

AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COM PABX EM NUVEM E APARELHOS TELEFÔNICOS DO TIPO IP VOIP

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o Conselho Regional de Psicologia 3ª Região - Bahia, realizará Dispensa de licitação para Contratação de serviços de telefonia fixa com PABX em nuvem e aparelhos telefônicos do tipo IP VOIP, empresas interessadas em participar do processo de cotação deverão encaminhar proposta comercial com base nas informações contidas no **Projeto básico – Contratação de Serviços de Telefonia fixa com PABX em nuvem e aparelhos telefônicos do tipo IP VOIP para o CRP-03**, através do e-mail: compras@crp03.org.br até o dia 12/05/2023.



CRP- 03/10974

Catiana Nogueira dos Santos

Presidenta do Conselho Regional de Psicologia 3ª região/BA

PROJETO BÁSICO

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COM PABX EM NUVEM E APARELHOS TELEFÔNICOS DO TIPO IP VOIP

1. JUSTIFICATIVA

A telefonia em nuvem é uma central telefônica que fica hospedada em servidores na internet, seguindo tendências de muitos outros sistemas de comunicação que deixaram de ser analógicos e passaram para o meio digital. A tecnologia que possibilita isso é a VOIP (voz sobre protocolo de internet), que converte a voz em pacotes de dados que são transmitidos de um ponto ao outro, da mesma forma que ocorre com os textos e imagens que vemos na internet.

O sistema PABX em nuvem é muito semelhante à versão IP. No entanto, em vez de ficar hospedado em servidores da empresa e utilizar softwares instalados no computador, ele fica armazenado na nuvem e pode ser acessado pela internet, por meio do navegador web sendo possível utilizar de qualquer aparelho, de qualquer lugar.

Considerando que os serviços de telecomunicações são caracterizados como de natureza contínua, indispensáveis ao desenvolvimento das atividades precípuas do Conselho Regional de Psicologia da 3ª Região – CRP-03/BA;

Considerando que o formato de central telefônica utilizado atualmente tem limitações e seu uso tem sido dificultado dado o crescente aumento das demandas direcionadas ao Conselho e do quantitativo de profissionais que se vinculam ao mesmo, justifica-se a contratação em razão da necessidade de melhoria da comunicação diária realizada entre esta instituição e diversas outras, bem como no contato com profissionais de psicologia e sociedade.

2. OBJETO

2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de telefonia fixa digital com fornecimento de PABX em nuvem, com possibilidade de DISA com menus e submenus, emissão de relatórios, locações de aparelhos de telefone do tipo IP VOIP e headsets e com portabilidade das linhas telefônicas existentes para tecnologia SIP, incluindo instalação, operação, manutenção, suporte técnico, gerenciamento de solução de voz sobre IP e gravação de mensagens de atendimento e espera;

2.2. Serviço de ChatBot para WhatsApp business com múltiplos acessos e direcionamento de mensagens por setor, visando automatizar o sistema de mensagens através de WhatsApp e redes sociais, incluindo instalação, operação, manutenção (inclusões/exclusões de opções) e suporte técnico.

3. ESPECIFICAÇÕES

3.1. Quantitativos de equipamentos e serviços a serem implantados com a contratação dos serviços referentes aos itens 2.1 e 2.2

| Descrição | Quantidade |
|---|------------|
| Sistema de servidores centrais de comunicação (PABX nuvem) | 1 |
| Ativação/Instalação PABX nuvem | 1 |
| Aparelhos telefônicos IP com display | 38 |
| Ativação/Instalação aparelhos telefônicos IP | 38 |
| Headset com conector RJ9 | 11 |
| Portabilidade das linhas atuais, com disponibilização de linhas novas caso não seja possível a portabilidade | 11 |
| Gravação de mensagem de atendimento diurna e noturna | 1 |
| Gravação de mensagem de espera | 1 |
| Chat bot com mensagens automáticas de atendimento com possibilidade de integração com o sistema cadastral/financeiro do contratante | 1 |

3.2. Os locais das instalações dos aparelhos IP e toda tecnologia necessário serão:

1. Sede do CRP-03, na rua Professor Aristides Novis, 27, Federação, Salvador – Bahia;
2. Subsede Feira de Santana – Av. Senhor dos Passos 935, Centro Comercial Carmac, Centro Cep: 44.002-035, sala 214, Feira de Santana-Bahia;
3. Subsede Vitória da Conquista – Av. Olívia Flores, Empresarial Olívia Flores, 286, 5º andar, sala 506 – Cep: 45.028-100 – Vitória da Conquista – Bahia.

3.3. Os serviços deverão ter incluso todo o hardware, software, licenças, componentes e acessórios necessários ao seu perfeito funcionamento;

3.4. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados e sem ruídos ou interferências, com baixa incidência de queda de ligações, nos termos da regulamentação para o setor de telecomunicações;

3.5. Deverá possuir mecanismos de proteção dos dados e soluções de backup e recovery, incluindo todos os dados da configuração;

3.6. Possuir gestão e configuração centralizadas;

3.7. O horário de todos os elementos da solução deve estar ajustado por meio de mecanismo de sincronização de tempo, de forma a garantir que as configurações de data, hora e fuso horário interno estejam sincronizados com o fuso horário brasileiro;

3.8. A arquitetura da solução para a prestação dos serviços deve ser baseada em facilidades de voz centralizada, permitindo o gerenciamento proativo e o provisionamento das mesmas com a prestação desse serviço para as Unidades, independente da qualidade dos ramais;

- 3.9. Os Servidores Centrais de Comunicação da solução deverão atender a demanda de uso durante a vigência do contrato;
- 3.10. As ampliações de capacidade de qualquer componente da solução eventualmente realizadas durante a vigência do contrato não podem causar prejuízos à prestação dos serviços;
- 3.11. O serviço de telefonia fixa deverá estar apto a receber e a realizar chamadas bem como realizar chamadas interurbanas;
- 3.12. Todo sistema de servidores centrais de comunicação poderá ser virtualizado, os servidores, softwares e demais componentes para funcionamento da solução deverão ser fornecidos pela Contratada;
- 3.13. Deverá ser feita a portabilidade das linhas telefônicas do Contratante, sendo 8 em Salvador, 2 em Vitória da Conquista e 1 em Feira de Santana. Em caso de indisponibilidade em algum desses locais, fornecer a(s) linha telefônica(s) para substituição.

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 4.1. Efetuar a entrega do(s) produto(s) em perfeitas condições, conforme especificações e local constante neste Projeto Básico;
- 4.2. Manter o necessário contato com a Contratante a fim de prestar esclarecimentos, subsídios e o atendimento necessário ao bom andamento e execução dos serviços.
- 4.3. Atender as solicitações sobre incidentes na prestação dos serviços ou chamadas, por meio de e-mail e telefone de central de atendimento, disponível em seu horário comercial (segunda a sexta-feira das 8h às 18h,), no prazo máximo de 24h. As chamadas identificadas como urgentes deverão ser atendidas em tempo mínimo suficiente para que não cause prejuízos na prestação dos serviços contratados;
- 4.4. Manter a tecnologia sempre atualizada para atender aos requisitos de disponibilidade, confiabilidade, integridade, segurança e de qualidade definidos para prestação de serviços;
- 4.5. Todos os componentes da solução, inclusive aparelhos telefônicos, devem estar em perfeitas condições, tanto de uso quanto do estado de conservação visual, não podendo haver desgastes físicos aparentes ou amassados, não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, de vida e de suporte, devendo estar em linha de produção do fabricante;
- 4.6. Durante a vigência do contrato, caso os equipamentos apresentem defeitos ou falhas, deverão ser consertados ou substituídos pela contratada, sem ônus ao contratante;
- 4.7. Todo sistema de Servidores Centrais de Comunicação poderá ser virtualizado, os servidores, softwares e demais componentes para funcionamento da solução deverão ser fornecidos pela Contratada;

- 4.8. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá realizar sem custo adicional, atualizações (upgrades) de softwares para melhoria do sistema e adição de novas facilidades/funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, para todos os equipamentos que fazem parte do contrato em questão;
- 4.9. Responsabilizar-se pelo suporte necessário, com propostas de solução caso haja interrupção da internet principal do Contratante e for necessário a troca para internet secundária;
- 4.10. Utilizar a estrutura de rede atual do Contratante
- 4.11. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste contrato;
- 4.12. Assumir as responsabilidades por eventuais danos materiais ou morais causados ao contratante e a terceiros, em decorrência de sua ação ou omissão no desenvolvimento do serviço, sem nenhuma responsabilidade do contratante;
- 4.13. Tratar confidencialmente todas as informações e documentos do contratante, aos quais tenha acesso em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato, não os divulgando a terceiros;
- 4.14. Fornecer em qualquer época ou oportunidade informações complementares que a Contratante solicitar e julgar necessárias e pertinentes;
- 4.15. Responsabilizar-se pelas despesas com o frete para entrega do(s) produto(s) no local informado no item 3.2;
- 4.16. Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 4.17. Responsabilizar-se pela(s) completa(s) instalação(ões) do(s) equipamento(s), sem que o serviço telefônico do Contratante seja interrompido;
- 4.18. Comunicar, por escrito, ao CRP-03 quaisquer problemas relacionados à execução do Contrato;
- 4.19. Ressarcir, eventuais prejuízos causados ao CRP-03 ou a terceiros, provocados por ineficiência, imperícia ou negligência cometidas, mesmo que por suas/seus empregadas/os ou prepostos, na execução do Contrato.
- 4.20. Cumprir fielmente, os compromissos avençados, de forma que a entrega do(s) equipamento(s) e o(s) serviço(s) de instalação sejam realizados com esmero e perfeição;
- 4.21. Responder por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus profissionais, ou por aqueles causados à contratante e a terceiros, quando da prestação dos serviços;
- 4.22. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus para o CRP-03.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.1. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada;
- 5.2. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa cumprir suas obrigações dentro de normas e condições deste projeto básico;
- 5.3. Rejeitar o(s) produto(s) que estiver(em) em desacordo com as especificações deste Projeto Básico;
- 5.4. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no produto recebido para que seja substituído;
- 5.5. Comunicar formalmente a Contratada da interrupção, conclusão ou as eventuais modificações contratuais ou aquisitivas;
- 5.6. Efetuar o pagamento no prazo previsto;
- 5.7. Efetuar a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 6.1. O pagamento será efetuado pelo Contratante no prazo de até 15 (quinze) dias, após execução do serviço desde que a Contratada apresente a Nota Fiscal e boleto bancário;
- 6.2. A emissão da Nota Fiscal/boleto será precedida do recebimento definitivo dos serviços prestados pela Contratada

Salvador, 31 de março de 2023



Catiana Nogueira dos Santos

CRP-03/10974

Presidenta do Conselho Regional de Psicologia 3ª Região