

**TERMO DE REFERÊNCIA****1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (art. 6, XXIII, a, da Lei 14.133/2021)****Descrição do objeto:**

1.1. O objeto deste Termo de Referência é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de locação de solução integrada de telefonia virtual IP (VoIP), incluindo o fornecimento de aparelhos, ramais IP, configuração, suporte técnico e a contratação do plano de telefonia VoIP. A solução será implementada para atender às necessidades de comunicação da Prefeitura Municipal de Pinheiral, contemplando as secretarias internas e algumas secretarias externas. O sistema será composto por 110 ramais, conforme levantamento prévio. A proposta visa garantir maior eficiência, qualidade, segurança e redução de custos operacionais.

1.2. O objeto caracteriza-se como serviço comum e contínuo, nos termos do art. 6º, incisos XIII e XV, da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por especificações usuais de mercado e por atender a necessidade permanente de comunicação da Administração, incluindo a locação dos equipamentos necessários à execução da solução.

**1.3. Especificação do produto/quantitativos:**

| Item | Qtde/mensal | Unidade | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|-------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | 1320        | Unidade | Aparelhos VoIP, LAN (PC port) 10/100 Mbps WAN (Internet port) 10/100 Mbps Consumo aproximado 2,5 W Fonte Entrada: AC 100 a 240 V / Saída: DC 7 V / 500 mA Tipo do display 128 × 32, gráfico monocromático Codecs de áudio G711-A, G711-U, G722, G726 e G729 A/B Suporte aos protocolos de sinalização IP, TCP, UDP, LLDP, ARP, HTTP, HTTPS cliente DHCP, cliente DNS, VLAN 802.1q, NTP (Network Time Protocol), RTP (Real Time Protocol) e RTCP (Real Time Control Protocol), SRTP, SIPS (suporte a segurança de chamada) e 802.1x, permitindo que este seja habilitado ou desabilitado. Histórico 400 entradas (100-orig/100- |



|   |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |    |         | rec/100-não atend/100-desv); Garantia 1 ano; Protocolo IPv4 e IPv6; Segurança VLAN IEEE 802.1q; Alimentação PoE IEEE 802.3af                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2 | 12 | Unidade | <p><b>PABX IP / SOFTSWITCH CORPORATIVO</b></p> <p>Descrição Geral do Objeto: Sistema PABX IP / Softswitch corporativo, baseado em hardware dedicado e software embarcado, destinado à comutação telefônica IP, interligação multi sites e gerenciamento centralizado de comunicações de voz sobre IP (VoIP), permitindo integração entre matriz, filiais, unidades remotas, home office e dispositivos móveis, com capacidade de expansão de portas/licenças conforme modelo ofertado. Provedores de internet (ISP), Capacidade e Escalabilidade, Suporte a no mínimo 600 portas IP, com possibilidade de expansão até 2.400 portas IP ou superior, Capacidade de crescimento modular sem substituição integral do equipamento. Suporte a múltiplos sites e pontos remotos simultâneos. Funcionalidades Mínimas Exigidas: Recursos de Telefonia, Ramais com e sem DDR, URA/DISA com no mínimo 20 níveis, Transferência interna e remota, Rechamada interna e externa, Estacionamento de chamadas, Chamada em espera, Consulta interna e externa, Ramal não perturbe, Último número discado, Siga-me interno e externo, Desvio de chamadas para ponto remoto, Ramal ausente, Cadeado eletrônico, Grupos de ramais, Pêndulo DTMF fora da banda de áudio, Serviço automático por data e hora SIP Registrar integrado, Monitoramento e Gestão, Monitoramento em tempo real via interface web, Bilhetagem em tempo real via web, Tarifação de chamadas, Captura geral ou específica de chamadas, Programação centralizada do sistema, Upgrade de software remoto, Gravação de voz integrada ou nativamente suportada, Mobilidade e Integração, Suporte a telefones IP, Softphones em computadores, Smartphones, Conexão com gateways SIP-FXS, SIP-E1 e dispositivos ATA/IAD, Integração com redes LAN, Wi-Fi, 3G e 4G Operação multisite e pontos remotos simultâneos, Características de Software: Interface de configuração Web, Interface CLI (Command Line Interface), Não dependente de sistema operacional de terceiros, Operação embarcada dedicada, Possibilidade de funcionamento sem necessidade de licenças adicionais obrigatórias, Consulta de portabilidade numérica (quando disponível por terceiros), Especificações Mínimas de Hardware: Interfaces de Rede, Mínimo de 2 portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps, Mínimo de 1 porta combo elétrica/óptica (GEth ou</p> |



|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>SFP), Alimentação e Consumo, Alimentação full-range 95 a 240 VAC, Fonte interna Consumo máximo aproximado de 25 VA, Estrutura Física: Instalação em Rack padrão 19" – 1U, Gabinete metálico, Equipamento fanless (sem ventoinhas ou partes mecânicas móveis) Dimensões aproximadas: Altura: ~40 mm Largura: ~480 mm (com suporte) Profundidade: ~160 mm Peso aproximado: ~1,6 kg, Ambiente Operacional Temperatura de operação: 0°C a 50°C, Umidade relativa: 5% a 95%, Recomendação de uso com nobreak em caso de falta de energia, Conectividade e Painéis LEDs indicativos de status de sistema e rede, Conectores Ethernet RJ-45, Porta USB de console, Chave liga/desliga, Entrada de alimentação AC, Benefícios Esperados: Redução de custos com telefonia. Centralização de administração, Eficiência energética, Facilidade de implantação e manutenção, Alta disponibilidade, Mobilidade de usuários, Monitoramento integral do sistema, Substituição de soluções baseadas em PC por plataforma dedicada, Requisitos Adicionais: Produto novo, sem uso anterior, Garantia mínima de 12 meses, Suporte técnico nacional, Manual técnico em português, Compatibilidade com padrões SIP de mercado, Possibilidade de integração com equipamentos de terceiros compatíveis com SIP.</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO/PRORROGAÇÃO/REAJUSTE (art. 6, XXIII, a, da Lei 14.133/2021)

- 2.1. Vigência Contratual (arts. 105 a 114 da Lei 14.133/21):** Será necessário a formalização de contrato, tendo como prazo, o período de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura das partes interessadas.
- 2.2. Prorrogação Contratual de acordo com a lei.** O contrato terá vigência inicial de 12 meses e poderá ser prorrogado sucessivamente, observada a vigência máxima prevista no art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja interesse da Administração, disponibilidade orçamentária, manutenção da vantajosidade dos preços e condições, autorização da autoridade competente e cumprimento das obrigações pela contratada.
- 2.3. Conforme determina o artigo 92, § 3º, da Lei 14.133/21:** Os preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 meses, contado da data do orçamento estimado da contratação, mediante aplicação do IPCA/IBGE.

### 3. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação tem por objeto a implantação de solução de telefonia IP (VoIP) para atender às necessidades de comunicação da Prefeitura Municipal de Pinheiral, proporcionando maior eficiência, flexibilidade e economicidade na realização das comunicações internas e externas. A solução VoIP permitirá a modernização da infraestrutura de telefonia, utilizando a rede de dados existente, reduzindo custos operacionais, simplificando a administração dos serviços, ampliando a mobilidade dos usuários e possibilitando a expansão dos ramais de forma ágil, sem a necessidade de investimentos em infraestrutura dedicada.

3.2. A presente contratação visa padronizar a telefonia municipal ao integrar a solução VoIP às Secretarias por meio de 110 ramais específicos, assegurando a centralização e a segurança tecnológica. A medida atende à necessidade imediata da Prefeitura de forma célere, evitando prejuízos operacionais e garantindo a economicidade exigida pela Lei nº 14.133/2021. Desse modo, o modelo promove a otimização dos recursos e a plena integração da infraestrutura de comunicação municipal.

#### 3.3 Justificativa do Quantitativo solicitado

O quantitativo de 110 (cento e dez) ramais foi definido com base em levantamento realizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação, considerando as necessidades de comunicação das Secretarias e demais unidades administrativas da Prefeitura Municipal de Pinheiral. A estimativa visa atender à demanda atual, garantir a continuidade dos serviços e permitir a adequada execução da solução durante a vigência da contratação.

3.4 Considerando que a presente contratação será realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, a elaboração do Estudo Técnico Preliminar é facultativa, nos termos do art. 14, inciso I, da IN SEGES nº 58/2022. Assim, a Administração opta pela não elaboração do ETP, uma vez que a necessidade, o quantitativo, a solução, o valor estimado, a pesquisa de preços e as condições de execução encontram-se suficientemente demonstrados no Termo de Referência e documentos anexos.

#### **4. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 6, XXIII, b, da Lei 14.133/2021)**

4.1 A presente contratação será realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, em razão do valor estimado da contratação, observadas as normas municipais aplicáveis.

4.2 A solução pretendida visa atender à necessidade administrativa de continuidade, eficiência e adequação técnica dos serviços de telefonia institucional, compreendendo a implantação, configuração, suporte técnico e manutenção da solução de telefonia IP (VoIP).

4.3 A escolha da futura contratada observará os critérios legais aplicáveis à contratação direta, especialmente a compatibilidade dos preços com o mercado, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, a capacidade técnica para execução do objeto e a demonstração da proposta mais vantajosa para a Administração.

4.4 Registra-se, ainda, que a Administração possui experiência satisfatória com a utilização de solução de características equivalentes, tendo sido constatado adequado desempenho operacional, qualidade na prestação dos serviços e atendimento às necessidades institucionais. Tal circunstância constitui elemento de avaliação técnica complementar, sem configurar fundamento exclusivo para a escolha da futura contratada.

#### **5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (art. 6, XXIII, c, da Lei 14.133/2021)**

5.1 A implantação da solução de telefonia VoIP na Prefeitura de Pinheiral modernizará as comunicações internas e externas, garantindo chamadas locais gratuitas e maior eficiência dos recursos públicos. O ciclo de execução do serviço compreende quatro fases integradas:

- **Implantação e Configuração:** Inicia-se com o planejamento e levantamento da infraestrutura de rede, seguido pela instalação, ativação e configuração dos ramais e da URA (atendimento automático), além da eventual portabilidade numérica.

- **Testes e Operação:** Realização de testes de conectividade para o início efetivo do funcionamento do sistema.
- **Suporte e Manutenção:** Prestação de suporte técnico contínuo, manutenção preventiva e corretiva, substituição de aparelhos defeituosos, atualizações de software, gestão das gravações de áudio e emissão de relatórios de bilhetagem para o monitoramento de custos.

## **6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, inciso III, da Lei 14.133/2021)**

6.1 Para o atendimento da necessidade, a solução a ser contratada deverá contemplar os seguintes requisitos mínimos:

6.1.1 Fornecimento de solução completa de telefonia IP (VoIP), incluindo PABX IP/Softswitch, aparelhos telefônicos IP, licenças, configuração, implantação e suporte técnico;

6.1.2 Capacidade de atendimento mínimo de 110 (cento e dez) ramais, com possibilidade de expansão conforme a demanda da Administração;

6.1.3 Disponibilidade de funcionalidades essenciais de telefonia, tais como: transferência de chamadas, conferência, correio de voz, identificação de chamadas, filas de atendimento, URA (Unidade de Resposta Audível), gravação de chamadas e relatórios gerenciais;

6.1.4 Garantia de qualidade das chamadas (QoS), com suporte a codecs de áudio em alta definição e mecanismos de redução de latência, jitter e perda de pacotes;

6.1.6 Disponibilidade mínima do serviço (SLA) compatível com ambiente corporativo, com alta disponibilidade e redundância;

6.1.7 Segurança das comunicações, com utilização de protocolos de criptografia, como TLS e SRTP, e mecanismos de proteção contra acessos indevidos;

6.1.8 Possibilidade de uso em múltiplas unidades administrativas, com suporte a operação multisite e acesso remoto (softphone, aplicativo ou web);

6.1.9 Fornecimento de suporte técnico especializado, com atendimento remoto e, quando necessário, presencial, incluindo manutenção preventiva e corretiva;

6.1.10 Integração com a infraestrutura de rede existente, sem necessidade de grandes alterações estruturais;

6.1.11 Fornecimento de equipamentos novos, com garantia mínima de 12 (doze) meses;

6.1.12 Atendimento às normas e regulamentações aplicáveis, incluindo homologação junto à ANATEL, quando aplicável;

6.1.13 Possibilidade de gestão e monitoramento centralizado da solução, com acesso a relatórios, bilhetagem e indicadores de desempenho.

6.2 A solução VoIP será instalada para um total de 110 (cento e dez) ramais telefônicos, conforme levantamento realizado e detalhado no Anexo I, que descreve as localidades e setores da Prefeitura Municipal de Pinheiral.

6.3. A contratada será responsável pela manutenção dos equipamentos e pela configuração do sistema, a fim de garantir o funcionamento adequado e contínuo do sistema.

6.4. A interligação dos circuitos de voz será realizada por meio de gateway via protocolo TCP/IP, roteando pacotes IP para o PABX IP.

6.5. O gateway deverá possuir funcionalidade de cancelamento de eco integrado, para assegurar a qualidade das chamadas.

6.6. Os telefones IP serão registrados no PABX IP, conforme a RFC 3261, utilizando o protocolo SIP para sinalização e criptografia de áudio via SRTP (RFC 3711).

6.7. O PABX deverá ser capaz de realizar, no mínimo, 90 chamadas simultâneas.

6.8. As centrais IP deverão ter as seguintes características:

- Integração com todos os ramais da Prefeitura Municipal de Pinheiral e órgãos relacionados;
- Compatibilidade com o protocolo SIP;
- Funcionalidade para categorização de grupos de ramais;
- Integração com sistemas de tarifação e monitoramento de chamadas;
- Suporte para integração com gateway SIP externo (STFC/VoIP).

6.9. As especificações mínimas do PABX deverão ser:

- Capacidade para atender até 2400 ramais ips, com telefones compatíveis;
- Suporte para 90 troncos VoIP, protocolo SIP 2.0.



#### **6.10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

**6.10.1 A Contratada deverá prestar os serviços rigorosamente de acordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos. (ANEXO I)**

6.10.2 Ser a única responsável por todos os ônus tributários federais, estaduais, e municipais ou obrigações concernentes à legislação social, trabalhista, fiscal, securitária ou previdenciária, bem como por todos os gastos e encargos inerentes à mão de obra necessária à perfeita execução do objeto contratual.

6.10.3 Ser a única, integral e exclusiva responsável, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de qualquer natureza que causar ao Município de Pinheiral ou a terceiros, provenientes da prestação de serviços, respondendo por si e por seus sucessores.

6.10.4 Credenciar junto ao Município de Pinheiral funcionário (os) que atenderá (ão) às requisições dos serviços e receberá (ão) as instruções do responsável pelo gerenciamento e fiscalização, bem como prestará (ão) às autoridades competentes as informações e assistência necessárias ao bom cumprimento de suas funções durante a execução contratual.

6.10.5 Indenizar em qualquer caso todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar ao Município de Pinheiral ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, na execução do objeto deste Termo.

6.10.6 Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela fiscalização das Secretarias Municipais participantes deste processo de contratação.

6.10.7 Cientificar imediatamente a fiscalização das Secretarias Municipais participantes deste processo de contratação qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verificar no serviço.

6.10.8 Corrigir, prontamente, quaisquer erros ou imperfeições dos trabalhos, atendendo, assim, as reclamações, exigências ou observações feitas pela fiscalização das Secretarias Municipais participantes deste processo de contratação.



6.10.9 Comunicar ao fiscal da contratação, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis.

6.10.10 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas na licitação.

6.10.11 Assumir inteira responsabilidade quanto à garantia e qualidade dos serviços prestados, reservando à Contratante o direito de recusá-los caso não satisfaça aos padrões especificados.

**6.10.12 Emitir nota fiscal no valor pactuado e condições discriminadas neste Termo de referência, apresentando-a ao Contratante para ateste e posterior pagamento.**

#### **6.11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

6.11.1 Acompanhar e fiscalizar a execução desta contratação bem como atestar na nota fiscal a efetiva execução do objeto.

6.11.2 Designar servidor ou comissão para proceder aos trâmites de fiscalização para a adequada prestação dos serviços aqui especificados.

**6.11.3 Efetuar os pagamentos devidos à Contratada nas condições estabelecidas neste Termo de referência.**

6.11.4 Fornecer à Contratada, documentos, informações e demais elementos que possuir e pertinentes à execução do objeto.

6.11.5 Aplicar à Contratada as sanções administrativas previstas na legislação vigente pertinente a matéria licitatória.

**6.11.6 Solicitar a troca dos serviços que não atenderem às especificações do objeto discriminados neste Termo de referência e seu anexo I.**

6.11.7 Notificar a Contratada, por escrito, a ocorrências de eventuais falhas ou imperfeições na prestação de serviços, fixando prazo para sua correção.

6.11.8 A Secretaria Municipal de Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

#### **6.12 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA ADEQUADA:**

Para comprovação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica em seu nome, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

Apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica que comprovem a execução anterior de serviços de implantação, operação, suporte ou manutenção de solução de telefonia VoIP, PABX IP ou objeto de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

**7. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO (art. 140, inciso I, da Lei nº 14.133/2021. )**

7.1. A instalação será realizada de forma parcelada, conforme cronograma e solicitações expedidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação, mediante ordem de serviço.

7.2. A contratada deverá iniciar a execução no prazo de até 3 (três) dias úteis, contado do recebimento da Ordem de Serviço, emitida após a assinatura do contrato e a emissão da respectiva Nota de Empenho. As instalações serão realizadas conforme o cronograma definido pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

**LOCAL DE ENTREGA/INSTALAÇÃO:**

7.3. O objeto caracteriza como prestação de serviços que deverão ser instalados no setor de Informática e demais secretarias e departamentos da Prefeitura Municipal de Pinheiral constante neste termo, mediante orientação do fiscal do contrato. De segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 08:30 às 11:30 e das 13:30 às 16:30.

7.4. A nota fiscal deverá conter, no mínimo:

- I – o número da Nota de Empenho e do processo administrativo relativo à dispensa;
- II – a identificação do período de prestação dos serviços;
- III – a discriminação dos serviços executados;
- IV – as demais informações necessárias à liquidação da despesa.

7.5. Cada parcela instalada será recebida provisoriamente pelo fiscal do contrato, mediante verificação inicial da instalação, ativação e funcionamento dos respectivos ramais e equipamentos.

7.6. O recebimento definitivo de cada parcela ocorrerá após a realização dos testes e a confirmação do atendimento às condições deste Termo de Referência, no prazo de até 30 dias úteis contados do recebimento provisório.

7.7. Constatadas falhas ou desconformidades, a contratada será notificada para realizar as correções no prazo estabelecido conforme a criticidade da ocorrência e os níveis de serviço previstos no item 8.

7.8. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da contratada por vícios, falhas ou inadequações posteriormente identificados.

## **8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (art. 6, XXIII, e, da Lei 14.133/2021)**

8.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da legislação vigente, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115, Lei 14.133/2021. A execução do contrato deverá assegurar a implantação e o funcionamento da solução integrada de telefonia VoIP, incluindo PABX IP/Softswitch, 110 ramais, aparelhos telefônicos IP, licenças, configuração, plano de telefonia, suporte e manutenção, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para registro de chamados técnicos, sendo de sua responsabilidade o acompanhamento, diagnóstico e resolução das ocorrências relacionadas ao sistema, equipamentos, configurações e funcionalidades contratadas.

8.3 Os prazos para atendimento serão definidos conforme a criticidade da ocorrência:

### **a) Prazo de Atendimento:**

Consiste no período entre a abertura do chamado pela CONTRATANTE e o início da atuação técnica pela CONTRATADA.

- ✓ Chamados de alta criticidade (indisponibilidade total do sistema PABX IP): atendimento em até 04 (quatro) horas úteis;
- ✓ Chamados de média criticidade (falhas que comprometem parcialmente o funcionamento): atendimento em até 08 (oito) horas úteis; Chamados de baixa

criticidade (dúvidas, ajustes ou solicitações de configuração): atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas úteis.

**b) Prazo de Resposta:**

A CONTRATADA deverá apresentar retorno inicial contendo a identificação do problema, análise preliminar e previsão das providências necessárias no prazo máximo de:

- ✓ Até 08 (oito) horas úteis para chamados críticos;
- ✓ Até 24 (vinte e quatro) horas úteis para demais chamados.

**c) Prazo de Solução:**

A CONTRATADA deverá solucionar a ocorrência ou apresentar alternativa técnica para restabelecimento do serviço, observando os seguintes prazos:

- ✓ Indisponibilidade total do sistema: solução em até 24 (vinte e quatro) horas úteis;
- ✓ Falhas parciais: solução em até 48 (quarenta e oito) horas úteis;
- ✓ Ajustes e solicitações não críticas: solução em até 05 (cinco) dias úteis.

Caso a solução definitiva não seja possível dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica formal e plano de ação contendo as medidas necessárias para regularização do serviço.

O descumprimento injustificado dos níveis de serviço estabelecidos poderá sujeitar a CONTRATADA às penalidades previstas no contrato, na Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

## **9. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO (Lei 14.133/2021)**

9.1 A gestão e fiscalização do contrato serão realizadas por servidor capacitado da Secretaria Municipal de Administração, que acompanhará o cumprimento das cláusulas contratuais, a qualidade dos materiais fornecidos e a regularidade das entregas, conforme a Lei nº 14.133/2021.

9.2 Ficam indicados como futuro fiscal (ou comissão de fiscalização, se for o caso):

9.3 Gestor do Contrato: Alexandro Lopes dos Santos, cargo: Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação, matrícula: 9.579-5

9.4 Fiscal do futuro contrato: Leôncio de Souza Vieira, cargo: Assessor I, matrícula: 9.719-5

#### **10. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO (art. 6, da Lei 14.133/2021)**

- 10.1. O pagamento será realizado no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da conclusão da liquidação da despesa, após o recebimento e o ateste da Nota Fiscal pelo fiscal do contrato, observada a ordem cronológica prevista no art. 141 da Lei nº 14.133/2021.
- 10.2. Considera-se recebida a nota fiscal na data de seu protocolo no setor competente, desde que acompanhada dos documentos exigidos. O prazo para pagamento será contado após a conclusão da liquidação da despesa e o ateste da execução pelo fiscal do contrato.
- 10.3. A medição será realizada mensalmente, após a efetiva prestação dos serviços, mediante relatório apresentado pela contratada contendo, no mínimo, a identificação dos ramais ativos, os registros de indisponibilidade, os chamados técnicos abertos no período, os respectivos prazos de atendimento e solução e as demais informações necessárias à fiscalização.
- 10.4 O pagamento ficará condicionado ao ateste do fiscal do contrato quanto à regular prestação dos serviços e ao cumprimento das obrigações contratuais.
- 10.5 O descumprimento dos níveis de serviço será registrado pela fiscalização e poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 10.6 O pagamento será realizado no prazo de até 30 dias, contado do recebimento da nota fiscal devidamente atestada e da conclusão da liquidação da despesa, observada a ordem cronológica prevista no art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

#### **11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR DA AQUISIÇÃO POR CONTRATAÇÃO LICITAÇÃO (art. 6, DA Lei 14.133/2021)**

- 11.1. A aquisição do objeto/a prestação dos serviços será realizada através de Sistema de Registro de Preços ( ) sim ou (x ) não
- 11.2. Qual critério de Julgamento será utilizado? MENOR PREÇO GLOBAL
- 11.3. Haverá o parcelamento do objeto/ a prestação dos serviços?

Não haverá parcelamento do objeto, a divisão do objeto poderia comprometer a compatibilidade entre os componentes, dificultar a gestão contratual e afetar o funcionamento adequado da solução. Dessa forma, a contratação será realizada de forma única, visando garantir eficiência, padronização e continuidade dos serviços.

#### 11.4. Licitação exclusiva para MEI/ME ou EPP?

Embora o valor estimado da contratação se enquadre, em tese, na hipótese de exclusividade prevista no art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, opta-se pela não adoção da participação exclusiva para ME, MEI e EPP, tendo em vista que, durante a fase de pesquisa de preços, não foi possível identificar quantitativo suficiente de fornecedores enquadrados nessas categorias aptos a atender integralmente às especificações técnicas do objeto.

A pesquisa de mercado demonstrou que parte das propostas válidas foi apresentada por empresa de porte diverso (demais empresas), evidenciando a limitação do mercado para este tipo de solução integrada de telefonia IP (VoIP), que exige especialização técnica, infraestrutura operacional e capacidade de atendimentos compatíveis com as necessidades da Administração.

Dessa forma, a restrição da disputa exclusivamente às ME/EPP poderá comprometer a competitividade do certame e a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, razão pela qual se afasta a aplicação do tratamento diferenciado, com fundamento no art. 49, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006, sem prejuízo da aplicação dos demais benefícios legais destinados às microempresas e empresas de pequeno porte, quando cabíveis.

#### 11.5. Havendo parcelamento do objeto haverá cotas para ME/EPP?

Não serão estabelecidas cotas reservadas, tendo em vista que o objeto consiste em solução integrada de prestação de serviços de telefonia VoIP, cuja divisão comprometeria a interoperabilidade, a responsabilização técnica e a continuidade da operação, não se caracterizando como aquisição de bens divisíveis para fins do art. 48, inciso III, da LC nº 123/2006.

**12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 6, XXIII, i, da Lei 14.133/2021)**

12.1. O custo estimado da contratação é de **R\$ 56.880,00 (cinquenta seis mil e oitocentos e oitenta reais)**, tendo por base o valor apresentado em pesquisa de mercado, para um período de 12 (doze) meses, conforme Documento de Formalização da Pesquisa de Preços – DFPP, quadro comparativo, preços referenciais e memória de quantitativo – Anexo I- em documento próprio do processo.

**13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6, XXIII, j, da Lei 14.133/2021)**

13.1. A(s) dotação(ões) orçamentária(s) por onde correrá a despesa é(são):

| SECRETARIA | FUNCIONAL      | ELEMENTO DA DESPESA               | RECURSO |
|------------|----------------|-----------------------------------|---------|
| SEMAD      | 04.122.1.20104 | Desp. 53<br>3.3.90.39.00.00.00.00 | 1500    |

**14. DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. Não há disposições gerais.

**15. ANEXO(S) DO TERMO DE REFERÊNCIA**

15.1. **Anexo I – Levantamento de Quantitativo**

Pinheiral, 24 de Julho de 2026.

**Alexandro Lopes dos Santos**  
Diretor de Departamento de Tecnologia da Informação  
Matr.: 95795-5



**ANEXO I**

| <b>UNIDADE</b>                                                      | <b>QUANTIDADE DE VOIP</b> |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Secretaria de Governo                                               | 18                        |
| CAC                                                                 | 8                         |
| Secretaria de Bem Estar Animal                                      | 5                         |
| Secretaria de Ambiente e Sustentabilidade                           | 6                         |
| CAE                                                                 | 1                         |
| Secretaria de Ordem Pública                                         | 12                        |
| Fundo Municipal de Previdência                                      | 9                         |
| Secretaria de Serviços Públicos                                     | 8                         |
| Secretaria de Finanças                                              | 12                        |
| Secretaria de Cultura                                               | 3                         |
| Secretaria de Planejamento e Gestão Estratégica                     | 4                         |
| Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude                            | 5                         |
| Secretaria de Trabalho, Comércio e Desenvolvimento Econômico        | 3                         |
| Controladoria Geral do Município                                    | 4                         |
| Procuradoria Geral do Município                                     | 5                         |
| Secretaria de Obras, Urbanismo, Habitação e Regularização Fundiária | 7                         |
| <b>TOTAL</b>                                                        | <b>110</b>                |