

**11.1.5.** A rescisão unilateral será devidamente fundamentada nos autos do processo administrativo que a precederá, no qual serão garantidos os princípios da ampla defesa e contraditório.

**11.1.6.** Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação oficial ao interessado ou, na impossibilidade desta, por meio de publicação na Imprensa Oficial de Minas Gerais.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

**11.1.7.** Em caso de rescisão serão devidos à **CONTRATADA** os valores correspondentes aos serviços efetivamente prestados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO**

**12.1.** A **CONTRATADA** se obriga, sob as penas previstas neste contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, especialmente à legislação brasileira anticorrupção.

**12.2.** A **CONTRATADA** declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração ao termo da lei anticorrupção.

**12.3.** A **CONTRATADA** declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno; suspeita de lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e sujeita à restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

**12.4.** A **CONTRATADA** declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do Contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente o **BDMG** e/ou seus negócios.

**12.5.** A **CONTRATADA** declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção e de lavagem de dinheiro.

**12.6.** A **CONTRATADA** se obriga a notificar prontamente, por escrito, ao **BDMG** a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

**12.7.** O não cumprimento pela **CONTRATADA** das leis anticorrupção será considerado uma infração grave ao **CONTRATO** e conferirá ao **BDMG** o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o **CONTRATO**, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a **CONTRATADA** responsável por eventuais perdas e danos.

## **PREGÃO BDMG-22/2019** **ANEXO V – CONSOLIDADO**

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONFIDENCIALIDADE**

**13.1.** A **CONTRATADA** manterá o mais absoluto sigilo sobre as operações, dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos tecnológicos ou comerciais, contidos em quaisquer documentos e/ou mídias, inclusive programas, rotinas ou arquivos, do **BDMG**, de seus clientes, empregados ou de terceiros, especialmente as informações cobertas pelo sigilo bancário, que lhe sejam, voluntária ou involuntariamente, reveladas, fornecidas, comunicadas, adquiridas (seja verbalmente ou por escrito, em forma eletrônica, textos, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, plantas ou qualquer outra forma), independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **BDMG** a tais documentos, devendo abster-se de copiar, reproduzir, vender, ceder, licenciar, comercializar, transferir ou de outra forma alienar, divulgar, revelar, reproduzir, disponibilizar tais informações a terceiros ou utilizá-las para quaisquer fins não atinentes ao objeto do contrato.

**13.2.** A **CONTRATADA**, na hipótese de término ou rescisão deste contrato ou ainda mediante solicitação do **BDMG**, observado, nesse último caso, o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados do seu recebimento, devolverá todo o material (documentos/mídias), bem como suas respectivas cópias, que, sob qualquer forma, estejam em seu poder ou de qualquer integrante da equipe de trabalho e apagará as informações de quaisquer bancos de dados e/ou as destruirá em até 02 (dois) dias úteis contados do recebimento da respectiva solicitação/orientação, remetendo ao **BDMG**, em seguida, declaração de pleno cumprimento da solicitação/orientação, assinada por seu(s) representante(s) legal(is).

**13.3.** A **CONTRATADA** deverá indenizar, defender e assegurar ao **BDMG**, quaisquer perdas, danos, custos, despesas, responsabilidades, ações, reclamações e procedimentos decorrentes, direta ou indiretamente, do descumprimento das obrigações de sigilo, inclusive sigilo bancário, sem prejuízo das medidas liminares ou cautelares cabíveis em relação ao seu descumprimento efetivo ou potencial.

**13.4.** As obrigações de sigilo subsistirão ao término do contrato ou em caso de rescisão.

**13.5.** O dever de sigilo estabelecido nos subitens acima não será aplicável a quaisquer informações que pertençam ao domínio público anteriormente ao seu recebimento pela **CONTRATADA**; ou posteriormente ao seu recebimento pela **CONTRATADA**, desde que não tenham recebido tal qualidade em decorrência de violação das obrigações de sigilo contratadas; ou, ainda, caso sejam reveladas pela **CONTRATADA**, por força de lei ou por ordem de autoridade competente.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – FORO**

**14.1.** As partes contratantes elegem o Foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, com renúncia de qualquer outro, para dirimir as questões por elas suscitadas.

**PREGÃO BDMG-22/2019**  
**ANEXO V – CONSOLIDADO**

Por estarem ajustadas as partes assinam este instrumento na presença das testemunhas abaixo, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, sendo 01 (uma) para a **CONTRATADA** e 01 (uma) para o **BDMG**.

Belo Horizonte, <data de assinatura>.

---

**BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S.A. - BDMG**

---

**<NOME DA CONTRATADA>**

**TESTEMUNHAS:**

---

Nome:  
CPF:

---

Nome:  
CPF: