



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE MATO GROSSO CREA-MT

(Processo Administrativo nº P2026/056299-2)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para implantação, migração, licenciamento, configuração, operação assistida, suporte e manutenção continuada de solução integrada de comunicação corporativa, promovendo a evolução da topologia de telefonia atualmente baseada em cenário On-premises para ambiente In Cloud, associada ao fornecimento de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC por SIP-Trunk virtual.

1.2. A contratação deverá contemplar, de forma integrada e sob responsabilidade técnica única, os dois blocos abaixo:

a) BLOCO I – CORE IPBX: plataforma IPBX em nuvem dedicada, módulo de Call Center, mobilidade WebRTC, gravação, bilhetagem, relatórios, APIs e capacidade de integração e aplicação de recursos de Inteligência Artificial.

b) BLOCO II – TELECOM: serviço de telefonia fixa virtual por SIP-Trunk, numeração DDR, canais simultâneos, plano nacional ilimitado, proteção perimetral por SBC/Firewall de Voz e autenticação de chamadas por STIR/SHAKEN.

1.3. Os blocos constituem uma solução funcional única, devendo a integração entre o Core IPBX e o serviço de telecomunicações ocorrer de forma nativa, sem necessidade de interfaces físicas de telefonia nas dependências do CREA-MT.

1.4. A arquitetura deverá permitir continuidade operacional, escalabilidade lógica, mobilidade dos usuários, administração centralizada, rastreabilidade das chamadas e evolução futura mediante aditivo ou contratação de módulos adicionais compatíveis.

1.5. A contratação terá prazo vigente de 12(Doze) meses, a contar da data da assinatura das partes, podendo ser prorrogada, conforme Art. 106 e Art. 107 da Lei nº 14.133, desde que as condições permanecerem vantajosas para ambas as partes.

2. JUSTIFICATIVA DE DISPENSA DE ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

2.1. Nos termos do art. 72, inciso I, combinado com o art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, e considerando o baixo valor econômico e a baixa complexidade do objeto contratado, fica facultada e dispensada a apresentação de estudo técnico preliminar nesta contratação, sendo os elementos necessários à caracterização da solução integralmente supridos neste Termo de Referência além da sua devida justificativa em documento específico anexo a este processo.

3. JUSTIFICATIVA TÉCNICO-OPERACIONAL

3.1. A solução atualmente utilizada pelo CREA-MT teve sua arquitetura concebida originalmente para implantação local (On-premises), com aquisição e operação de componentes físicos. A nova demanda busca migrar o núcleo da comunicação para ambiente em nuvem, reduzindo dependências físicas e centralizando a gestão do serviço.

3.2. A contratação integrada do Core IPBX e do SIP-Trunk tem por finalidade estabelecer responsabilidade técnica ponta a ponta, reduzindo conflitos de diagnóstico entre plataforma de telefonia e operadora, além de simplificar a governança operacional e o tratamento de incidentes.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

3.3. Deverá ser priorizado o aproveitamento dos equipamentos SIP e acessórios existentes que permaneçam tecnicamente compatíveis, sem que isso implique obrigação de garantia de hardware legado pela Contratada.

4. QUADRO DE DIMENSIONAMENTO MÍNIMO

Componente	Quantidade mínima	Descrição
Licenças de Ramal IPBX	100	Ramais IP/SIP ativos no Core IPBX Cloud.
Licenças de Mobilidade WebRTC	30	Ramais autenticados a partir de smartphones/computadores em interface WebRTC Phone ou tecnologia equivalente aderente.
Licenças de Call Center	10	Agentes simultâneos para operação DAC/filas de atendimento.
Capacidade de gravação	50.000 minutos	Capacidade nominal mínima de armazenamento de áudios telefônicos em nuvem.
Canais SIP entrantes	15 simultâneos	Capacidade mínima de chamadas receptivas simultâneas.
Canais SIP saíntes	6 simultâneos	Capacidade mínima de chamadas originadas simultâneas.
Numeração DDR	99 números	Faixa de números com Discagem Direta a Ramal. Os quais, somados ao número institucional principal, compõem as 100 licenças de ramal IPBX.
STIR/SHAKEN	1 número principal	Aplicação ao número institucional principal de saída.

5. BLOCO I – CORE IPBX, CALL CENTER E MOBILIDADE WEBRTC

5.1. Arquitetura do IPBX em Nuvem

5.1.1. A solução deverá ser baseada em software, com arquitetura SIP nativa, não sendo admitida dependência de conversores de protocolo para execução das funções internas de controle de chamadas.

5.1.2. O Core IPBX deverá operar exclusivamente em ambiente de computação em nuvem, em instância dedicada e isolada por cliente, modalidade Single-Tenant, com segregação lógica dos recursos computacionais, banco de dados, configurações e dados operacionais do CREA-MT.

5.1.3. A infraestrutura de nuvem deverá ser baseada em provedor de nuvem pública de classe mundial, contemplando o cenário previsto para o projeto, com mecanismos de alta disponibilidade, backup, monitoramento e recuperação compatíveis com a criticidade do serviço.

5.1.4. A plataforma deverá possuir capacidade de expansão lógica de ramais, filas, grupos, URAs e troncos, sem dependência de instalação de módulos físicos no CREA-MT.

5.1.5. O software de telefonia deverá privilegiar processamento de baixa latência e estabilidade da sinalização SIP, mantendo os registros operacionais, bilhetes e arquivos de áudio em estruturas persistentes de banco de dados e armazenamento em nuvem.

5.1.6. Deverão existir rotinas automatizadas de backup das configurações, banco de dados e demais informações necessárias à recuperação do serviço.

5.1.7. A administração da plataforma deverá ocorrer por interface gráfica segura, também em interface Web, com perfis de acesso e rastreabilidade das ações administrativas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

5.2. Funcionalidades Mínimas do Core IPBX

- 5.2.1. Criação e administração de ramais SIP, grupos de chamada, filas, rotas de entrada e saída e planos de discagem.
- 5.2.2. URA multinível, com mensagens personalizadas, regras de horário, feriados, encaminhamentos e opções configuráveis.
- 5.2.3. Transferência cega e assistida, captura de chamadas, estacionamento, conferência, desvio, siga-me e identificação de chamadas.
- 5.2.4. Agenda corporativa e recursos de Click-to-Call quando utilizados por interface compatível.
- 5.2.5. Registro de chamadas recebidas, efetuadas, atendidas, não atendidas, perdidas e retornadas.
- 5.2.6. Ferramenta de tratamento de chamadas perdidas, com possibilidade de alerta ao usuário/gestor e acompanhamento do retorno.
- 5.2.7. Bilhetagem detalhada contendo, no mínimo, origem, destino, data, hora, duração, ramal/agente, fila e resultado da chamada.
- 5.2.8. Relatórios históricos e operacionais exportáveis em formatos usuais, incluindo CSV e PDF.
- 5.2.9. Compatibilidade com codecs e protocolos usuais de telefonia IP, incluindo SIP e recursos de mídia segura quando habilitados.

5.3. Mobilidade WebRTC

- 5.3.1. Deverão ser fornecidas **30 licenças** de ramal de mobilidade, permitindo autenticação do usuário como extensão do IPBX por smartphone, computador ou navegador, utilizando tecnologia WebRTC.
- 5.3.2. O usuário deverá poder realizar e receber chamadas utilizando seu número/ramal corporativo, mantendo a identidade telefônica institucional independentemente de sua localização física, desde que possua conectividade de dados adequada.
- 5.3.3. A solução deverá suportar operação em dispositivos Android e iOS e/ou navegadores Web compatíveis, sem exigir infraestrutura física de telefonia no local onde o usuário estiver conectado.
- 5.3.4. Quando disponibilizada por aplicativo móvel, a solução deverá utilizar mecanismo de notificação Push para sinalização de chamadas em segundo plano, reduzindo consumo de bateria e preservando a capacidade de recebimento.
- 5.3.5. A interface deverá disponibilizar, no mínimo, discagem, atendimento, histórico de chamadas e recursos de transferência compatíveis com o perfil do usuário.
- 5.3.6. A comunicação WebRTC deverá empregar mecanismos de segurança compatíveis com a tecnologia, incluindo criptografia de sinalização e mídia quando suportada pela arquitetura contratada.

5.4. Módulo de Call Center

- 5.4.1. Deverão ser fornecidas **10 licenças de agentes de Call Center**, com Distribuição Automática de Chamadas – DAC.
- 5.4.2. A solução deverá permitir perfis de Atendente e Supervisor/Administrador, com permissões distintas.
- 5.4.3. O atendente deverá receber e originar chamadas, realizar login/logoff, visualizar informações da chamada e acompanhar indicadores individuais de sessão e produtividade.
- 5.4.4. O supervisor deverá administrar grupos, filas, agentes, fluxos, scripts e parâmetros de atendimento, além de acompanhar a operação em tempo real.
- 5.4.5. A distribuição deverá suportar regras configuráveis, incluindo distribuição circular, ramal/agente livre há mais tempo, peso/prioridade e habilidade ou especialidade do grupo.
- 5.4.6. O mesmo agente deverá poder participar de múltiplas filas/grupos, com prioridades distintas, e a supervisão deverá poder realocar agentes para filas sobrecarregadas.
- 5.4.7. Deverá existir funcionalidade de free seating, vinculando eventos e estatísticas ao agente autenticado e não exclusivamente à posição física.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

5.4.8. A solução deverá manter lista de chamadas abandonadas/perdidas para retorno, permitindo acompanhamento do SLA de retorno e discagem por Click-to-Call quando aplicável, além de processo de auditoria para aprovação e desaprovação de retornos executados.

5.4.9. Deverão ser disponibilizadas funções de supervisão de chamada, incluindo escuta silenciosa e, quando habilitado, sussurro ao agente e intervenção na chamada.

5.4.10. Deverá permitir controle de pausas por motivo, tempo logado, tempo disponível, tempo em atendimento e demais estados operacionais dos agentes.

5.4.11. Deverá apresentar indicadores em tempo real e históricos, incluindo TMA, TME, nível de serviço, chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, retornadas, agentes logados e não logados.

5.4.12. Os relatórios deverão permitir consolidação por agente, fila/grupo, período e demais filtros operacionais compatíveis, com exportação para formatos de uso corrente.

5.5. Painel de Gestão à Vista

5.5.1. A solução deverá disponibilizar ferramenta de Gestão à Vista, acessível por interface Web, destinada ao monitoramento, em tempo real, dos principais indicadores operacionais e de desempenho da solução IPBX e do módulo de Call Center, permitindo aos gestores e supervisores acompanhar de forma centralizada a performance da operação de atendimento.

5.5.2. O painel deverá apresentar as informações por meio de dashboards e elementos gráficos de fácil visualização, permitindo o acompanhamento contínuo dos principais KPIs da operação, contemplando, no mínimo:

- a) quantidade de chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e em espera;
- b) quantidade de agentes logados, disponíveis, em atendimento e em pausa;
- c) Tempo Médio de Atendimento – TMA;
- d) Tempo Médio de Espera – TME;
- e) nível de serviço das filas de atendimento;
- f) volume de chamadas por fila ou grupo de atendimento;
- g) acompanhamento das chamadas em fila e respectivos tempos de espera;
- h) indicadores de produtividade e performance dos agentes e grupos de atendimento;
- i) acompanhamento das chamadas perdidas e/ou abandonadas; e
- j) demais indicadores operacionais disponibilizados pelo Core IPBX e pelo módulo de Call Center.

5.5.3. Os indicadores deverão ser atualizados de forma dinâmica e em tempo real, possibilitando aos gestores e supervisores identificar situações de sobrecarga, aumento do tempo de espera, indisponibilidade de agentes ou alterações relevantes na performance da operação.

5.5.4. A ferramenta deverá permitir a personalização dos dashboards, possibilitando a organização e seleção dos indicadores conforme as necessidades de acompanhamento do CREA-MT e dos diferentes grupos ou filas de atendimento.

5.5.5. O acesso ao painel deverá ocorrer por navegador Web, mediante autenticação de usuário, permitindo sua utilização em computadores e dispositivos compatíveis, sem necessidade de instalação de software específico para visualização dos indicadores.

5.5.6. O Painel de Gestão à Vista deverá operar de forma integrada ao Core IPBX e ao módulo de Call Center, utilizando os dados gerados pela própria plataforma de comunicação para proporcionar uma visão centralizada e atualizada da operação.

5.6. Gravação de Chamadas e Retenção

5.6.1. A solução deverá possuir capacidade de gravação das chamadas telefônicas associadas aos ramais e agentes definidos pelo CREA-MT.

5.6.2. O ambiente deverá ser dimensionado para capacidade nominal mínima de 50.000 minutos de gravações de áudio em nuvem.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

5.6.3. A pesquisa das gravações deverá permitir filtros por data/hora, origem, destino, ramal/agente e outros metadados disponíveis na bilhetagem.

5.6.4. O sistema deverá permitir reprodução e, conforme perfil de permissão, download das gravações.

5.6.5. Quando adotado limite nominal de armazenamento, poderá ser utilizado mecanismo FIFO – First In, First Out, com descarte dos arquivos mais antigos após atingida a capacidade contratada, observadas as políticas de retenção definidas pelo CREA-MT.

5.6.6. O acesso às gravações deverá ser controlado por perfil, com mecanismos de autenticação e trilha de auditoria compatíveis com a proteção de dados.

5.7. Integrações por API Web Service e Webhook

5.7.1. A plataforma deverá apresentar, de forma nativa ou como módulo tecnicamente compatível passível de contratação por simples aditivo, API em Web Service documentada para integração com aplicações externas, tais como Helpdesk, CRM, ERP, BI e sistemas institucionais.

5.7.2. A documentação deverá contemplar autenticação, métodos disponíveis, parâmetros, formatos de requisição/resposta, tratamento de erros e exemplos de utilização.

5.7.3. A API deverá possibilitar, conforme os recursos licenciados, operações de telefonia e consulta de dados, tais como geração/consulta de chamadas, transferência, consulta/listagem de gravações, agentes, campanhas e relatórios.

5.7.4. A solução deverá possuir capacidade de integração por API e/ou Webhook com plataforma de WhatsApp Oficial Meta, de forma a permitir orquestração de jornadas entre canais.

5.7.5. A arquitetura deverá permitir fluxo de transbordo Voz → WhatsApp → Voz, no qual uma interação telefônica possa originar continuidade por chat e, quando necessário, retornar ao canal de voz, preservando o contexto disponível para a aplicação integrada.

5.8. Capacidade de Aplicação de Inteligência Artificial

5.8.1. O Core IPBX deverá possuir capacidade técnica, nativa ou por integração aderente à plataforma, para contratação e habilitação de recursos de Inteligência Artificial aplicados às gravações e interações do Call Center.

5.8.2. Transcrição de Áudio – STT (Speech-to-Text): conversão automatizada das gravações de voz em texto estruturado, em idioma Português.

5.8.3. Análise de Sentimento – ASA: classificação automatizada do conteúdo da interação, permitindo identificação de tendências de sentimento e apoio à auditoria da qualidade do atendimento.

5.8.4. Análise de Scripts/Compliance: comparação automatizada das transcrições e/ou áudios com roteiros de atendimento previamente cadastrados, permitindo aferir aderência dos agentes a etapas, termos e procedimentos definidos pela supervisão.

5.8.5. Os recursos de IA poderão ser objeto de licenciamento ou volumetria específica, desde que a plataforma ofertada demonstre capacidade técnica de integração e evolução sem substituição do Core IPBX.

5.9. Aproveitamento do Parque Legado

5.9.1. A Contratada deverá avaliar e integrar, quando tecnicamente compatíveis, os telefones IP, gateways e headsets USB atualmente pertencentes ao CREA-MT.

5.9.2. Os equipamentos SIP deverão ser compatíveis com registro e operação em ambiente Cloud por protocolos padronizados, observadas as condições de rede e segurança.

5.9.3. O reaproveitamento de hardware não transfere à Contratada a garantia física dos equipamentos de propriedade do CREA-MT, salvo se houver item específico de manutenção contratado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

6. BLOCO II – TELECOMUNICAÇÕES VIRTUAIS SIP-TRUNK

6.1. Características Gerais

6.1.1. O serviço deverá ser prestado por interconexão telefônica virtual baseada em SIP-Trunk, conectada diretamente ao Core IPBX em nuvem, dispensando a instalação de linhas analógicas, E1 ou cabeamento telefônico dedicado nas dependências do CREA-MT.

6.1.2. O serviço deverá prover conectividade ao STFC com cobertura nacional, observando a regulamentação aplicável e a interoperabilidade com redes de outras prestadoras.

6.1.3. A solução deverá ser administrada em ambiente de backbone de voz com alta disponibilidade e monitoramento continuado.

6.2. Dimensionamento do SIP-Trunk e Plano de Voz

6.2.1. Capacidade mínima de 15 (quinze) ligações entrantes simultâneas.

6.2.2. Capacidade mínima de 06 (seis) ligações saíntes simultâneas.

6.2.3. Fornecimento/manutenção de faixa com 99 (noventa e nove) números telefônicos em função DDR – Discagem Direta a Ramal, possibilitando o recebimento direto de chamadas externas nos ramais configurados.

6.2.4. Manutenção do número institucional principal, mediante portabilidade quando aplicável e tecnicamente viável.

6.2.5. Plano de chamadas em modalidade pós-paga com ligações nacionais ilimitadas para terminais fixos e móveis, contemplando chamadas locais e de Longa Distância Nacional – LDN, inclusive categorias VC-1, VC-2 e VC-3, sem cobrança de minutagem excedente dentro das condições de uso regular do serviço.

6.2.6. Não se incluem no conceito de ilimitado as chamadas internacionais, serviços de valor adicionado, números especiais tarifados ou outras categorias não expressamente previstas no plano contratado.

6.3. Segurança Perimetral – SBC e Firewall de Voz

6.3.1. Todo o tráfego SIP entre o ambiente de telecomunicações e o Core IPBX deverá passar por infraestrutura de Session Border Controller – SBC, responsável pelo controle de borda, interoperabilidade, normalização e proteção da sinalização de voz.

6.3.2. O SBC deverá operar associado a mecanismos de Firewall de Voz, com políticas de controle de origem/destino, autenticação, ACL, detecção de padrões anômalos e bloqueio de tráfego SIP não autorizado.

6.3.3. A solução deverá possuir mecanismos de mitigação contra tentativas de fraude, varredura SIP, força bruta, spoofing de sinalização e ataques de negação de serviço que afetem a camada de telefonia.

6.3.4. Quando tecnicamente suportado nas interconexões envolvidas, deverão ser empregados protocolos seguros de sinalização e mídia, incluindo TLS e SRTP.

6.3.5. A Contratada deverá monitorar o comportamento do tráfego e adotar mecanismos de proteção compatíveis com boas práticas de segurança de redes de Voz sobre IP.

6.4. STIR/SHAKEN e Identidade do Número Principal

6.4.1. Deverá ser disponibilizado serviço de autenticação de chamadas baseado em STIR/SHAKEN para o número telefônico institucional principal definido pelo CREA-MT, observadas as condições de homologação, interoperabilidade e regras aplicáveis ao ecossistema nacional.

6.4.2. As chamadas originadas pelo número principal deverão ser submetidas ao processo de assinatura/autenticação de identidade na infraestrutura de telecomunicações responsável pela originação.

6.4.3. O mecanismo deverá contribuir para validação da identidade do chamador, mitigação de spoofing e aumento da confiabilidade das chamadas legítimas do CREA-MT.

6.4.4. A exibição de indicadores de chamada verificada, nome, marca ou demais elementos visuais no terminal de destino dependerá da compatibilidade da rede, aparelho, sistema operacional e serviço de identificação utilizado pelo destinatário, não devendo ser tratada como garantia universal de apresentação visual.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

7. IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO E PORTABILIDADE

7.1. A implantação deverá ser precedida de levantamento técnico, plano de migração, plano de numeração, inventário dos ramais e definição das rotas de entrada e saída.

7.2. A migração deverá ser planejada de forma a minimizar indisponibilidade e preservar, sempre que tecnicamente possível, a numeração utilizada pelo CREA-MT.

7.3. A Contratada deverá configurar o ambiente Cloud, criar ramais, filas, URAs, regras de discagem, usuários WebRTC, perfis de Call Center, gravação e interconexão SIP-Trunk.

7.4. A portabilidade dos números existentes deverá ser conduzida de forma coordenada, observando os procedimentos e prazos regulatórios aplicáveis.

7.5. Após a implantação, deverão ser executados testes de chamadas entrantes, saintes, DDR, transferência, filas, URA, gravação, WebRTC, bilhetagem e contingência.

8. SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÕES

8.1. A Contratada deverá prestar suporte técnico remoto para o Core IPBX e para o serviço SIP-Trunk durante toda a vigência contratual, a partir de canais de relacionamento, como Telefone, e-mail e WhatsApp disponíveis de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 17:00 e no sábado das 08:00 às 12:00.

8.2. As atualizações corretivas e evolutivas necessárias à estabilidade e segurança da plataforma deverão ser executadas de forma controlada, preservando as configurações do ambiente contratado.

8.3. Os chamados deverão possuir número de protocolo e meios eletrônicos de abertura e acompanhamento.

8.4. A solução deverá ser monitorada de forma preventiva, permitindo identificação de indisponibilidades do Core IPBX, falhas de registro e anomalias relevantes do SIP-Trunk.

9. NÍVEIS DE SERVIÇO – SLA

9.1. A disponibilidade global mensal da solução integrada deverá ser igual ou superior a 99%, ressalvadas janelas de manutenção programada previamente comunicadas e hipóteses de indisponibilidade não imputáveis à Contratada.

Nível	Exemplo de impacto	Prazo para atendimento	Prazo para solução
Urgente (S1)	Indisponibilidade geral ou impacto crítico na telefonia/entroncamento	Até 2 horas	Até 8 horas
Semi-Urgente (S2)	Falha parcial com impacto relevante na operação	Até 8 horas	Até 18 horas
Normal (S3)	Falha pontual, ajuste lógico ou dúvida operacional	Até 12 horas	Até 24 horas

10. TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

10.1. A Contratada deverá realizar treinamento técnico e operacional para os profissionais indicados pelo CREA-MT, contemplando administração do IPBX, criação de ramais, filas, URAs, regras de discagem, Call Center, relatórios, gravações e operação dos ramais WebRTC.

10.2. Deverá ser disponibilizada documentação operacional suficiente para administração das funcionalidades contratadas.

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. A Contratada deverá observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, inclusive a Lei nº 13.709/2018 – LGPD, no tratamento de bilhetes, gravações, transcrições, cadastros de usuários e demais informações decorrentes da prestação do serviço.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

11.2. O acesso administrativo, às gravações e aos dados de atendimento deverá ser controlado por autenticação e perfis de permissão.

11.3. A Contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteção contra acesso não autorizado, perda, alteração ou divulgação indevida dos dados sob sua responsabilidade.

11.4. Os recursos de transcrição, análise de sentimento e análise de scripts, quando contratados, deverão respeitar as políticas de acesso, retenção e finalidade definidas pelo CREA-MT.

12. CRITÉRIOS DE ACEITE

12.1. O aceite técnico deverá ocorrer após a validação conjunta das funcionalidades e capacidades previstas neste Termo de Referência.

12.2. Deverão ser testados, no mínimo: **100 ramais provisionáveis; 100 licenças WebRTC; 10 agentes de Call Center; gravação; filas e URA; relatórios; 15 canais entrantes; 6 canais saíntes; faixa de 99 DDR; chamadas nacionais fixo/móvel; mecanismos de segurança do SIP-Trunk; e ativação do STIR/SHAKEN no número principal, quando concluídos os procedimentos necessários.**

12.3. A demonstração de capacidade de API deverá incluir apresentação de documentação técnica e evidência de métodos compatíveis com integração a sistemas externos.

12.4. A capacidade de integração com WhatsApp Oficial e de recursos de IA poderá ser comprovada por documentação técnica, demonstração funcional ou arquitetura de integração compatível, ainda que tais módulos dependam de contratação adicional por aditivo.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, **inciso VIII** da Lei 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de menor preço.

13.2. As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos.

13.3. A contratada deverá apresentar os seguintes documentos para comprovação de regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira.

13.3.1. Regularidade jurídica e fiscal:

13.3.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), conforme o caso, expedido pela Secretaria da Receita Federal;

13.3.1.2. Prova de constituição social, podendo ser:

13.3.1.3. Cópia dos documentos pessoais do representante legal da empresa e/ou do responsável pela assinatura do instrumento contratual, neste último caso, acompanhado de instrumento de mandato público ou particular, com poderes específicos para tal ato;

13.3.1.4. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede, mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Município;

13.3.1.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, mediante apresentação de certidão emitida pelo órgão competente do estado;

13.3.1.6. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

13.3.1.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da CLT.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

14. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

14.1. Os pagamentos pelos serviços prestados ou produtos adquiridos ocorrerá após a realização dos serviços ou entrega dos produtos, sendo que todo e qualquer pagamento ocorrerá somente mediante a apresentação da respectiva Fatura/Nota Fiscal.

14.2 O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação.

14.3. Por ocasião de cada pagamento, a Contratante exigirá da Contratada a comprovação dos seguintes requisitos:

14.3.1 A inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

14.3.2 A inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

14.3.3 A regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

14.3.4 A regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

14.3.5 A regularidade perante a Justiça do Trabalho.

14.4. O pagamento será realizado em até 15 (quinze) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. Implantar, configurar, testar e manter os serviços contratados.

15.2. Manter equipe técnica habilitada para suporte da solução.

15.3. Preservar a confidencialidade das informações acessadas em razão do contrato.

15.4. Manter documentação e registros técnicos suficientes para suporte e auditoria.

15.5. Comunicar previamente intervenções programadas que possam afetar a disponibilidade.

15.6. Responsabilizar-se pelo funcionamento integrado entre o Core IPBX e o SIP-Trunk dentro do escopo contratado.

16. OBRIGAÇÕES DO CREA-MT

16.1. Disponibilizar as informações, acessos e responsáveis necessários ao levantamento e implantação.

16.2. Manter conectividade de Internet adequada ao uso dos ramais IP/WebRTC nas unidades e dispositivos sob sua responsabilidade.

16.3. Definir usuários, ramais, perfis, filas, URAs, políticas de gravação e responsáveis administrativos.

16.4. Disponibilizar documentação necessária aos procedimentos de portabilidade e ativação dos serviços de telecomunicações.

16.5. Utilizar os serviços de acordo com a finalidade institucional e com a regulamentação aplicável.

17. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

17.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

17.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

17.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(ais) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

17.4. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI)

17.5. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

17.6. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

17.7. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

17.8. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

17.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

17.10. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

17.11. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

17.12. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

17.13. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

17.14. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

17.15. Será designada como fiscal do contrato a Gerente Adriana Imbriani, matrícula 619.

17.16. Será designado como fiscal substituto o colaborador Assessor Executivo Antônio Francisco dos Reis matrícula 544.

17.17. O recebimento definitivo e o ateste da Nota Fiscal ocorrerão após a verificação da regularidade fiscal e trabalhista da contratada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

18. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

18.1. O valor estimado da contratação é resultado de levantamento de cotações conforme tabela1 abaixo:

TABELA1			
Item	Empresa	Descrição do serviço	Total do valor contratado
1	NEXT IP	CONNECT NEXT IP ILIMITADO PLUS FX; CONNECT DID NEXT IP ADD FX; CONNECT NEXT IP STIR SHAKEN ADC; IPBX CLOUD DEDICADO DE 91 A 100 RAMAIS; APP MOBILE NEXT IP PHONE WEBRTC; IPBX LICENÇA DE AGENTE;	R\$ 49.350,00
2	MSD SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA	HABILITAÇÃO DE SOFTWARE E INSTALAÇÃO DE SERVIÇO PABX 3CX EM NUVEM - 100 RAMAIS + MODULO CALL CENTER ATÉ 10 PONTOS DE ATENDIMENTO; CONTRATO DE SUPORTE REMOTO ILIMITADO SFW PABX 3CX + CALL CENTER – MENSAL; TAXA DE INSTALAÇÃO – SERV. DE TELEFONIA FIXA; SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL COM PORTABILIDADE DE 01 DID TRONCO CN65 COM CAPACIDADE PARA 15 LIG. ENT. / 05 LIG. SAINTES SIMULTÂNEAS - TARIFAÇÃO ILIMITADA PARA QUALQUER TERMINAL FIXO OU MOVEL, EXCETO LDI - MENSAL + 99 NUMEROS ADICIONAIS EM FAIXA DDR + SERVIÇO DE IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADAS POR VALIDAÇÃO.	R\$ 71.625,00
3	LIGA CONSULTORIA E GESTAO EM TELEFONIA LTDA	CENTRAL TELEFÔNICA EM NUVEM, LICENCIADA PARA 100 PONTOS DE RAMAL, MÓDULO DE CALL CENTER PARA 10 P.AS E INSTALAÇÃO DE 30 SOFTPHONES (CLIENT CONVENCIONAL) PARA AMBIENTE MOBILE; SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA EM SIP-TRUNK	R\$ 62.961,60



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

		COM NÚMERO PRINCIPAL + 99 DDRS – CÓD DDD 65 - LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA FIXO OU MÓVEL NACIONAL; - CAPACIDADE DE CONEXÕES 15LE / 06LR - SERVIÇO DE NÚMERO IDENTIFICADO (NÚMERO PRINCIPAL)	
--	--	---	--

VALOR ESTIMADO (por média das cotações)	VALOR ESTIMADO (por mediana das cotações)
R\$ 61.312,20	R\$ 62.961,60

18.2. O valor estimado por média das cotações foi obtido realizando a soma dos valores contratuais totais de cada cotação e dividindo pela quantidade de cotações apresentadas.

18.3. O valor estimado por mediana das cotações foi obtido escolhendo, no conjunto que contém todos os valores totais de contratações, o valor contratado total que corresponde ao item 3 da tabela1, este denominado valor central do conjunto.

19. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. Para atender a referida despesa, o recurso orçamentário será disponibilizado através da conta: 6.2.2.1.1.01.04.09.036 – Serviços de Telecomunicações.

20. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E CONTRATAÇÕES FUTURAS

20.1. A solução deverá permitir expansão por aditivo ou instrumento contratual aplicável, incluindo ampliação de ramais, agentes, canais, armazenamento, APIs, integrações, dashboards e recursos de Inteligência Artificial, sem necessidade de substituição integral da plataforma.

20.2. Os módulos adicionais deverão preservar a interoperabilidade com o ambiente contratado e a continuidade dos dados e configurações existentes.

21. DISPOSIÇÕES TÉCNICAS FINAIS

21.1. Todos os requisitos descritos neste Termo de Referência deverão ser considerados requisitos mínimos, admitindo-se solução tecnicamente superior desde que mantenha integral compatibilidade com o objeto e não imponha perda funcional ao CREA-MT.

21.2. As marcas e denominações comerciais eventualmente mencionadas no documento destinam-se à identificação da arquitetura, tecnologia ou produto atualmente utilizado/requerido no cenário técnico, devendo a Administração avaliar a forma juridicamente adequada de sua manutenção no instrumento convocatório, inclusive quanto à justificativa técnica de padronização, compatibilidade ou equivalência.

21.3. A Contratada deverá observar as normas técnicas, regulatórias e legais aplicáveis à prestação dos serviços de telecomunicações, segurança da informação e proteção de dados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

ANEXO I – MATRIZ RESUMIDA DE REQUISITOS

Bloco	Requisito	Mínimo
I – Core	IPBX Cloud	100 ramais / Single-Tenant
I – Core	Mobilidade WebRTC	100 licenças
I – Core	Call Center	10 agentes
I – Core	Gravação	50.000 minutos
I – Core	API	Web Service documentada + capacidade Webhook
I – Core	Integração WhatsApp	Capacidade Voz–Chat–Voz
I – Core	IA	STT + Sentimento + Scripts/Compliance
II – Telecom	SIP-Trunk	Virtual / integrado ao Core
II – Telecom	Canais	15 entrantes + 6 saintes
II – Telecom	DDR	99 números
II – Telecom	Plano	Nacional ilimitado fixo e móvel
II – Telecom	Segurança	SBC + Firewall de Voz
II – Telecom	STIR/SHAKEN	Número principal