



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

Constitui o objeto do Termo de Referência, contratação de empresa especializada na prestação de serviço de plataforma PABX em nuvem, incluindo plataforma de atendimento de call center, gerenciamento centralizado, equipamentos de comutação, com os serviços de instalação, configuração, para atender as necessidades da SECRETÁRIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de serviço de plataforma de PABX em nuvem, incluindo plataforma de atendimento de *call center*, ura personalizada e equipamentos de comutação local, com os serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, a fim de garantir a continuidade da comunicação interna e externa, incluindo serviços gerenciados e de suporte pelo período de 12 (doze) meses, contemplando o fornecimento em comodato de soluções de proteção de dados, juntamente com serviços técnicos especializados para gerenciamento e suporte à solução, para atender às necessidades deste Órgão.

Nada obstante, o Termo de Referência deve assegurar a viabilidade técnica e econômica das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC apresentadas, bem como, evidenciar as principais vantagens a serem percebidas pela Administração.

**2. JUSTIFICATIVA**

A presente contratação visa suprir a demanda da Administração, distribuindo pontos de atendimento telefônico em todas as unidades administrativas vinculadas a secretária municipal de educação, no intuito de dar presteza e celeridade nos serviços públicos desenvolvidos por esta Administração.

Além disso, é imperioso esclarecer que os serviços de PABX virtual requisitados, possuem natureza contínua e são imprescindíveis, uma vez que a contratação em epígrafe se lastreia na necessidade de manter à disposição das unidades administrativas desta Secretaria, meios de comunicação suficientes para a interação entre os servidores e contribuintes, interação esta, relacionada às atividades de competência da secretária municipal de educação.

Além disso, a interrupção dos serviços de PABX que gerenciam os serviços de ligações locais, de longa distância ensejaria uma situação de paralisação, com enormes prejuízos para as atividades rotineiras, além de prejuízos financeiros elevados e uma perda inestimável para a imagem pública da instituição.

Finalmente, no que diz respeito ao quantitativo, toma-se como base a média dos consumos dos serviços utilizados nos anos anteriores, bem como o mapeamento da demanda das linhas telefônicas utilizadas.

Os serviços de PABX citados acima apresentam alto custo e um gerenciamento complexo quando se leva em conta a quantidade de serviços pretendidos.

Portanto, é necessário um instrumento de contratação para esses serviços que permita, de forma clara e objetiva, a redução dos custos diretos do serviço, da sua gestão administrativa, além de simplificar as novas contratações advindas do crescimento do Estado e de suas necessidades administrativas.

Justifica-se a contratação dos serviços em regime continuado, tendo em vista serem eles essenciais ao bom e pleno desempenho das atividades meio e fim das unidades da



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

secretaria municipal de educação, conforme requisitos técnicos, níveis de qualidade de serviço e quantidades descritas no Termo de Referência.

Com a contratação dos serviços de PABX virtual, a Administração, contará com meios de comunicação por voz, atendimento de *call center* e integração com sistema internos, em toda a sua extensão, que proporcionará uma melhora no desempenho das atividades que necessitem comunicação eficaz, aumentando a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

A pretensa contratação é de fundamental importância para continuidade e melhoria dos serviços prestados à comunidade, para que não haja interrupção das atividades desenvolvidas pela secretaria municipal de educação.

A nova solução de comunicação deve permitir que os profissionais da secretaria municipal de educação possam desenvolver suas atividades com maior qualidade. Uma melhor estrutura de conectividade é fundamental para o desenvolvimento das atividades de atendimento ao contribuinte, aproveitando-se da utilização de diversas ferramentas tecnológicas, oportunizando aos seus usuários o acesso a comunicação eficiente e suas ferramentas correlatas.

### **2.1 Benefícios esperados com a solução de comunicação:**

- Proporciona mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de acesso à internet;
- Redução de investimento em servidores e infraestrutura;
- Redução de investimento com técnicos;
- Ambiente seguro (Datacenter);
- Controle da operação;
- Agilidade na implantação / configuração;
- Flexibilidade (acesso de qualquer lugar com rede internet);
- Facilidade no aumento ou redução de ramais;
- Baixo custo de investimento em TI e Telecom;
- Mobilidade para usuários;
- Correio de voz centralizado;
- Menor espaço físico para instalação;
- Implementação de políticas de acesso centralizadas.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO**

**3.1** A presente aquisição encontra fundamentação legal nas Leis: Lei 14.133/2021, Decreto nº 864/2024 e demais leis pertinentes.

**3.2** Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade ao que determina o art 40 da lei 14.133/2021.

## **4. RESUMO DA INFRAESTRUTURA EXISTENTE**

O serviço de comunicação da secretaria municipal de educação com as escolas e a comunidade, ocorre hoje na sua maioria através da tecnologia PABX local, atualmente utilizado em todo o executivo municipal, baseado em tecnologia analógica e utiliza infraestrutura que gradualmente vem se degradando e sem suporte atualmente, deste modo,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

é imprescindível a contratação de empresa especializada nessas novas tecnologias utilizadas no mercado.

## **5. DESCRIÇÃO DETALHADA DO SERVIÇO**

Os itens a serem contratados formam a solução tecnológica que deve ser fornecida em um único lote, por uma ÚNICO LICITANTE, de maneira a minimizar a possibilidade de descontinuidade dos serviços contratados e um consequente comprometimento do acesso ao ambiente que será utilizado pela CONTRATANTE. Contam também os princípios de economicidade na redução do custo operacional, de interoperabilidade, com manutenção e treinamento de técnicos da CONTRATADA para manter os recursos ativos e em produção, conforme descrição detalhada ao longo do projeto. Além disso, deve existir um único representante durante o período de garantia fornecido pelo fabricante e a prestação de serviços de suporte e manutenção, possibilitando melhor aproveitamento nas aplicações que serão utilizadas, seguindo a padronização preconizada no Art. 47. Inciso I da Lei 14.133/21.

### **5.1 Produto 01 – PABX**

- 5.1.1 Deve suportar o protocolo SIP de forma nativa, conforme a RFC 3261 .  
Os elementos que compõe o Sistema de Telefonia IP tais como sistema de gerenciamento, correio de voz, solução de áudio-conferência, deverão pertencer a único fabricante, visando a manter o perfeito funcionamento, compatibilidade e interoperabilidade.
- 5.1.3 Deverão ser fornecidas todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento da solução juntamente com no mínimo 1 (um) servidor físico ou em *cloud*, O servidor físico ou *cloud*, ofertado para o Sistema de Telefonia IP deverá possuir o dimensionamento de hardware necessário para atender todos os requisitos de acordo com este termo de referência.
- 5.1.4 Caso a solução ofertada necessite de mais servidores para implementar todos os recursos deste termo de referência, os servidores adicionais necessários deverão ser inclusos na proposta da licitante, respeitando o consumo máximo de espaço de *rack* em 6U destinado ao(s) servidor(s).
- 5.1.5 Deve permitir que o usuário se registre em qualquer ponto da rede, para a garantia da mobilidade e utilização de um único número de ramal;
- 5.1.6 Deve suportar expansão futura para no mínimo 400 ramais IPs. Esta expansão futura deverá ocorrer apenas na simples adição de licenças no Sistema de Telefonia IP, não sendo admitida a substituição da solução de telefonia IP ofertada.
- 5.1.7 A solução pode ser derivada do *asterisk*, porém não pode ser nenhuma solução *opensource*.
- 5.1.8 Deve permitir que o usuário se registre em qualquer ponto da rede, para a garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal.
- 5.1.9 Deve suportar, no mínimo, os protocolos de áudio G.711 A-law, G.711  $\mu$ -law, G722 e G. 729A/B.
- 5.1.10 Deve implementar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP, utilizando o padrão AES com no mínimo 128 bits.
- 5.1.11 Deve implementar o protocolo TLS v1 .2 ou IPSEC para sinalização segura.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

5.1.12 Deve permitir integração com LDAP.

**5.2 Funcionalidades e Serviços para Usuários**

Deve permitir programações de ramais quanto ao acesso às linhas externas, incluindo, no mínimo, as seguintes categorias:

- 5.2.1 **RESTRITO:** Não tem acesso à rede pública. Comunica-se apenas com outros ramais internos;
- 5.2.2 **SEMI-RESTRITO:** Tem acesso à rede pública somente nas ligações de saída, o sistema analisa os dígitos discados, para verificar se são permitidos para o ramal. Caso não seja, a ligação é automaticamente interrompida. Esse recurso é utilizado para evitar que ramais não autorizados liguem para regiões proibidas.
- 5.2.3 **PRIVILEGIADO:** Tem acesso total à rede pública, nas ligações de entrada e saída, através de linhas tronco E1;
- 5.2.4 Deve gerar os bilhetes (CDRs) e disponibilizá-los para o Sistema de Tarifação;
- 5.2.5 Deve implementar a modificação e manipulação de dígitos para chamadas externas;
- 5.2.6 Deve prover roteamento por rota de menor custo (LCR) e roteamento por transbordo;
- 5.2.7 Deve possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de até 5 dígitos.

**5.3 O Sistema de Telefonia IP deve possuir as seguintes funcionalidades:**

- 5.3.1 Estacionamento de chamadas;
- 5.3.2 Transferência de chamadas;
- 5.3.3 Música em espera;
- 5.3.4 Desvio de chamadas incondicional;
- 5.3.5 Desvio em caso de não atendimento;
- 5.3.6 Desvio em caso de ocupado;
- 5.3.7 Chamada em espera;
- 5.3.8 Rediscagem do último número;
- 5.3.9 Não perturbe. A funcionalidade poderá permitir exceções;
- 5.3.10 Serviço noturno;
- 5.3.11 Grupo de captura;
- 5.3.12 Chamadas de saída através de código de acesso;
- 5.3.13 Identificação do número do chamador;
- 5.3.14 Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- 5.3.15 Siga-me interno e externo;
- 5.3.16 Chamada de emergência;
- 5.3.17 Monitoração de chamada;
- 5.3.18 Gravação de chamada.

**5.4 Call Center Atendimento:**

- 5.4.1 Estacionamento de chamadas;
- 5.4.2 Transferência de chamadas;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

- 5.4.3 Painel *dashbord* de monitoramento em tempo real das ligações e dos estados dos agentes;
- 5.4.4 Relatórios de *login*, *logout* e pausa;
- 5.4.5 Relatórios de ligação recebida, efetuada, não atendidas.

### **5.5 Recursos Avançados**

Deve implementar recursos de comunicação unificada como *softphone* para no mínimo 200 usuários que permita a utilização intercalado através do ramal, pc/laptop e smartphone;

O Sistema de Telefonia IP deve disponibilizar uma solução de audioconferência com capacidade de no mínimo 30 (trinta) usuários simultâneos reunidos podendo estar conectados nas seguintes opções:

- Em uma única sala de audioconferência.
- Em até 20 (vinte) salas de audioconferência.
- Visando o perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de audioconferência ofertada deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP.

O Sistema de Telefonia IP deve implementar uma solução de correio de voz para a gravação das mensagens de voz, com as seguintes funcionalidades:

- Implementar mecanismo de para acesso às caixas postais em qualquer aparelho telefônico IP e envio por e-mail do correio de voz. Permitir o usuário ouvir e apagar as mensagens do correio de voz.
- Visando ao perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de correio de voz ofertada deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP.

O Sistema de Telefonia IP deve implementar uma solução de Serviço de Resposta de Voz Automática (URA), com no mínimo 30 (trinta) canais simultâneos. Neste serviço, caso o usuário disque para um número pré-definido na Solução de Telefonia IP, será ouvido um anúncio solicitando para que o usuário digite a opção desejada.

- Deverá ser possível realizar a customização deste anúncio, conforme necessário.
- Deverá ser possível implementar funções de toque de anúncios, para chamadas em esperas.

- 5.5.1 Deve permitir configurar ilimitadas opções de escolha no menu principal do Serviço de Resposta de Voz Automática.

### **5.6 O DATACENTER**

- 5.6.1 O Data Center em Cloud deve atender as seguintes conformidades, em Backup, Cloud, Gerenciamento de serviços e servidor, Soc (Security Operation Center), NOC (Network Operation Center), IaaS (Infrastructure as a service), SaaS (Software as a service)

- i) ISO 27001:2013
- ii) ISO 27701:2019
- iii) ISO 9001:2015



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

## **6. GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO**

O Sistema de Telefonia IP deve possuir um sistema de gerenciamento com interface amigável para gerenciamento e configuração dos ramais e troncos. Não serão aceitas Centrais Telefônicas que utilizem, unicamente para programação e gerência do sistema métodos de edição de linhas CLI. Será permitido que comandos sejam realizados através de CLI, pelo administrador;

Deverá disponibilizar através de uma interface de gerenciamento e monitoração, a relação dos ramais IPs que estão registrados no Sistema de Telefonia IP em todas as localidades. Deverá permitir através de uma interface de gerenciamento que o administrador possa forçar reiniciar os ramais IPs registrados a se registrarem novamente no Sistema de Telefonia IP.

Deverá permitir que o administrador possa visualizar o IP atrelado a cada ramal IP registrado no Sistema de Telefonia IP, através da própria interface de gerenciamento.

Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes que estão ocorrendo no Sistema de Telefonia IP. Em cada alarme, deverá ser possível que o administrador visualize a data, horário, a quantidade de ocorrências e a descrição do erro. Deverá ser possível que o administrador remova manualmente o alarme;

Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes relativos aos troncos;

Deverá permitir que o administrador visualize as chamadas que estão ativas em tempo real;

Deve permitir que o administrador possa realizar o rastreamento de chamadas em ramais e troncos;

Deve permitir a criação de, no mínimo, 10 (dez) *logins* de administradores, cada um com um perfil próprio para gerenciamento e manutenção.

Deverá permitir atualizações de versões do sistema.

A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

- Permitir a criação e/ou exclusão de ramais;
- Permitir a modificação de configuração de ramais.

Configuração de troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, incluindo rotas de menor custo, privilégios de ramais e demais configurações necessárias para pleno funcionamento.

O sistema de telefonia IP deve possuir mecanismos de backup e recuperação da base de dados.

Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora;

Armazenamento das gravações de chamada de pelo menos 5 anos.

## **7. GATEWAY DE VOZ**

O Gateway de Voz deverá ser do tipo *appliance*, ou seja, com hardware otimizado para função de Gateway;

Não serão aceitos módulos E1, FXS ou FXO instalados ou adaptados em computador do tipo PC ou equipamentos com arquitetura x86, com interfaces de telefonia tradicional.

### **6.1 E1**

- Deve possuir interfaces de tronco digital do tipo E1 com as seguintes sinalizações ISDNPRI, R2/MFC e QSIG. A(s) licença(s), se necessária(s), deverão estar inclusas para permitir o pleno funcionamento.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

- Deve possuir, no mínimo, os protocolos ISDN e R2 para entroncamento com a Operadora.
- Deve permitir configurar o protocolo SNMP.
- Deve permitir realizar o backup e posteriormente o restore das configurações salvas.
- Deve permitir visualizar os alarmes existentes no gateway de voz.
- Deve suportar o protocolo DTMF, de acordo com a RFC 2833;
- Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta 10/1 00Mbps LAN e 1 (uma) porta 10/1 00Mbps WAN;
- Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta RS-232 ou outra porta destinada a manutenção;
- Deve permitir a instalação em rack de 19", ocupando no máximo o espaço de 2U;
- Opção de tronco SIP;

### **6.2 FXS**

- Deve possuir no mínimo 32 portas FXS.
- Deve permitir configurar o protocolo SNMP.
- Deve permitir realizar o backup e posteriormente o restore das configurações salvas.
- Deve permitir visualizar os alarmes existentes no gateway de voz.
- Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta 10/1 00/1000Mbps
- Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta RS-232 ou outra porta destinada a manutenção.
- Proteção avançada SRTP/TLS/HTTPS
- Deve permitir a configuração de no mínimo 4 ramais SIP por porta FXS.
- Deve permitir a instalação em rack de 19", ocupando no máximo o espaço de 1U;

### **6.3 APARELHO TELEFÔNICO IP**

Para possibilitar o acesso as facilidades do serviço de comunicação IP, faz-se necessário disponibilizar aparelho de comunicação IP com as seguintes facilidades:

- Possuir homologação da Anatei;
- Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem;
- Permitir o usuário trabalhar com no mínimo 03 (três) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display;
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) ramais de forma simultânea proporcionando a disponibilidade ativo-ativo exigida para o serviço de comunicação IP.
- Permitir segurança com criptografia conforme padrão TLS e SRTP de forma a aumentar o nível de segurança.
- Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

- Possuir teclas de controle de volume, mudo, viva-voz, headset, contatos, histórico de chamadas e navegação;
- Possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 10/100 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho e tecnologia de PoE.
- Possuir suporte a TR069
- Deve ser fornecido, juntamente com o telefone, um "path cord CAT SE" com comprimento de 1,5 metros.

## **8. SISTEMA DE TARIFAÇÃO**

O Sistema de tarifação deve ser nativo, não sendo permitido software de terceiros.

- Conta Telefônica - Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDDs, DDIs e celulares além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica
- Ramal - Relatório ordenado por ramal;
- Tronco - Relatório ordenado por tronco;
- Fluxo de ligações - Sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações;
- Os relatórios deverão ser apresentados em hora/minutos/segundos;
- Todos os relatórios deverão ser apresentados em Português.
- Deve coletar os bilhetes CDRs oriundos da Solução de Telefonia IP e com base nestes disponibilizar os relatórios.
- Deve contemplar o software e licenciamento necessário para o seu pleno funcionamento em conjunto com o Sistema de Telefonia IP e com os demais elementos da solução de telefonia IP, incluindo o licenciamento necessário para a coleta dos bilhetes.

## **9. SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO E INSTALAÇÃO**

A CONTRATADA deverá confeccionar um plano de instalação incluindo metodologia e cronograma de implantação do conjunto de recursos tecnológicos de telefonia, definindo atividades, prazos, responsabilidades e recursos utilizados para a instalação, testes e simulações e cronograma para migração dos recursos atuais para os adquiridos;

O Plano de Instalação deve ser entregue pela CONTRATADA no prazo em até 7 dias, após assinatura do contrato;

No cronograma deverão constar os seguintes itens: Cronograma detalhado com o prazo estimado para entrega dos itens e para realização de cada etapa; Informações detalhadas sobre cada etapa de instalação e configuração.

O plano de instalação deverá ser avaliado e aprovado pela CONTRATANTE;

Os serviços de implantação deverão ser executados pela CONTRATADA durante o horário de expediente compreendido das 8h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, devendo eventualmente e previamente agendado, atender à CONTRATANTE em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes horários, cabendo à CONTRATANTE informar tais atendimentos à CONTRATADA, antecipadamente, e de comum acordo entre as partes, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

As atividades de instalação e integração dos produtos e equipamentos devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:

- Desembalagem, verificação e conferência dos componentes da solução conforme proposta técnica da CONTRATADA;
- Instalação física e conectividade entre todos os componentes da solução, incluindo o fornecimento de todos os cabos e conectores necessários para este fim;
- Instalação lógica dos equipamentos e configuração inicial utilizando-se das boas práticas recomendadas pelo fabricante;
- Fornecimento de quaisquer acessórios e rack para perfeita instalação e funcionamento do sistema.
- Integração lógica dos diversos componentes da solução de modo a garantir sua correta interoperabilidade;
- Aplicação de políticas, criação de perfis, migração de usuários e demais configurações conforme definidas no projeto de implantação.

As atividades de pré-operação devem prever, pelo menos, os seguintes testes:

- Testes de verificação da instalação e integração dos diversos componentes;
- Testes de roteamento de chamadas demonstrando a capacidade do sistema de utilizar rotas mais econômicas para chamadas externas;
- Os testes deverão ser documentados e devem ser coletadas evidências do correto funcionamento do sistema.

Todos os trabalhos de instalação efetuados deverão ser acompanhados pelo Gestor do Contrato e da equipe técnica da CONTRATANTE.

A equipe técnica da CONTRATADA deverá trabalhar sob orientação e supervisão direta do profissional responsável pela coordenação das atividades de implantação (gestor de projetos da CONTRATADA), com o acompanhamento do gestor técnico da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá elaborar e manter um relatório de atividades, contendo anotações das atividades realizadas, irregularidades encontradas e outras ocorrências relativas à execução do contrato de modo a subsidiar reunião periódica de acompanhamento do projeto a ser realizada com participação mínima do gestor técnico da CONTRATANTE e pelo gestor de projetos da CONTRATADA.

Quando aprovado o funcionamento dos produtos, esses serão considerados instalados e aptos a serem utilizados. Isso deverá ser confirmado em termo de recebimento emitido pela CONTRATANTE, após execução completa dos serviços de implantação relacionados.

## **10. CRITÉRIOS E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

- a. Com a finalidade de garantir que a licitante será capaz de fornecer a solução, prestar os serviços envolvidos e a cumprir os requisitos de garantia técnica, a participação no certame está condicionada ao atendimento das exigências abaixo, nos termos da Lei 14.133/21;
- b. Indicação do(s) Responsável(is) Técnico(s) para execução dos serviços, objeto da presente licitação;
- c. Atestado de capacidade técnica operacional: comprovação de que a LICITANTE possui experiência em fornecimentos similares ao objeto deste



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

edital, através da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, contemplando execução de objeto compatível, sem qualquer restrição na qualidade dos materiais, serviços, bem como nas condições comerciais, devendo conter o nome, o endereço e o telefone de contato do(s) atestante(s) ou qualquer outra forma de que o Agiliza possa valer-se para manter contato com a(s) empresa(s) declarante(s).

**11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- a. Assegurar-se o local de instalação dos equipamentos e/ou softwares necessários à prestação dos serviços, possui as condições técnicas e ambientais necessárias ao funcionamento dos equipamentos necessários aos serviços;
- b. Especificar e requerer da CONTRATANTE as condições técnicas e ambientais para a instalação da(s) solução(ões) em no máximo 15 (quinze) dias do recebimento da solicitação de serviço para implantação da solução;
- c. Implantar todos os softwares e hardwares necessários à prestação dos serviços de monitoração, gerência e administração remota da segurança, conforme as especificações técnicas constantes deste Termo de Referência;
- d. Todas as soluções de hardware e software, ambientes de gerenciamento e monitoramento devem ser fornecidos em regime de locação;
- e. Iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;
- f. As implantações das soluções serão realizadas pela CONTRATADA e todas as atividades envolvidas serão acompanhadas e coordenadas por analistas e técnicos da CONTRATANTE;
- g. Resolver os chamados de serviço e suporte técnico conforme os tempos definidos nas tabelas de tempos de atendimento (SLA) deste Termo de Referência;
- h. Substituir, quando for o caso, os equipamentos com defeito, caso seja necessário uso deles, que cause a indisponibilidade de serviço dependente do mesmo, conforme o tempo estipulado na tabela de tempos de atendimento (SLA);
- i. A contratada na implantação da solução, quando realizada no ambiente de produção, deverá ter a disponibilidade para executar determinadas atividades após o expediente (horários noturnos ou em finais de semana e feriados);
- j. A CONTRATADA deverá fornecer às senhas de configuração dos equipamentos, se existirem, a CONTRATANTE, onde designará três pessoas para terem acesso a(s) senha(s), que devem ser fornecidas de forma segura. A CONTRATANTE deverá seguir os procedimentos documentais acordados entre as partes, caso venha a fazer uso deste acesso, e se responsabilizará pelas consequências que porventura possam advir deste acesso;
- k. A CONTRATADA será responsável por efetuar as atividades de integração da solução de monitoramento remoto com o ambiente operacional da CONTRATANTE, sem prejuízo aos serviços desta;
- l. Registrar os tempos de atendimento dos chamados de suporte técnico ou chamados de serviços, mensais e anuais, indicando os chamados que foram atendidos dentro e fora do SLA estabelecido neste Termo de Referência;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

- m. Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis, assumindo inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas da CONTRATANTE, praticado por seus empregados, conforme Acordo de Responsabilidade para Fornecedores, a ser assinado pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato;
- n. Não subcontratar total ou parcialmente os serviços objeto do certame, com outra empresa, sem prévia anuência por escrito da contratante, sob pena de incorrer na rescisão do contrato.
- o. A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante todo o período do contrato, todos os equipamentos e softwares necessários à execução dos serviços.

**12. 11. MODELO E GESTÃO DO CONTRATO**

- 13. 11.1 A gestão desse contrato será feita **Ana Maria Barros Pimentel**, que expedirá ordem de início da prestação do serviço que serão recebidos e fiscalizados pelo responsável designado do setor.
- 14. 11.2 Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.
- 15. 11.3 O prazo previsto para assinatura do contrato ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela contratante.
- 16. 11.4 O prazo de vigência da contratação é de **3 (três) ano**, prorrogável conforme previsão nos artigos 105 a 114 da Lei nº 14133/2021.
- 17. 11.4 Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

**18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- a. Providenciar as condições técnicas e ambientais necessárias à implantação e funcionamento dos serviços;
- b. Providenciar as autorizações de acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente agendado e os técnicos identificados, aos locais de instalação das soluções para as implantações e nos casos de manutenções;
- c. Informar aos técnicos da CONTRATADA as necessidades de configuração dos equipamentos se forem disponibilizados, e serviços. Estas informações serão repassadas para a CONTRATADA através da abertura de chamados de suporte técnico. Quando necessário, podem ser anexados aos chamados arquivos com as necessidades de configurações;
- d. Cumprir pontualmente todos os seus compromissos financeiros para com a CONTRATADA;
- e. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa executar os serviços de que trata este Termo de Referência, dentro das normas e condições estabelecidas em contrato;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

- f. Comunicar à CONTRATADA todas as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços contratados, para a pronta correção das irregularidades apontadas;
- g. Fiscalizar diretamente a execução dos serviços de que trata o objeto deste Termo de Referência, atestando a sua prestação se, e somente se, os serviços executados atenderem plenamente às especificações constantes deste Termo de Referência;
- h. Rejeitar, no todo ou em parte, a solução entregue pela CONTRATADA fora das especificações deste Termo de Referência;
- i. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados a CONTRANTE ou a terceiros, resultantes de ação ou omissão culposa ou dolosa de quaisquer de seus empregados ou prepostos.
- j. Responsabilizar-se pelo zelo e proteção de todos os equipamentos da CONTRADADAS que forem instalados localmente para propiciar a execução dos serviços. Em caso de dano, avaria ou extravio dos equipamentos, ocasionado por mal-uso ou ausência de segurança do ambiente, a CONTRATANTE deverá ressarcir a CONTRATADA dos prejuízos, conforme valores de mercado das soluções utilizadas;

**19. DA ESPECIFICAÇÃO/DESCRIÇÃO DO OBJETO:**

- a. Fornecimento de solução de telefonia voip, conforme tabela abaixo, totalizando o valor mensal de R\$ 11.180,00 (onze mil e cento e oitenta reais):

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Telefonia Voip	Licença	01
2	PABX (10 RAMAIS )	Licença	01
3	Aparelho IP	Unidade	10

**20. DA VIGÊNCIA:**

- a. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de implantação do objeto, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que em comum acordo entre as partes;
- b. Mediante formalização de termo aditivo, a CONTRATADA fica obrigada a aceitar, na vigência do instrumento contratual e nas mesmas condições nele estabelecidas, os acréscimos e supressões em até 25% dos valores contratado.
- c. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos;
- d. A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços prestados, se em desacordo com os termos deste Edital;
- e. Os preços dos serviços serão reajustados anualmente, pelo IPCA/IBGE. Em caso de não haver mais o referido índice será eleito em comum acordo pelas



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

partes interessadas outro que tenha o mesmo grau de aceitação pelo mercado. O reajuste será aplicado ao valor mensal dos serviços contratados.

f.

#### **14. DAS PENALIDADES**

14.1. Em caso de inexecução total ou parcial deste instrumento, a CONTRATANTE poderá sujeitar a CONTRATADA às penalidades impostas fundamentadamente nos termos das Leis nº 14.133/2021. Ficará impedido de licitar e contratar com o Município, e será descredenciado do Cadastro de fornecedores da Prefeitura Municipal de Paraíso do Tocantins, pelo prazo de até 3 (três) anos, garantido o direito à ampla defesa sem prejuízo das demais cominações legais previstas neste termo de referência, o fornecedor/licitante que:

- 14.1.1 Se recusar a assinar o termo do contrato ou receber a nota de empenho;
- 14.1.2 Inexecução total ou parcial da nota de empenho ou contrato;
- 14.1.3 Deixar de entregar documentação exigida no Termo de Referência ou edital;
- 14.1.4 Apresentar documentação falsa;
- 14.1.5 Ensejar o retardamento da execução do seu objeto;
- 14.1.6 Não mantiver a proposta dentro do prazo de validade;
- 14.1.7 Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 14.1.8 Comportar-se de modo inidôneo;
- 14.1.9 Fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

14.2 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com os órgãos da Prefeitura Municipal de Paraíso do Tocantins, enquanto durarem os fatos de impedimento, por prazo não superior a 3 (três) anos, nos casos citados no item 14.1, conforme detalhado nos itens 14.1.1 ao 14.1.9.

14.3 A pena de advertência poderá ser aplicada nos casos previstos no item 14.1, sempre que a administração entender que a justificativa de defesa atenua a responsabilidade da CONTRATADA e desde que não tenha havido prejuízo ao erário público.

14.4 Pelo atraso injustificado, inexecução total ou parcial do contrato, o órgão poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à CONTRATADA as multas fixadas a seguir, sem prejuízo de outras sanções previstas neste edital, no contrato, e demais legislações aplicáveis à espécie:

14.4.1 Multa moratória de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, por dia de atraso do início de sua execução, até o limite máximo de 2% (dois por cento). Acima do limite aqui estabelecido, caracterizará inexecução total da obrigação assumida;

14.4.2 Multa compensatória de 10% (dez por cento) do valor do contrato, no caso de sua inexecução total ou parcial, ou ainda, pela recusa injustificada em assinar o contrato;

14.4.3 Multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato, no caso de descumprimento de qualquer outra obrigação pactuada;

14.5 As sanções previstas nos itens 14.1 e 14.2 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de multa.

14.6 Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas nos itens 14.2 e 14.3.

14.7 O percentual de multa previsto no item 14.4 incidirá sobre o valor atualizado do contrato ou do item do contrato (nesse último caso, quando a licitação tenha sido julgada e adjudicada por item), tendo como fator de atualização o percentual da taxa SELIC – Sistema Especial de Liquidação e Custódia – que incidirá a partir da data em que ocorrer o fato, até o dia do efetivo pagamento da multa.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

14.8 Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o CONTRATADO pela sua diferença, que será descontada/compensada dos pagamentos eventualmente devidos pela administração. Efetuados esses descontos/compensações, caso ainda haja saldo devedor, ou inexistentes a garantia e/ou pagamentos devidos pela CONTRATANTE, o valor da multa aplicada deverá ser recolhido junto à agência do Banco do Brasil S/A, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação, por meio do Documento de Arrecadação Municipal – DAM.

14.9 Na hipótese de não pagamento ou recolhimento referido no subitem imediatamente acima, os valores serão objeto de inscrição em dívida ativa e sua consequente cobrança pelos meios legais.

14.10 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021.

14.11 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

## **15. DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

15.1 O setor financeiro reserva-se do direito de solicitar impreterivelmente a qualquer momento, todas as certidões negativas e trabalhistas que comprovem a regularidade fiscal da contratada.

## **16. DO REAJUSTE**

16.1. 11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data de assinatura do Contrato.

16.1.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

16.1.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

16.1.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

16.1.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

16.1.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

16.1.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

16.1.8. O reajuste será realizado por Apostilamento

## **17. DA FISCALIZAÇÃO**

17.1 A fiscalização do instrumento contratual será exercida por representante do órgão solicitante em conformidade com o disposto no art. 117 da Lei 14.133/21.

17.2. A fiscalização de que trata o subitem acima, não exclui nem reduz a responsabilidade do contratado e/ou licitante vencedor pelos danos causados diretamente ao órgão solicitante



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato em conformidade com o art. 120 da Lei 14.133/21.

**18. LOCAL DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

A instalação dos equipamentos e sistemas que permitirão a prestação dos serviços de que trata este Termo de Referência deverá ser executada pela CONTRATADA, na Sede da CONTRANTE, na **RUA 57, N° 1403, SETOR POUSO ALEGRE, – PARAÍSO DO TOCANTINS-TO CEP 77600-000 – SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.**

**19. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

19.1 Pela prestação dos serviços ora contratados, a CONTRATANTE pagará mensalmente, no prazo de 15 (quinze) dias após o recebimento dos documentos de cobrança, entrega da Nota Fiscal/Fatura e Relatório Gerencial pertinente, atestada pela Coordenação de Tecnologia da Informação.

19.2 O Pagamento somente será efetivado depois de verificada a regularidade fiscal da empresa, ficando a Contratada ciente de que as certidões apresentadas no ato da contratação deverão ser renovadas no prazo de seus vencimentos;

19.3 O pagamento será efetuado através de transferência bancária, em conta corrente no CNPJ da empresa contratada, no prazo não superior aos 30 (trinta) dias após a entrega do objeto devidamente atestado, vistoriado e em conformidade com NF/Fatura correspondente.

19.4 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista no Decreto n.º 865/2024, de 18 de janeiro de 2024, que dispõe sobre a retenção de imposto de renda nos pagamentos efetuados pelos órgãos da administração pública municipal direta, fundos, autarquias, fundações e Câmara Municipal de Paraíso do Tocantins a pessoas físicas e jurídicas pelo fornecimento de bens e serviços.

19.5 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**20. DO FORO**

**20.1.** Para dirimir quaisquer dúvidas, elegem as partes o Foro da Comarca de Paraíso do Tocantins – TO, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

**21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Dotação orçamentária: 12.122.0010.2033 – Natureza da Despesa: 33.90.40 – Ficha: 491 – Fonte: 1500100100.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO DO TOCANTINS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

**22. DAS ASSINATURAS**

Declaro que sou responsável pela elaboração do Termo de Referência, estando o mesmo adequado ao que dispõe a legislação vigente.

Paraíso do Tocantins – TO, 10 de MARÇO de 2025.

---

**Hellen Cássia Assunção**

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

**O presente Termo de Referência está de acordo às solicitações,**

---

**Vanderley José de Oliveira**  
Solicitante

Aprovo o presente Termo de Referência em 10 de março de 2025,

---

**Vanderley José de Oliveira**  
Secretário Municipal de Educação