ETP – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. ORIGEM DA DEMANDA

1.1 Unidade requisitante

☐ Compras e Licitações;
☐ Contabilidade;
☐ Departamentos Técnicos:
☐ Centro Regional de Referência em Transtorno do Espectro do Autismo;
☐ Centro Regional de Especialidades Médicas - CREM;
☐ Meio Ambiente;
☒ Diretoria;
☐ Faturamento;
☐ Municípios consorciados.

1.2 Técnico que elaborou o ETP: VICTOR ARMANI DOS SANTOS
Cargo Público: Coordenador do Setor de Compras e Licitações

2. PROBLEMA E SOLUÇÃO

2.1 Problema/demanda identificado(a):
O CISVALE necessita de solução de comunicação telefônica eficiente, confiável e integrada para garantir o adequado atendimento das demandas administrativas e operacionais da instituição. A infraestrutura atual demanda a disponibilização de recursos tecnológicos que permitam o gerenciamento centralizado das linhas telefônicas, o controle das chamadas realizadas e recebidas, a otimização dos custos com telecomunicações e a continuidade dos serviços de comunicação.

2.2 Problema/demanda identificado(a) caracterizada **urgência** de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares?

☒ Não ☐ Sim *(justifique)*:

2.3 Possíveis soluções:
Para atendimento da necessidade identificada, foram analisadas as seguintes soluções disponíveis no mercado:

1. Aquisição de central telefônica própria (PABX físico) com contratação separada de suporte técnico

- Consiste na compra dos equipamentos e licenças necessárias para implantação da central telefônica nas dependências do CISVALE.
- Exige investimento inicial elevado para aquisição da infraestrutura.
- Demanda contratação complementar de serviços especializados para instalação, manutenção, atualizações e suporte técnico.
- Implica custos adicionais com reposição de equipamentos, expansão de capacidade e eventual obsolescência tecnológica.

2. Contratação de serviço de telefonia em nuvem (Cloud PABX)

- Solução baseada em plataforma hospedada em ambiente externo, acessada por meio da internet.
- Dispensa a instalação de grande parte da infraestrutura física local.
- Possui escalabilidade e atualização tecnológica simplificadas.
- Entretanto, depende diretamente da estabilidade da conexão de internet para funcionamento adequado.

3. Locação de central telefônica com fornecimento de softwares, instalação, configuração e suporte técnico especializado

- Consiste na disponibilização, pela contratada, de central telefônica, softwares de gerenciamento e todos os serviços necessários à operação do sistema.

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

- Inclui instalação, configuração, parametrização, treinamento dos usuários, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e atualizações tecnológicas.
- Permite previsibilidade dos custos mediante pagamento mensal.
- Reduz a necessidade de investimentos iniciais em equipamentos e licenças.
- Transfere à contratada a responsabilidade pela manutenção do ambiente e pela continuidade da operação dos serviços.

2.4 Melhor solução encontrada *(descrição da solução técnica e econômica da escolha, sob a perspectiva do interesse público, considerando o **ciclo de vida** do objeto)*:
A solução considerada mais vantajosa para o CISVALE consiste na contratação de empresa especializada para locação de central telefônica e softwares de gerenciamento, incluindo os serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualizações e assistência técnica continuada.
Sob o aspecto técnico, a solução permite a disponibilização de uma plataforma de telefonia moderna e adequada às necessidades institucionais, com recursos de gerenciamento de ramais, controle de chamadas, relatórios gerenciais, filas de atendimento, transferência de ligações, atendimento automatizado e demais funcionalidades que contribuem para a eficiência das comunicações internas e externas. Além disso, a contratação assegura suporte especializado para correção de falhas, realização de ajustes operacionais, atualizações de software e manutenção contínua, garantindo a disponibilidade e a confiabilidade do serviço.
Sob o aspecto econômico, a locação apresenta-se mais vantajosa do que a aquisição de infraestrutura própria, uma vez que elimina a necessidade de elevado investimento inicial na compra de equipamentos, licenças e demais componentes tecnológicos. A contratação também reduz custos relacionados à manutenção especializada, reposição de equipamentos, atualizações tecnológicas e eventual substituição de ativos em razão da obsolescência, permitindo melhor previsibilidade orçamentária por meio de pagamentos periódicos previamente definidos.
Sob a perspectiva do interesse público, a solução promove maior eficiência na prestação dos serviços administrativos do CISVALE, assegurando a continuidade das comunicações institucionais e a disponibilidade dos canais de atendimento aos municípios consorciados, fornecedores e demais usuários dos serviços públicos prestados pela entidade.
Considerando o ciclo de vida do objeto, verifica-se que a locação com suporte técnico integrado proporciona melhor relação custo-benefício, pois engloba todas as etapas necessárias para o funcionamento da solução, incluindo implantação, operação, monitoramento, manutenção, atualização tecnológica e suporte aos usuários. Dessa forma, transfere-se à contratada a responsabilidade pela manutenção da infraestrutura e pela garantia de funcionamento da solução durante toda a vigência contratual, minimizando riscos operacionais e evitando custos adicionais decorrentes da depreciação e obsolescência dos equipamentos e softwares.
Assim, a contratação por meio de locação da central telefônica e dos softwares associados, com serviços completos de implantação e suporte, apresenta-se como a alternativa mais eficiente, econômica e adequada para atender às necessidades do CISVALE, observando os princípios da economicidade, eficiência, continuidade do serviço público e melhor aproveitamento dos recursos públicos.
Realizando um pregão eletrônico com o critério **MENOR PREÇO GLOBAL** irá garantir que a empresa seja responsável por todas as etapas do serviço, e possa dar garantia e realizar manutenções sempre que necessário.

2.5 Levantamento de mercado:
2.5.1 Para a obtenção da melhor solução encontrada foram consideradas:

☒ As respectivas normas técnicas aplicáveis ao objeto de contratação.
☒ Contratações similares feitas por outros municípios da região via pesquisa informal.
☐ A existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendam às necessidades da administração.
☒ Pesquisa de alternativas possíveis, disponíveis no mercado, para a solução do objeto licitado, sendo realizadas pesquisas na internet e análise de diversas alternativas eventualmente disponíveis que fossem compatíveis com o interesse público.
☒ Pesquisa de diferentes soluções existentes no mercado e que poderiam vir atender à necessidade levantada, as quais foram descartadas em face da incompatibilidade com a execução pela Administração Pública, especialmente em virtude do alto custo.
☐ A realização de consulta e/ou audiência pública.
☐ A realização de diálogo transparente com potenciais contratadas, para coleta de contribuições.

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

☐ O preço não foi o único requisito considerado, pois foram observados os custos e benefícios durante o ciclo de vida do objeto (melhor relação custo-benefício), resultando na atenção, também à qualidade do produto/serviço.

☐ O tempo de entrega do produto ou da prestação do serviço, assistência técnica e outros custos indiretos, ponderando a necessidade da continuidade dos serviços públicos em favor da população do Vale do Rio Pardo.

☐ Os bens são nacionais.

☐ Os bens são importados.

☐ É possível aferir a qualidade do(s) serviço(s)/produto(s) mediante apresentação de atestados, amostras, laudos e outros comprovantes, **o que ora se determina** dada a natureza do objeto licitado e a necessidade de incentivo à inovação e a promoção ao desenvolvimento sustentável.

☐ Os bens/serviços podem ser entregues/prestados sob demanda ou imediatamente, conforme assim exigir o interesse da administração do CISVALE ou municípios consorciados.

☐ Foram considerados critérios de sustentabilidade.

☐ Através da solução apresentada é possível mensurar a execução dos serviços/entrega dos produtos para fins de controle de qualidade, pagamento e até eventual punição do contratado caso haja inadimplemento ou adimplemento parcial.

☐ Outros: _____

2.6 Solução(ões) como um todo:

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para locação de central telefônica e softwares de gerenciamento de telefonia, contemplando o fornecimento de todos os recursos necessários para o gerenciamento das linhas telefônicas e das comunicações do CISVALE, bem como a execução dos serviços de implantação, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual.

A contratação deverá abranger:

- Disponibilização da central telefônica e respectivas licenças de software necessárias ao pleno funcionamento da solução;
- Instalação, configuração, parametrização e ativação do sistema de telefonia;
- Integração com as linhas telefônicas existentes e demais recursos de telecomunicação utilizados pelo CISVALE;
- Cadastro e configuração de ramais, grupos de atendimento, filas, permissões de chamadas e demais funcionalidades necessárias;
- Disponibilização de ferramentas para gerenciamento, monitoramento e emissão de relatórios de chamadas;
- Treinamento básico dos usuários e administradores responsáveis pela utilização do sistema;
- Prestação de suporte técnico especializado durante todo o período contratual.

No que se refere à assistência técnica, a contratada deverá disponibilizar canais de atendimento para registro e acompanhamento de chamados, prestando suporte remoto e, quando necessário, atendimento presencial para solução de problemas que comprometam o funcionamento dos serviços.

Quanto à manutenção preventiva, deverão ser realizadas ações periódicas destinadas a garantir a estabilidade e continuidade da solução, incluindo verificações de funcionamento, atualizações de software, ajustes de configuração, monitoramento dos recursos disponibilizados e demais procedimentos recomendados pelo fabricante ou desenvolvedor da solução.

Em relação à manutenção corretiva, a contratada deverá promover a identificação e correção de falhas, defeitos ou indisponibilidades verificadas na central telefônica, nos softwares e nos demais componentes fornecidos, realizando os reparos, substituições, reconfigurações e demais intervenções necessárias para o restabelecimento dos serviços no menor prazo possível.

A empresa contratada deverá assumir integral responsabilidade pelo correto funcionamento da solução disponibilizada, mantendo atualizados os softwares utilizados e garantindo a continuidade dos serviços de telefonia durante toda a execução contratual.

Dessa forma, a solução contempla não apenas o fornecimento da central telefônica e dos softwares, mas também todo o conjunto de serviços necessários para sua implantação, operação, suporte, manutenção preventiva e corretiva, assegurando maior eficiência, disponibilidade, confiabilidade e continuidade das comunicações institucionais do CISVALE.

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

2.6.1 A solução consta em ata de registro de preços de outro órgão?
☒ Não ☐ Não sei ☐ Sim:

2.6.2 A solução como um todo exige, por parte do contratado, dedicação exclusiva de mão de obra?
☒ Não ☐ Sim *(justifique)*:

2.6.3 Os custos indiretos, relacionados com as despesas de manutenção, utilização, reposição, depreciação e impacto ambiental, entre outros fatores vinculados ao ciclo de vida do objeto licitado, foram considerados para a definição da solução encontrada?
☒ Sim ☐ Não *(justifique)*:

2.7 Resultados pretendidos:
Com a contratação de empresa especializada para locação de central telefônica e softwares, incluindo os serviços de instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, o CISVALE pretende alcançar os seguintes resultados:

- Garantir a continuidade e a disponibilidade dos serviços de telefonia utilizados nas atividades administrativas e operacionais da instituição;
- Modernizar a infraestrutura de comunicação, proporcionando maior eficiência no gerenciamento das linhas telefônicas e dos ramais;
- Melhorar a qualidade das comunicações internas e externas, assegurando maior agilidade no atendimento aos municípios consorciados, fornecedores, parceiros e usuários dos serviços públicos;
- Possibilitar o monitoramento e o controle das ligações realizadas e recebidas, por meio de relatórios gerenciais e ferramentas de gestão;
- Reduzir falhas e interrupções nos serviços de telefonia mediante acompanhamento técnico especializado e manutenção contínua da solução;
- Garantir atendimento técnico ágil para correção de problemas e restabelecimento dos serviços em caso de indisponibilidade;
- Obter maior previsibilidade dos custos relacionados à telefonia e ao suporte técnico, evitando despesas imprevistas com aquisição e substituição de equipamentos;
- Assegurar a atualização tecnológica da solução durante a vigência contratual, reduzindo riscos de obsolescência dos recursos utilizados;
- Otimizar os recursos humanos e tecnológicos da Administração, permitindo que a equipe interna concentre esforços em suas atividades finalísticas;
- Proporcionar maior segurança, confiabilidade e eficiência na gestão das comunicações institucionais.

Como resultado final, espera-se que a contratação contribua para a melhoria dos processos de comunicação do CISVALE, garantindo maior eficiência operacional, economicidade, disponibilidade dos serviços e atendimento adequado às necessidades institucionais, em conformidade com os princípios da administração pública e do interesse coletivo.

2.8 É recomendável que o edital preveja a utilização de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução, conservação e operação do bem ou serviço que se pretende contratar?
☒ Não ☐ Sim: _____

2.9 Considerando a natureza do objeto que se pretende licitar, e considerando que no caso específico a avaliação e a ponderação da qualidade técnica das propostas podem vir a superar os requisitos mínimos estabelecidos pelo Edital, há relevante interesse público para os fins pretendidos pela Administração, de modo que se recomenda como critério de julgamento o de “técnica e preço”.
☒ Não ☐ Sim: _____

3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

☐ O objeto a ser contratado **não exige** requisitos específicos ou condições indispensáveis para atender à prestação contratual.
☒ O objeto a ser contratado **exige** o atendimento aos seguintes requisitos:
☒ **Condições de execução**:
☒ Atender às seguintes exigências técnicas e/ou padrões mínimos de qualidade e/ou aceitabilidade e/ou marcas: *A licitante deverá apresentar registro ou inscrição da empresa licitante e de seu(s)*

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

responsável(is) técnico(s) no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA), em plena validade; A licitante deverá indicar Responsável Técnico que possua vínculo com a empresa (seja ele sócio, empregado ou prestador de serviços com contrato de prestação de serviços), detentor de registro ativo no CREA; A licitante deverá comprovar sua aptidão técnico-operacional por intermédio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços de fornecimento, implantação e manutenção/suporte técnico de solução de Central Telefônica PABX IP.

☐ Observar os seguintes requisitos de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade e segurança *(descrever e justificar)*:

☐ Apresentar carta de solidariedade *(descrever e justificar)*:

☐ Atender aos seguintes padrões de mercado *(descrever e justificar)*:

☒ Atender às seguintes regras e normativas específicas *(descrever e justificar)*: Deverá *atender a Resolução nº 715/2019 da Anatel.*

☐ Outros:_____

☒ **Condições de pagamento**:

☐ Pagamento antecipado - maior vantajosidade ou condição indispensável *(justificar)*: _____

☐ Exigência de garantia para pagamento antecipado.

☐ Recurso financiado.

☐ Recurso conveniado.

☒ Dependerá de comprovação e quitação das obrigações trabalhistas vencidas relativas ao contrato (em caso de inadimplemento, efetuar diretamente o pagamento das verbas trabalhistas, que serão deduzidas do pagamento devido ao contratado).

☐ O objeto admite alteração da ordem cronológica de pagamentos *(justificar)*: _____

☐ Pagamento em conta vinculada.

☒ Pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador.

☒ Prazo: O pagamento do objeto do Contrato pelo Contratante será efetuado em até 20 (vinte) dias, contados da formalização do recebimento definitivo dos produtos pelo município consorciado, efetuada a necessária e prévia liquidação da despesa. Sua implementação se fará mediante Crédito em Conta Corrente Bancária, Pix, Boleto, ou outra forma indicada pelo fornecedor.

☐ Remuneração variável vinculada ao desempenho do contratado, com base em metas, padrões de qualidade, critérios de sustentabilidade ambiental e prazos de entrega *(justificar)*: _____

☐ Outros: _____

☐ **Garantias a serem exigidas**:

☐ Exigência de garantia para a proposta, como requisito de pré-habilitação.

☒ Garantia técnica para produtos e/ou serviços, com prazo mínimo. *Os equipamentos oferecidos devem ter todos os circuitos e servidores necessários ao seu perfeito funcionamento nas configurações solicitadas, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia durante toda a execução do contrato.*

☒ Serviços de manutenção e assistência técnica a serem prestados mediante deslocamento de técnico ou disponibilizados em unidade de prestação de serviços localizada em distância compatível com as necessidades administrativas *(justificar)*: *Deverá possuir assistência técnica durante a execução do contrato, conforme descrito no Termo de Referência.*

☐ Exigência caução em dinheiro, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização para a execução do contrato.

☐ O objeto a ser contratado que implica na entrega de bens pela Administração, dos quais o contratado ficará depositário.

☐ Outros: _____

☒ **Condições de recebimento**:

☒ Recebimento provisório e definitivo (para compras e serviços)

☐ Exigência de ensaios, os testes e demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato.

☐ Outros: pontual e efetiva execução dos serviços/entrega.

3.1 Indicação de marcas ou modelos

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

☒ A administração **não pretende** indicar marcas ou modelos para os bens a serem eventualmente adquiridos.
☐ A administração **pretende** indicar as seguintes marcas/modelos para os bens a serem eventualmente adquiridos, a saber: _____

3.1.1 As marcas/modelos indicados referem-se aos seguintes motivos:
☐ Necessidade de padronização do objeto (justificar): _____
☐ Necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pelo Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE (justificar): _____
☐ As marcas e/ou modelos acima referidos são comercializados por mais de um fornecedor, porém, são os únicos capazes de atender às necessidades do Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE (justificar): ___
☐ A descrição do objeto é melhor compreendida pela indicação da(s) marcas e/ou modelos acima referidos, servindo o(s) mesmos apenas como referência (justificar): _____

4. ESTIMATIVAS E ORÇAMENTO

ITEM	Descrição	Unid.	Quant.	Valor unitário (R$)	Valortotal (R$)
1	LOCAÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA E SOFTWARES, PRESTAÇÃODE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA PREVENTIVA E CORRETIVA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO CISVALE: Central PABX IP para instalação em rack, com Atendimento Automático, Espera Interna, Gravação Básica e Correio de Voz Básico; 30 troncos digitais E1 R2; 24 un. portas de ramais analógicos; 04 un. portas de ramais digitais; 01 un. terminal físico digital para telefonista + com 01 un. módulo de teclas adicionais; 01 um Terminal Virtual para Telefonista; incluindo manutenção preventiva, corretiva (com substituição de peças/componentes) e suporte técnico remoto e presencial pelo período de vigência do contrato.	Mês	12	R$ 1.069,45	R$ 12.833,40

Para a formação do preço de referência, foram utilizados dados provenientes de contratações públicas similares disponíveis no sistema Licitacon (TCE/RS) garantindo aderência aos valores praticados pela Administração Pública.
Além disso, foram realizadas consultas complementares diretamente à fornecedores da região, por ser um serviço específico, muitas vezes diferente dos solicitados por outros órgãos, de modo a refletir com fidelidade os valores de mercado para cada categoria. Tal abordagem visa garantir a viabilidade do certame, evitando tanto a superestimativa quanto a subavaliação dos preços.

4.1 Há documentos em anexo que justificam os preços? ☒ **Sim** ☐ **Não**

4.2 O valor estimado da contratação deve ser mantido sob sigilo?
☒ **Não**, pois não houve assimetria relevante nos valores de mercado encontrados para formar o preço de referência.

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

☐ **Sim**, pois houve assimetria nos valores de mercado encontrados em face das variáveis do objeto licitado, de modo que a melhor contratação pode ser obtida se não houver divulgação prévia do custo estimado, permitindo a aquisição de bens/serviços pelo melhor preço.

4.3 Há outras demandas administrativas com objetos semelhantes (contratações correlatas e/ou interdependentes), em andamento?
☐ **Não**.
☒ **Sim**, no respectivo DFD nº. _____/Proc. Licitatório PP nº 02/2021 / Contrato nº 028/2021
Expira em **11/12/2026**

4.4 Os objetos a serem licitados estão arrolados em catálogo eletrônico de padronização de compras elaborado pelo Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE? ☐ **Sim** ☒ **Não**

4.5 Os valores dos objetos a serem licitados estão compatíveis com os preços praticados pelo mercado regional? ☒ **Sim** ☐ **Não** *(justifique):*

4.6 Há a necessidade de elaboração de Matriz de Risco?
☐ Sim (anexar a este documento)
☒ Não se aplica

4.7 Em caso de registro de preços, será publicado a intenção de registro de preços, conforme art. 86 da Lei 14.133/2021?
☐ Sim
☐ Não *(justifique): As contratações realizadas pelo CISVALE, por meio do Sistema de Registro de Preços, destinam-se exclusivamente ao atendimento das necessidades dos entes consorciados ou suas próprias, conforme as finalidades institucionais do Consórcio Público. Dessa forma, não há interesse nem previsão de participação de órgãos ou entidades estranhos ao quadro de consorciados, razão pela qual a divulgação da IRP não produziria efeitos práticos quanto à ampliação de participantes na ata.*
☒ Não *se aplica*

5. COMPROVAÇÃO DO PLANEJAMENTO

5.1 O objeto a ser contratado está previsto no Plano Anual de Contratações - PAC, elaborado pelo Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE, para o ano em curso?
☒ **Sim**, conforme a seguinte referência: 2.39 Contratação de empresa especializada para locação de central telefônica e softwares, prestação de serviços de instalação, configuração e assistência técnica preventiva e corretiva.
☐ **Não**, pelo seguinte motivo *(justificar)*:

6. RESULTADO DA SOLUÇÃO ENCONTRADA

6.1 <u>Bens</u> (que devem ser NOVOS):
☐**Comuns**: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.
☐**Especiais**: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser descritos como comuns.
Justificativa: *(justificar a alta heterogeneidade ou complexidade do bem)*: _____

6.2 <u>Serviços</u>:
☐**Serviços técnicos especializados** de natureza predominantemente intelectual *(permite contratação direta por inexigibilidade, vedada a subcontratação).*
☒**Comuns**: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.
☐**Especiais**: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser descritos como comuns.
Justificativa: *(justificar a alta heterogeneidade ou complexidade do serviço)*:

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

6.3 Parcelamento:
6.3.1 Quanto à entrega dos produtos ou prestação dos serviços ser realizada por apenas um ou por mais de um fornecedor, o objeto que se pretende licitar:
☐ **Admite o parcelamento**, visto que o objeto pode ser prestado em lotes ou de maneira periódica, aproveitando as peculiaridades do mercado local com vistas à economicidade e manutenção dos parâmetros de qualidade, sem que isso afete a competição ou haja concentração de mercado *(menor preço ou maior desconto unitário)*.
☒ **Não Admite o parcelamento** visto que não haverá economia de escala, muito menos ocorrerá redução de custos da gestão dos contratos, havendo possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido caso seja executado por mais de um fornecedor *(menor preço ou maior desconto global)*.

7. FORMAS DE EXECUÇÃO

7.1 Bens (compras):
☐ **Imediata**: aquisição remunerada de bens para entrega integral imediata ou em até 30 (trinta) dias contados da ordem de fornecimento.
☐ **Parcelada:** entregue conforme demanda administrativa ou pela natureza do objeto, especialmente em face das condições de guarda e armazenamento, sob pena de deterioração dos materiais.
☐ **Contínua:** realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, durante o ano em curso.

7.1.1 Quanto aos **bens** que se pretende adquirir, foi analisada a possibilidade de locação deles considerando os custos e os benefícios, porém:
☐ Não foi possível a locação.
☐ A locação era possível, porém, a compra se mostrava como alternativa mais vantajosa ao CISVALE e municípios.

7.2 Serviços:
☐ **Não contínuos ou por escopo**: aqueles que impõem ao contratado o dever de realizar a prestação de um serviço específico em período predeterminado, podendo ser prorrogado, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto;
☒ **Contínuos**: realizados pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.

☒ **Sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra**, dispensando que empregados fiquem à disposição da Administração e sem influência do Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE na gestão dos recursos humanos da empresa.

☐ **Com regime de dedicação exclusiva de mão de obra**, exigindo ao menos um destes requisitos: (i) empregados fiquem à disposição nas dependências do CISVALE; (ii) o contratado não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos; ou (iii) o contratado possibilite a fiscalização pelo CISVALE quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

7.2.1 Métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência, cronograma, local, horários e periodicidade de execução do **serviço**, dentre outros detalhes pertinentes:
☐ Dispensado.
☒ Descrição detalhada:

I. Os serviços de assistência técnica prestados pela contratada incluem mão de obra, peças e placas de reposição dos equipamentos locados. Quanto à manutenção, esta incluirá:
II. Inspeções, remoção de defeitos e ajustes no equipamento referido para garantia de seu perfeito e contínuo funcionamento.
III. No caso de necessidade, os equipamentos serão substituídos e os danificados serão enviados para conserto no fabricante ou laboratório.
IV. A manutenção será prestada mediante inspeções de rotina, sem prazo, a fim de manter em perfeito funcionamento as centrais telefônicas. Também será prestada manutenção sempre que a Contratante

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

solicitar, caso em que deverá a Contratada prestar atendimento em um prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

V. Em caso de problemas na rede de ramais, a Contratada se encarregará apenas de indicar a melhor solução, não fazendo parte deste a manutenção da rede de fios e cabos do Contratante.

VI. A manutenção dos equipamentos e instalações será executada exclusivamente pela Contratada, sendo expressamente vedado à Contratante, em qualquer hipótese, permitir que terceiros interfiram nos equipamentos que são objeto deste contrato.

VII. A Contratante deverá designar um ou mais servidores como responsáveis que servirão de contato com os empregados ou prepostos da Contratada. O(s) servidor(res) designado(s) deverá(ao) acompanhar os técnicos da Contratada em todas as inspeções, quer de rotina, quer de chamado, para comprovar eventuais irregularidades.

VIII. Toda e qualquer irregularidade encontrada, proveniente de utilização indevida ou operação incorreta dos equipamentos e instalações, será comunicada, por escrito, à Contratante.

IX. Todas as inspeções serão registradas em impresso próprio, no qual deverão constar as ocorrências especificadas. Este impresso deverá receber a rubrica do empregado ou preposto da Contratada e ser entregue uma via à Contratante.

X. Todas as peças dos equipamentos das centrais que forem danificados por utilização indevida ou operação incorreta serão de responsabilidade da Contratante.

XI. Todos os gastos referentes a materiais, equipamentos e ferramentas, bem como todas as despesas e obrigações relativas a salários, assistência técnica (quando solicitada), previdência social, tributos, contribuições, seguros, material de consumo, frete, lucro, descarregamento e tudo mais que for necessário durante todo o prazo de prestação dos serviços ora contratados correrão por conta da Contratada, não sendo devido, em hipótese nenhuma, qualquer valor acima do homologado na licitação.

XII. **O prazo para instalação dos equipamentos será de 30 (trinta) dias,** a contar da expedição do termo de início dos serviços, devendo deixá-los plenamente operacionais.

XIII. Os serviços serão prestados na sede do CISVALE, localizado na Rua Ernesto Alves, 875, em Santa Cruz do Sul.

1. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1.1 DO PABX IP

1.1.1 ARQUITETURA E ESTRUTURA DA CENTRAL TELEFÔNICA

1.1.1.1. A central de telefonia deve ser do tipo CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) e atender a resolução 715/2019 da Anatel;

1.1.1.2. Os equipamentos oferecidos devem ter todos os circuitos e servidores necessários ao seu perfeito funcionamento nas configurações solicitadas, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;

1.1.1.3. A interligação com a central pública deverá obedecer ao padrão da operadora local;

1.1.1.4. A CPTC deve ser capaz de atingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e cartões ou liberação de licenças, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de várias centrais, salvo na condição de existir um único módulo central de processamento para sua capacidade inicial e final;

1.1.1.5. Se para atingir a capacidade final, for necessário o acoplamento de mais de um bastidor, o mesmo deverá ser fornecido em sua capacidade inicial e deverá constar na proposta de preços;

1.1.1.6. Todos os equipamentos e aparelhos deverão estar em suas versões mais atualizadas, tanto em Hardware quanto em Software;

1.1.1.7. Todos os equipamentos de comutação utilizados na solução proposta, passíveis de homologação junto à Anatel, deverão ser homologados;

1.1.1.8. Deve suportar a tecnologia de ramais digitais 28+D;

1.1.1.9. Deve permitir a instalação de telefones analógicos, digitais e IPs;

1.1.1.10. O plano de numeração dos ramais deve ser flexível, permitindo pelo menos 05 dígitos;

1.1.1.11. Deve ser possível fazer a manutenção por um sistema de gerenciamento com segurança de acesso, através de rede de dados local ou remotamente via WEB;

1.1.1.12. A contratada deverá assegurar a atualização do software do sistema de PABX IP sempre que houver nova versão disponibilizada pelo fabricante, realizando previamente a verificação de compatibilidade com os demais sistemas existentes, a fim de garantir sua plena integração antes da aplicação

da atualização. A solução deverá permitir o uso de interfaces ou módulos E1 (com suporte a até 30 troncos digitais) compatíveis com os protocolos CAS e R2 digital, sendo a configuração destes realizada diretamente no equipamento, sem a necessidade de substituição de hardware;
1.1.1.13. Os equipamentos deverão suportar troncos IP com protocolo de sinalização SIP;
1.1.1.14. Deverão suportar integração com solução de tarifação;
1.1.1.15. Deve permitir e estar habilitado o recurso para seleção de acesso à Rota de Menor Custo, automaticamente, em função de números discados sem a necessidade de digitar um código de rota específico;
1.1.1.16. Permitir a criação de rotas IP, através do protocolo SIP, para interligação com os outros sistemas de telefonia (PABX IP) sem necessitar de equipamentos externos para tal;
1.1.1.17. Possuir total controle nos canais VoIP (número de conversações simultâneas), de tal modo que, caso todos os canais entre os comutadores estejam ocupados, o sistema fará o envio de tom de inacessibilidade;
1.1.1.18. Deverá permitir configuração de roteamento de chamadas automático baseada em horário do dia e dia da semana;
1.1.1.19. Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário;
1.1.1.20. Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio, quando aplicável. A rota alternativa poderá ser uma rota IP ou TDM e roteamento para a mesma deverá ser disponibilizado conforme a classe de serviço do usuário permitindo a restrição do uso de rede PSTN nos momentos de falha;
1.1.1.21. Deve permitir a criação de 5 categorias de ramais para ligações de saída:

- Privilegiado: Faz e recebe ligações exernas sem restrições;
- Semi-privilegiado: Faz e recebe ligações exernas para os número/prefixos telefônicos constantes na tabela de discriminação de chamadas;
- Semi-restrito: Não faz chamadas externas, somente recebe;
- Restrito: Não faz e nem recebe chamadas externas;
- Semi-restrito com acesso à agenda: Recebe chamadas externas e faz para os números constantes na agenda do sistema, discando o código de acesso à agenda.

1.1.1.22. Deve possuir e estar habilitado serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados em configuração;
1.1.1.23. Deve permitir configuraçõa de tabela de discriminação para chamadas de saída: a tabela de discriminação deve permitir a configuração de números de discagem com 16 dígitos;

- Devem ser configurados os números /prefixos permitidos;
- Deve permitir que um ramal semi-privilegiado obedeça a mais de uma tabela;

1.1.1.24. Deve ser permitido que seja feito backup das configurações de forma a facilitar a restauração das configurações em caso de manutenção do sistema;
1.1.1.25. Todos os equipamentos da Central Telefônica, placas, módulos e subsistemas devem ser fornecidos pela contratada, ser montados em racks de 19 (dezenove) polegadas e devem vir acompanhados de todos os acessórios para permitir essa montagem;
1.1.1.26. Deve permitir Correio de Voz para todos os usuários do sistema;
1.1.1.27. Deve permitir conferência com até 32 participantes simultaneamente, divididos em grupos de 8 participantes por grupo;
1.1.1.28. Deve permitir a configuração de “Warm-line / Hot-line”. Após o usuário deste ramal retirar o monofone do gancho, caso não haja discagem de nenhum dígito dentro de um tempo pré-programável, o sistema deve providenciar automaticamente o estabelecimento da conexão com um destino também pré-estabelecido.
1.1.1.29. Deve permitir a configuração de tempo de conversação nas ligações externas originadas;
1.1.1.30. As salas de conferência devem permitir acesso de participantes via áudio em chamadas internas e externas;
1.1.1.31. Deve permitir a criação de lista de números externos indesejados bloqueados;
1.1.1.32. Deve permitir a mudança física de ramais através de software de configuração, sem a necessidade reprogramação no terminal ou mudanças físicas na rede.

1.1.2 REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA

1.1.2.1 Ser fornecido com no mínimo uma interface de rede Ethernet;
1.1.2 2 Deve possuir uma porta VOIP com suporte direto tronco Sip trunk sem necessidade de gateway ou roteador para conexão com o PABX;

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

1.1.2.3 Suportar recursos IP segundo o protocolo **SIPv2**, em conformidade com a **RFC 3261** e demais RFCs complementares da IETF, assegurando total compatibilidade e interoperabilidade com terminais IP, gateways e sistemas de terceiros baseados em SIP padrão;
1.1.2.4 O sistema fornecido deve ser capaz de gravar chamadas internas (ramal-ramal) e externas;

1.1.3 FUNCIONALIDADES DO PABX
1.1.3.1. Possuir a capacidade de aceitar registros oriundos de telefones IP com IP dinâmico;
1.1.3.2. Deve permitir uma interface gráfica (GUI) com ferramentas que permita análise e controle do sistema em geral;
1.1.3.3. Deve permitir a criação e gerência do plano de discagem;
1.1.3.4. Deve suportar conferência entre os telefones IP;
1.1.3.5. Deve permitir que os ramais IP sinalizem ocupação de outros ramais via BLF;
1.1.3.6. Deve permitir toque diferenciado para chamadas internas e externas em quaisquer ramais IP ou analógicos;
1.1.3.7. Deve permitir configurar a distribuição das ligações de entrada em função de diferentes horários;
1.1.3.8. Deve permitir criação de diversas rotas, vinculando cada uma delas a uma operadora correspondente.
1.1.3.9. Deve permitir também configurar em quais momentos uma determinada rota estará disponível, baseado em horários previamente configurados;
1.1.3.10. O sistema deve oferecer recursos de intercalação de chamadas;
1.1.3.11. Deve possuir de forma nativa, um sistema de call center, bastando para a liberação do recurso, a aquisição de licenças, quando necessário;
1.1.3.12. Deve permitir e ser fornecido com tratamento de chamada e manipulação de dígitos, inserção ou remoção e substituição de dígitos;
1.1.3.13. Deve suportar a autenticação prévia do usuário para que seja permitida a utilização de qualquer ramal na rede;
1.1.3.14. Deve suportar no mínimo os CODECs G.711 e G.729 A, protocolo SIP e QoS 802.1p;
1.1.3.15. Permitir a atribuição automática de CODECs, individualmente por chamada estabelecida;
1.1.3.16. Deve suportar telefone por software (*softphone*) Windows do mesmo fabricante da CPTC ou por ele homologado.

1.1.4 FACILIDADES BÁSICAS
1.1.4.1 Desvio incondicional de chamadas recebidas;
1.1.4.2 Desvio de chamadas recebidas quando o ramal estiver ocupado;
1.1.4.3 Desvio de chamadas recebidas quando o ramal não atende;
1.1.4.4 Desvio de chamadas recebidas quando o ramal não estiver logado;
1.1.4.5 Estacionamento da chamada;
1.1.4.6 Captura da chamada;
1.1.4.7 Captura da chamada em grupo;
1.1.4.8 Identificação do número chamador;
1.1.4.9 Chefe secretária;
1.1.4.10 Transferência de chamadas;
1.1.4.11 Grupos de ramais para acesso;
1.1.4.12 Conferência;
1.1.4.13 Deve permitir que os usuários de fora da sede utilizem seu sistema de telefonia para realizar chamadas externas, protegido por senha;
1.1.4.14 Os serviços de diagnóstico devem ser acessíveis, tanto local quanto remotamente, via rede IP;
1.1.4.15 O sistema deve possuir ferramenta para criação de perfis de operação da interface de administração;
1.1.4.16 O sistema deve gerar registros de detalhamento de chamadas (CDRs-Call Detail Recording).

1.1.5 FACILIDADES DOS RAMAIS
1.1.5.1 Interligação automática entre ramais;
1.1.5.2 Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço;
1.1.5.3 Interligação dos ramais com a rede pública, segundo suas classes de serviço;
1.1.5.4 Transferência nas chamadas de entrada e saída;
1.1.5.5 Os ramais de um grupo consecutivo poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo número geral do grupo;
1.1.5.6 A captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura;
1.1.5.7 Captura de chamada direta através de código sem a necessidade de os telefones estarem no mesmo grupo;

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

1.1.5.8 Possibilidade de qualquer ramal dos equipamentos de comutação ser habilitado, ou desabilitado, pelo seu usuário com uso de senha, para efeito de estabelecimento de chamadas externas;
1.1.5.9 Deverá ser possível a mudança de ramais analógicos através do uso da interface de configuração, sem a necessidade de mudanças na rede;
1.1.5.10 Os equipamentos de comutação deverão permitir que um usuário, através do seu código pessoal, possa fazer ligações externas a partir do seu ramal e de qualquer outro ramal do sistema. Isto permitirá que, independentemente de onde o usuário esteja, o usuário possa desfrutar dos privilégios que o seu ramal possui para realizar chamadas. Nesse caso, deve ser mantida a tarifação associada ao ramal do usuário correspondente ao código marcado, e não ao ramal físico de onde se fez a ligação.

1.1.6 QUALIDADE DO SERVIÇO
1.1.6.1 O sistema de voz deverá suportar marcação de IEEE 802.1p para priorização em redes LAN Ethernet de modo a permitir que os comutadores reconheçam os pacotes de alta prioridade, tal como os pacotes de Voz-sobre-IP;

1.1.7 RECURSOS DE SEGURANÇA
1.1.7.1 O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido por um registro (login) com senha.
1.1.7.2 Para proteção dos dados, o serviço de gerenciamento deverá armazenar cópias das informações de configuração críticas e bilhetagem em sistemas externos (backup). Os backups deverão ser automáticos e permitir as seguintes formas de armazenamento externo: FTP e SSH;
1.1.7.3 Acesso à interface de administração de sistema deve ser segura. O sistema deve garantir autenticação através de senhas;
1.1.7.4 O sistema deve possuir códigos de autorização. Estes códigos permitem, por exemplo, que determinados usuários possam fazer chamadas de longas distâncias a partir de ramais com classe de restrição apenas para chamadas locais. Os códigos de autorização devem ser compreendidos por softwares de tarifação para possibilitar alocação de custos apropriada.

1.1.8 SISTEMA DE CONFIGURAÇÃO E GERENCIAMENTO
1.1.8.1 Deverá possuir interface de usuário gráfica para executar o software de administração da solução;
1.1.8.2 Permitir visualizar a conectividade dos troncos IP e o status de falhas;
1.1.8.3 Permitir visualizar o status do dispositivo e sistema de alarmes;
1.1.8.4 Gerenciar e executar Backups de configuração;
1.1.8.5 Visualizar e administrar parâmetros do sistema;
1.1.8.6 Adicionar, alterar e apagar ramais;
1.1.8.7 Criar modelos de ramal para reduzir tempo quando adicionar novos ramais;
1.1.8.8 Criar ou apagar contas do Correio de Voz;
1.1.8.9 Localizar ramais através de critérios de busca.

1.1.9 SISTEMA DE MONITORAMENTO DE ALARMES
1.1.9.1 O sistema de telefonia deverá possuir junto a central de alarmes, a identificação em tempo real, dos eventos ocorridos, tais como:
1.1.9.1.1 Login de usuários;
1.1.9.1.2 Configurações de rede;
1.1.9.1.3 Monitoração do índice de chamadas simultâneas;
1.1.9.1.4 Alarme quando o usuário aplica alguma configuração;
1.1.9.1.5 Alarme de módulo parado;

1.1.10 SISTEMA DE VOICE MAIL
1.1.10.1 Deverá possuir sistema de Mensagens (Voice Mail) com capacidade de caixa postal para todos os usuários do sistema;
1.1.10.2 O sistema deverá fornecer sinalização para a indicação luminosa nos telefones IP de mensagem existente na caixa postal;
1.1.10.3 O sistema deverá suportar o protocolo SMTP para integração com sistema de e-mail existente na contratante;
1.1.10.4 O sistema deverá implementar mecanismo de encaminhamento por e-mail das mensagens gravadas no voice mail;
1.1.10.5 O sistema deverá implementar mecanismos de proteção por senha para acesso às caixas postais.

1.1.11 RECURSOS DE GRAVAÇÃO

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

1.1.11.1 Deve ser fornecida solução de gravação telefônica integrada;
1.1.11.2 O sistema de gravação deve possuir a capacidade de gravar todos os ramais e/ou troncos;
1.1.11.3 A solução de gravação deve ser integrada de forma a realizar gravações direta a partir de recursos da central telefônica, não sendo aceitas soluções que dependam de espelhamento de portas em switches ou utilização de cabos Y instalados na infraestrutura de cabeamento;
1.1.11.4 O sistema de gravação deve armazenar e disponibilizar informações das gravações como dia e hora da gravação, número do telefone ou identificação da outra pessoa participante da gravação, tempo de duração da gravação;
1.1.11.5 A capacidade de armazenamento de gravação dependerá do tamanho do HD ou storage destinado a esta função. O sistema deve permitir, que ao atingir o percentual de capacidade total de armazenamento, as gravações mais antigas sejam automaticamente apagadas, para liberar espaço para armazenamento de novas gravações.

1.1.12 GESTÃO DE USUÁRIOS
1.1.12.1 Aplicação gráfica de gestão para administradores;
1.1.12.2 Suportar a criação de perfis de configuração (templates) baseados em Departamento ou setor;
1.1.12.3 Envio de configurações diretamente pela aplicação gráfica;
1.1.12.4 Suportar edição ou exclusão de usuários por meio da aplicação gráfica;

1.1.13 LISTA TELEFÔNICA
1.1.13.1 Suporte à criação de lista telefônica corporativa centralizada acessível aos usuários conforme perfil de permissão, com capacidade mínima de 100 mil contatos;
1.1.13.2 Importação em massa de contatos via arquivo .csv;
1.1.13.3 Inclusão individual de contatos;
1.1.13.4 Possibilidade de associar contatos a perfis/departamentos específicos.

1.1.14 CONFIGURAÇÕES GERAIS
1.1.14.1 Permitir configurar tipo de DTMF;
1.1.14.2 Definir número de correio de voz;
1.1.14.3 Ativar/desativar funções como transferência de chamadas, espera de chamadas e encaminhamento incondicional;
1.1.14.4 Configurar destinos para encaminhamento de chamadas em situações específicas (ocupado, sem resposta);
1.1.14.5 Configuração de usuário SIP, senha, protocolo, porta, proxy e autenticação de ID;
1.1.14.6 Sincronização da agenda de contatos;
1.1.14.7 Permitir configurar ativar/desativar contas e chamadas de vídeo;
1.1.14.8 Visualização de codec de áudio e vídeo;
1.1.14.9 Suporte a múltiplas idiomas;
1.1.14.10 Limpeza de registro de chamadas.

1.2 DA LICENÇA DE TELEFONISTA
1.2.1 REQUISITOS GERAIS DA LICENÇA: As licenças a serem fornecidas deverão atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:
1.2.1.1 Cada licença deverá permitir que o usuário utilize o softphone para efetuar e receber chamadas internas e externas, conforme a classe de serviço atribuída;
1.2.1.2 Cada licença será atribuída a um usuário específico, podendo ser reutilizada ou atribuída a outro usuário da contratante mediante desativação do usuário anterior, sem custo adicional;
1.2.1.3 Cada softphone deve permitir registro simultâneo em múltiplos dispositivos (computador, tablet, smartphone), respeitando a política de uso da licença;
1.2.1.4 O softphone deve integrar-se com a solução de PABX IP fornecida, incluindo funções de transferência, conferência, filas, voicemail e presença;
1.2.1.5 A licença deve permitir a utilização de headset compatível;
1.2.1.6 O software deve ser capaz de registrar todas as chamadas em CDR (Call Detail Record) e permitir integração com o sistema de bilhetagem e tarifação.
1.2.1.7 A solução deve permitir atualização automática do software do software;

1.2.2 FUNCIONALIDADES ADICIONAIS
1.2.2.1 Permitir controle de presença e status do usuário (ocupado, disponível);
1.2.2.2 Permitir ajustes de áudio (volume, microfone e alto-falante) e configuração de dispositivos de áudio;
1.2.2.3 Permitir integração com URA para atendimento automatizado.

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

1.2.3 GESTÃO DE LICENÇAS

1.2.3.1 Todas as licenças deverão ser registradas e gerenciadas por meio de aplicação gráfica, acessível apenas a usuários autorizados;

1.2.3.2 A contratante deve poder ativar, desativar ou reatribuir licenças sem intervenção da contratada, mantendo a segurança e integridade do sistema;

1.3 URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

1.3.1 FUNCIONALIDADES GERAIS

1.3.1.1 A solução deverá disponibilizar URA integrada à central PABX IP, capaz de atender chamadas de forma automática e rotear-las conforme regras configuradas;

1.3.1.2 Suportar integração com softphones, ramais IP e ramais analógicos;

1.3.1.3 Permitir a gravação de mensagens de boas-vindas, menu principal e submenus, com facilidade de atualização pelo CISVALE;

1.3.1.4 Deve oferecer recurso de menu dinâmico, permitindo redirecionamento de chamadas com base em horários, dias da semana e feriados;

1.3.1.5 A solução deve ser compatível com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para tratamento de dados captados via URA.

1.3.1.6 Possibilitar transferência automática para ramais, grupos de ramais ou atendentes disponíveis, conforme regras pré-definidas;

1.3.1.7 Permitir fallback automático para atendimento humano em caso de falha do menu automatizado ou indisponibilidade do ramal;

1.3.1.8 Permitir atualização e substituição demensagens de voz de forma simples e rápida;

1.3.1.9 Suportar importação de áudio.

2. TREINAMENTO

I. Treinamento de até TRÊS funcionários (para cada instalação) da CONTRATANTE ou quem mais ela indicar, envolvendo aspectos básicos de comandos e de programação das principais facilidades do sistema, em local e datas a serem definidos em comum acordo com a LICITANTE. O treinamento deverá ser ministrado em língua portuguesa e nas dependências da CONTRATANTE.

II. Na semana anterior à ativação do sistema, deverá ser ministrado treinamento operacional para telefonistas e usuários nas dependências da CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá fornecer todo material didático necessário para o treinamento ou equivalentes para orientação dos usuários.

IV. No primeiro dia útil da ativação do sistema, a CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos para esclarecimento de dúvidas por parte dos usuários do sistema.

V. No valor do serviço proposto deverão estar inclusos os referidos treinamentos.

VI. O treinamento deverá capacitar funcionários da CONTRATANTE a mudanças de categoria de ramal; criação e alteração de grupos de ramais; programação de teclas de discagem abreviada e supervisão de ramais e outras programações básicas.

3. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

I. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar serviços de assistência técnica, para propiciar o perfeito funcionamento do Sistema.

II. Todas as despesas com peças, componentes, deslocamento e hospedagem de técnicos, fretes, tributos, seguros e quaisquer outras despesas que vierem a ocorrer na execução dos serviços de assistência técnica durante o período de vigência da garantia, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

III. Serão de responsabilidade da CONTRATADA as despesas com peças e componentes que vierem a serem substituídos de todo o sistema, desde Centrais Telefônicas Completas, Estabilizadores, no-breaks e Protetores de rede.

IV. A CONTRATADA deverá dispor um telefone e um e-mail para que o CONTRATANTE possa solicitar manutenções e programações na central PABX.

V. Assistência técnica Preventiva – A assistência técnica preventiva deverá ser realizada pela CONTRATADA no mínimo 3 (três) vezes por ano para a manutenção do bom andamento dos serviços, constando de inspeção total do Sistema.

VI. Os serviços de assistência técnica preventiva poderão ser realizados simultaneamente por ocasião

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

das visitas de assistência técnica corretiva.

VII. Reprogramações do Sistema (com efetiva solução) deverão ser realizadas, com atendimento em no máximo 24 horas, contados a partir da solicitação da CONTRATANTE.

VIII. Assistência técnica Corretiva – A assistência técnica corretiva deverá ser realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE, para eliminação de falhas de uso normal no Sistema, através de tele-manutenção, ou através de envio de técnico da CONTRATADA.

IX. Esta assistência técnica caracteriza-se pelo ajuste necessário, com ou sem substituição de peças, hardware ou software, para total eliminação da falha ou defeito, visando recolocar o sistema em perfeitas condições de funcionamento.

X. Prazo de Atendimento – após notificação da eventual anomalia do Sistema, informada pela CONTRATANTE, o atendimento deverá ocorrer em até 4 (quatro) horas consecutivas subsequentes ao chamado. Este prazo será contabilizado no seguinte período: segunda-feira à sexta-feira (07:30 às 17:30) Sábados, domingos e feriados não serão contabilizados.

XI. Prazo para identificação e solução do problema – após a chegada do técnico da CONTRATADA nas instalações da CONTRATANTE, o problema deverá ser solucionado no prazo máximo de 24 horas.

XII. Prazo para substituição do equipamento – caso o problema não seja solucionado do prazo estabelecido no item acima e haja necessidade de substituição do sistema (em seu todo ou partes), a substituição deverá ocorrer no máximo em 24 horas, contados a partir do prazo acima.

XIII. Assistência técnica do Sistema de Tarifação e Bilhetagem – a manutenção/atualização das tabelas tarifárias das Operadoras de Telefonia Fixa ou Móvel devem ser realizadas quando a CONTRATANTE solicitar, no máximo em uma semana após a solicitação, sendo que todos os bilhetes devem ser atualizados com a(s) nova(s) tabela(s). Suporte de Software – A CONTRATADA prestará os seguintes serviços de suporte de software:

XIV. Correção de Software – A CONTRATADA, sempre que solicitada, prestará suporte técnico de correção dos softwares do Sistema, de forma a solucionar deficiências e/ou prevenir situações que possam gerar falhas sem acarretar em custos adicionais para CONTRATANTE.

XV. Alteração de Software – A CONTRATADA, sempre que solicitada, prestará suporte técnico de alteração dos softwares do Sistema, visando à melhoria dos mesmos, e também de forma a assegurar a compatibilidade do Sistema com os futuros aperfeiçoamentos sem acarretar em custos adicionais para CONTRATANTE.

4. Prazos de atendimento para solicitações

Os prazos de atendimento para solicitações dos serviços prestados, conforme tabela abaixo:

Situação

Escopo de atuação de atendimento

Situação	Escopo de atuação de atendimento		
	Global (1)	Local (2)	Específico (3)
Resolução de Problemas - Parado	4 horas	8 horas	12 horas
Resolução de Problemas - Prejudicado	8 horas	12 horas	16 horas
Dúvidas e Informações	1 dia	1 dia	1 dia
Ativação/Ampliação	N/A	10 dias	5 dias
Desativação	N/A	10 dias	5 dias
Troca de Endereço	20 dias	10 dias	5 dias
Alteração de Configurações	5 dias	2 dias	2 dias
Outras demandas	2 dias	5 dias	5 dias

Observações da tabela:

(*) Todos os tempos de atendimento são considerados em dias ou horas corridos, exceto quando houver restrição de acesso ao local causado pela Prefeitura, situação em que as horas ou dias voltarão a serem contatos assim que o acesso for disponibilizado;

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

(1) Escopo Global: é a demanda que impacta determinado serviço que envolve todas as unidades e usuários da Prefeitura;

(2) Local: é a demanda que impacta determinado serviço que envolve uma determinada unidade ou ponto de comunicação. Exemplo: secretaria, departamento, posto, escola, etc.;

(3) Específico: é a demanda que impacta determinado serviço que envolve apenas um usuário/colaborador.

7.2.2 Para a perfeita execução dos **serviços**, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades indicadas abaixo, promovendo sua substituição quando necessário:
☐ Dispensado.
☒ Descrição detalhada: _____

1. REQUISITOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO DO OBJETO

1.1 DA SOLUÇÃO PABX IP

1.1.1 ESTRUTURAL E TECNOLÓGICA: A arquitetura da solução deverá basear-se em tecnologia consolidada, de uso corporativo e reconhecida no mercado por sua estabilidade e maturidade. O conjunto deve assegurar coerência entre hardware, software e interfaces, possibilitando funcionamento contínuo, previsível e estável, sem dependência de plataformas experimentais ou descontinuadas.

1.1.2 DESENVOLVIMENTO E SUPORTE TECNOLÓGICO: A solução de PABX IP deverá basear-se em plataforma corporativa de uso profissional, com desenvolvimento mantido por fabricante formalmente constituído, suporte técnico ativo e ciclo de atualização e correção controlado. Não serão aceitas soluções baseadas em ferramentas de código aberto, frameworks genéricos ou sistemas sem suporte oficial do fabricante, ainda que personalizadas, quando não houver garantia comprovada de estabilidade, homologação, suporte contínuo e rastreabilidade de segurança. O objetivo é assegurar a qualidade, integridade e previsibilidade operacional do sistema ao longo de toda a vigência contratual, com a responsabilidade técnica e rastreabilidade sobre o código e as atualizações disponibilizadas.

1.1.3 CONSTRUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS: Os equipamentos que compõem a solução (incluindo placas, gateways, interfaces e periféricos) deverão possuir projeto e construção de padrão profissional, utilizando materiais de alta durabilidade e componentes eletrônicos de qualidade comprovada. Deverão possuir acabamento adequado, resistência mecânica, ventilação eficiente e baixo nível de ruído, sendo capazes de operar de forma contínua (24x7) com estabilidade térmica e elétrica. É recomendável que adotem design modular e de fácil manutenção, permitindo substituição de componentes e atualizações com impacto mínimo na continuidade dos serviços.

1.1.4 FUNCIONAL: As funcionalidades da plataforma deverão operar de forma integrada, coesa e estável, sem redundâncias, latências perceptíveis ou falhas de interoperabilidade entre módulos. O desempenho deverá permanecer consistente mesmo sob uso intensivo, garantindo experiência uniforme, previsível e confiável para usuários e operadores administrativos.

1.1.5 INTEGRAÇÃO E COMPATIBILIDADE: A solução deverá demonstrar compatibilidade plena com os demais elementos do ecossistema de comunicação do Município, assegurando integração transparente com troncos E1, SIP Trunk, URA, softphones e demais sistemas correlatos. A interoperabilidade da solução deverá ocorrer de forma nativa, utilizando protocolos e padrões abertos, reconhecidos e amplamente adotados no mercado corporativo, garantindo continuidade dos serviços, evolução tecnológica da infraestrutura e possibilidade de substituição ou expansão de componentes sem dependência exclusiva de fornecedor específico.

1.1.6 CONFIABILIDADE E SEGURANÇA OPERACIONAL: A solução deverá apresentar comportamento confiável sob condições normais de uso, tolerância a falhas parciais, preservando estabilidade nas rotinas de processamento de chamadas, gravações e roteamento de chamadas. Os equipamentos e softwares deverão

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

demonstrar integridade operacional e resiliência, sem falhas recorrentes, travamentos ou degradação de desempenho ao longo do tempo, preservando a consistência dos dados e das comunicações.

1.1.7 CONFORMIDADE E SUSTENTABILIDADE: Todos os elementos da solução deverão atender às normas técnicas da Anatel e às legislações vigentes, incluindo diretrizes ambientais e de eficiência energética aplicáveis. A utilização de equipamentos de fabricação recente, com disponibilidade de peças e suporte técnico contínuo, é considerada indicativa de qualidade e sustentabilidade tecnológica.

1.2 DA LICENÇA DE SOFTWARE TELEFONISTA: A licença de software telefonista deverá apresentar padrões elevados de qualidade funcional, tecnológica e operacional, garantindo estabilidade, integração plena com a central PABX IP e desempenho compatível com o uso intensivo nas rotinas de atendimento do CISVALE.

1.2.1 TECNOLÓGICA E DE ESTABILIDADE: A licença deverá corresponder a plataforma profissional de uso corporativo, com suporte ativo, ciclo de atualizações controlado e rastreabilidade de desenvolvimento. A aplicação associada deverá operar de forma estável, mesmo sob alta demanda de chamadas e alternância entre recursos como transferência, conferência, filas e URA, sem falhas recorrentes ou degradação de desempenho.

1.2.2 FUNCIONAL E DE USABILIDADE: A interface do softphone deverá privilegiar clareza visual, disposição intuitiva de comandos e agilidade de operação, considerando o perfil de uso das telefonistas e a necessidade de respostas rápidas. Os elementos de controle (como discagem, atendimento, transferência, conferência e consulta) devem estar organizados de modo lógico e ergonômico, favorecendo a fluidez na operação e reduzindo o tempo médio de atendimento.

1.2.3 INTEGRAÇÃO: A licença deverá manter integração nativa com o núcleo da solução de PABX IP, garantindo sincronização de presença, status de ramal, histórico de chamadas, diretórios corporativos e monitoramento em tempo real. O comportamento funcional deverá ser coerente quando utilizado em conjunto com ramais físicos ou outros softphones da mesma plataforma.

7.2.3 Caso exigido, o Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigido, inclusive, a capacitação dos técnicos do Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE ou da nova empresa que continuará a execução dos **serviços**.
☒ Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.
☐ Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas *(descrever)*:
_____

7.2.4 Como instrumento de controle que permita a mensuração do resultado do **serviço** prestado e a respectiva adoção ao objeto licitado, limitando o pagamento à mensuração do serviço, serão adotados os seguintes critérios e parâmetros de avaliação.
☒ Não serão adotados critérios e parâmetros de avaliação, dada a natureza do serviço a ser prestado.
☐ Será adotado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, cujas regras estão dispostas na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.
☐ Outros *(descrever)*: _____

8. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

☒ No caso específico desta contratação, **não há necessidade** de adequação do ambiente do Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE para a contratação do objeto deste estudo, muito menos capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual.

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

☐ No caso específico desta contratação, **há necessidade** de adequação do ambiente do Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE para a contratação do objeto deste estudo, em especial:

☐ Adequação do ambiente da organização.
☐ Capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual.
☐ Contratação de terceiros para auxiliar na fiscalização e gestão contratual.
☐ Outros *(descrever)*: _____

9. IMPACTO SÓCIOAMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

☒ No caso específico desta contratação, **não haverá impacto socioambiental**, visto que, após consulta ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf), não foi identificado o objeto na parte específica do referido guia.
☐ No caso específico desta contratação, **haverá impacto socioambiental**, com as seguintes possibilidades:

☐ Consumo de energia (luz, combustível, água, dentre outros).
☐ Aquisição de bens descartáveis e pouco duráveis.
☐ Poda ou desbaste de árvores ou outras plantas.
☐ Outras *(descrever)*:

☐ Poderão ser adotadas as seguintes medidas mitigadoras:

☐ Redução do consumo de energia (luz, combustível, água, dentre outros).
☐ Redução de outros recursos, conforme particularidades do objeto.
☐ Realização de logística reversa com destinação adequada dos refugos e/ou dejetos;
☐ Realização de logística reversa com reciclagens dos bens e refugos.
☐ Outras *(descrever)*: _____
☐ Nos termos do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf), ainda devem ser adotadas as seguintes medidas *(descrever)*: _____

Santa Cruz do Sul, 27 de outubro de 2026.

_____
Assinatura do Técnico que elaborou o ETP

10. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

10.1 Este Setor, por intermédio de seu(ua) responsável, **DECLARA**:

☒ **Viável**, técnica e economicamente, esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar, visto que a demanda administrativamente efetivamente existe e a solução proposta está amparada em critérios objetivos, atendendo ao efetivo interesse público do Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo - CISVALE.

☐ **Inviável**, técnica e economicamente, esta contratação, visto que:

☐ A demanda não é pertinente.
☐ Os preços e custos estão inadequados.
☐ A proposta técnica não se mostra efetivamente adequada ao interesse público.
☐ Não está de acordo com o PAC ou com a legislação orçamentária.
☐ Não cumpre todos os requisitos legais.

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

☐ Não há disponibilidade orçamentária.
☐ Outro motivo *(justificar)*: _____

Santa Cruz do Sul, , 27 de outubro de 2026.

_____
Gilson Adriano Becker
Presidente – Cisvale

Rua Ernesto Alves, 875 | CEP 96810-144 | Santa Cruz do Sul/RS | CNPJ 07.664.821/0001-71
(51) 3715-6590 | compras@cisvalerp.com.br | www.cisvalerp.com.br
CONSÓRCIO PÚBLICO ASSOCIADO À AGCONP

ITEM	UNIDADE	QDADE	MATO QUEIMADO CONTATO Nº 071/2026	BUTIÁ CONTRATO Nº 821/2025	VITÓRIA DAS MISSÕES CONTRATO Nº 23/2026	CWS Equipamentos de Telecomunicações Ltda CNPJ: 93.671.790/0001-18	MÉDIA	MEDIANA	MÍNIMO	TOTAL
LOCAÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA E SOFTWARES, PRESTAÇÃODE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA PREVENTIVA E CORRETIVA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO CISVALE: Central PABX IP para instalação em rack, com Atendimento Automático, Espera Interna, Gravação Básica e Correio de Voz Básico; 30 troncos digitais E1 R2; 24 un. portas de ramais analógicos; 04 un. portas de ramais digitais; 01 un. terminal físico digital para telefonista + com 01 un. módulo de teclas adicionais; 01 um Terminal Virtual para Telefonista; incluindo manutenção preventiva, corretiva (com substituição de peças/componentes) e suporte técnico remoto e presencial pelo período de vigência do contrato	MÊS	12	R$ 1.775,00	R$ 832,00	R$ 1.115,90	R$ 1.023,00	R$ 1.186,48	R$ 1.069,45	**R$ 1.069,45**	**R$ 12.833,40**