



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



ANEXO I-TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol), mediante solução de PABX Virtual em Nuvem (Cloud PBX), compreendendo o fornecimento de linhas telefônicas, ramais IP, licenças, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, implantação, configuração, portabilidade dos números telefônicos existentes, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica, treinamento e gerenciamento da solução, com ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis, visando atender às necessidades das Secretarias, departamentos e unidades administrativas da Prefeitura Municipal de Belo Vale/MG.

2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, eficiência e confiabilidade dos serviços de telefonia utilizados pela Prefeitura Municipal de Belo Vale/MG, essenciais à comunicação entre as Secretarias, departamentos e unidades administrativas, bem como ao atendimento à população, fornecedores, órgãos públicos e demais usuários dos serviços municipais.

O Município possui contratação vigente para prestação dos serviços de telefonia VoIP, cuja vigência encontra-se em fase de encerramento, tornando necessária a realização de novo procedimento de contratação, de forma a evitar a interrupção dos serviços e garantir a continuidade das atividades administrativas.

A indisponibilidade dos serviços de telefonia poderá comprometer a comunicação institucional e o atendimento prestado pelos diversos órgãos municipais, ocasionando prejuízos ao funcionamento das atividades administrativas e à prestação dos serviços públicos.

A solução de telefonia baseada em tecnologia VoIP, mediante PABX Virtual em Nuvem, possibilita o gerenciamento centralizado dos serviços, integração entre as unidades administrativas, ampliação e remanejamento de ramais, utilização de equipamentos em regime de comodato, maior disponibilidade da solução e redução da necessidade de manutenção de infraestrutura física de central telefônica.

A contratação compreenderá, de forma integrada, o fornecimento das linhas telefônicas, ramais IP, licenças, equipamentos em comodato, implantação, configuração, portabilidade dos números existentes, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva e gerenciamento da plataforma, assegurando o adequado funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária e adequada ao atendimento das necessidades da Administração Municipal, observando os princípios da eficiência, economicidade, planejamento, continuidade do serviço público e interesse público previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

3. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS E FORMA DE PRESTÁ-LOS

<i>ORDEM</i>	<i>UN.</i>	<i>QUANT.</i>	<i>ESPECIFICAÇÃO</i>	<i>VALOR UNIT.</i>	<i>VALOR MENSAL</i>	<i>MENOR PREÇO GLOBAL (12 Meses)</i>
---------------------	-------------------	----------------------	-----------------------------	---------------------------	----------------------------	---



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



1	Linhas	480 (40 linhas mensais)	<i>Linha Telefônica com custo fixo mensal por linha – ligações ilimitadas, incluindo celular e interurbano com os aparelhos em comodato sem custo de aquisição e sem custo adicional se houver necessidade de substituir o aparelho. Instalação configuração e, manutenção dos aparelhos inclusos</i>	R\$35,00	R\$1.400,00	R\$16.800,00
2	Ramais	780 (65 ramais mensais)	<i>65 ramais (com fio) com os aparelhos em comodato sem custo de aquisição e também sem custo adicional se houver necessidade de substituir o aparelho. Instalação configuração e, manutenção dos aparelhos inclusos</i>	R\$25,00	R\$1.625,00	R\$19.500,00
3	Ramais	60 (5 ramais mensais)	<i>5 ramais (sem fio) com os aparelhos em comodato sem custo de aquisição e sem custo adicional se houver necessidade de substituir o aparelho. Instalação manutenção dos aparelhos inclusos</i>	R\$32,00	R\$160,00	R\$1.920,00
4	Licença	780 (65 licenças mensais)	<i>Licença de Ramal – Nível 1 . Instalação configuração e, manutenção dos aparelhos inclusos</i>	R\$22,00	R\$1.430,00	R\$17.160,00
5	Licença	60 (5 licenças mensais)	<i>Licença de Ramal – Nível 2 . Instalação configuração e, manutenção dos aparelhos inclusos</i>	R\$50,00	R\$250,00	R\$3.000,00
6	Licença	12 (licenças Mensais)	<i>Licença de Ramal – Nível 3 Instalação configuração e, manutenção dos aparelhos inclusos</i>	R\$300,00	R\$300,00	R\$3.600,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



7	Licença	36 (3 licenças mensais)	URA (Atendimento Automatizado)	R\$70,00	R\$210,00	R\$2.520,00
VALOR TOTAL						R\$ 64.500,00

1. O valor total estimado da contratação é de **R\$ 64.500,00** (sessenta e quatro mil e quinhentos reais), correspondente ao período de 12 (doze) meses de prestação dos serviços.
2. Os quantitativos foram definidos com base no levantamento das necessidades realizado pela Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Gestão junto às unidades administrativas da Prefeitura Municipal de Belo Vale/MG.
3. A contratação será realizada em lote único, considerando a natureza integrada da solução e a necessidade de compatibilidade entre linhas telefônicas, ramais, licenças, equipamentos, PABX Virtual em Nuvem, suporte técnico e serviços de manutenção.
4. Os valores apresentados deverão contemplar integralmente todas as despesas necessárias à execução do objeto, incluindo tributos, impostos, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários e comerciais, equipamentos, licenças, softwares, comodato, implantação, configuração, portabilidade, treinamento, deslocamentos, suporte técnico, assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva e demais custos diretos ou indiretos necessários ao cumprimento integral das obrigações contratuais.
5. Não será admitida cobrança adicional por serviços, equipamentos, licenças ou demais componentes necessários ao funcionamento regular da solução, salvo hipóteses de alteração contratual regularmente formalizadas nos termos da legislação aplicável.

METODOLOGIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratação compreende a disponibilização de Solução Centralizada de Voz sobre IP (VoIP), mediante PABX Virtual em Nuvem, destinada à integração dos serviços de comunicação telefônica das unidades administrativas do Município de Belo Vale/MG.

A solução deverá permitir a realização de chamadas internas entre ramais, bem como chamadas externas locais e nacionais para telefones fixos e móveis, garantindo integração, disponibilidade, segurança, gerenciamento centralizado e continuidade dos serviços.

A solução deverá contemplar os equipamentos, sistemas, licenças e demais recursos necessários ao seu pleno funcionamento, incluindo, quando aplicável, controladora SIP, recursos de gerenciamento, mecanismos de segurança, aparelhos telefônicos IP, softphones e demais componentes técnicos indispensáveis à execução do objeto.

A composição da solução deverá assegurar o funcionamento integrado dos recursos de comunicação interna e externa, mantendo compatibilidade com a infraestrutura tecnológica existente no Município e atendendo às especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.

Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas (entre as unidades do Município de Belo Vale), via rede de dados (rede privada Multiprotocol Label Switching (MPLS) ou Internet já existentes nas unidades do Município de Belo Vale, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX Virtual em Nuvem) entre as unidades do Município de Belo Vale e seu público, de forma contínua, de acordo com especificações e condições presentes neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá prover também que cada uma das unidades do Município de Belo Vale possua números de telefone local e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, desde que atendidos os requisitos.

O Município de Belo Vale possui rede local estruturada, com switches gigabit, e rede privada MPLS com links de dados em suas unidades e acesso à Internet, capaz de suportar tráfego de voz entre todas as unidades e à Internet e, portanto, a CONTRATADA não precisará fornecer links de dados necessários para o tráfego de voz sobre IP entre as unidades do Município de Belo Vale e entre as unidades e o PABX Virtual em Nuvem.

A Solução deverá garantir sobrevivência mínima da telefonia local, com possibilidade de efetuar chamadas externas em caso de queda dos links de dados do Município de Belo Vale.

Todas as licenças ofertadas para cada item e cada Solução, seja qual for (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), devem estar precificadas e inclusas nos itens de serviços contratados.

Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 05 (cinco), definindo níveis de acesso a cada perfil.

REQUISITOS DA SOLUÇÃO

SOLUÇÃO PABX VIRTUAL EM NUVEM

A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261, incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado).

- a. Todos os elementos da Solução como Gateways, roteadores, adaptadores ATA, Servidores devem interoperar utilizando apenas SIP, conforme RFC 3261.
- b. Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP ou que utilizem protocolos proprietários;
- c. Será admitido o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP.

A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR). Todos os Ramais deverão poder ser vinculados a um número público (DDR).

Solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programada por número telefônica em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico como por exemplo um outro número fixo ou um número celular.

Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à rede;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



Todo e qualquer tipo de tráfego de carga útil envolvendo a solução deve ocorrer em modo ponto a ponto, ou ponto-multiponto, ou multiponto-multiponto

A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters que possua a certificação ISO 27001 e em adicional pelo menos uma das seguintes certificações ou relatório de conformidade vigente: ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, ou, caso não possuam as certificações acima listadas, deverá possuir a certificação Tier III, ou seja : as certificações exigidas deverão ser do datacenter responsável pela hospedagem da solução de PABX Virtual, e não dos equipamentos, aparelhos ou terminais utilizados na solução, devendo comprovar a segurança, a disponibilidade e a confiabilidade da infraestrutura de datacenter utilizada para a prestação do serviço

- a. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro.
- b. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50ms.
- c. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, etc.), rede privada MPLS (Multiprotocol Label Switching), que interliga as unidades do Município de Belo Vale, e links de acesso à Internet para todas as unidades serão oferecidos pela CONTRATANTE.
- d. Preferencialmente, as ligações entre ramais IP devem considerar o uso da rede MPLS existente.
- e. É vedada a disponibilização de dispositivos portáteis como celulares, tablets, etc em substituição de aparelhos telefônicos caracterizados como – telefones ips de mesa- de acordo com especificações neste termo de referência.

Deve garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP padrão definido pela RFC 3261, desde que obedeça aos requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência;

Deve ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas;

Deve suportar integrações com outros sistemas ou serviços através de interfaces como SIP, SIP-Q, SOAP, CDR, XML, SNMP, CSTA, MGCP e SFTP;

Deve suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS, NTP;

Deve permitir a integração com diretórios corporativos, e bases de usuários, via Active Directory e/ou LDAP;

Deve suportar a expansão mediante aquisição de novas licenças, sem necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais.

Esta capacidade deve ser suportada independentemente de os usuários estarem na rede interna ou acessando de fora da rede, através de um SBC, e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado;

A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possui, resguardadas as questões relacionadas ao oferecimento de recursos mínimos de infraestrutura de QoS, banda, jitter, delay e perda de pacotes;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



Deve possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;

Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP;

Deve permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Computada (RTPC).

A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN e R2 Digital – R2D);

Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente G.729 e o fall back para G.711.

Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto, pois os mesmos tem apresentado falhas de cyber segurança classificadas como alto risco de comprometimento de dados.

A plataforma deve possuir um Session Border Controller, para acesso seguro de Telefones SIP, Softphones SIP pela Internet, com as seguintes características:

- a. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.
- b. Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;
- c. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;
- d. Deve suportar RFC 3261;
- e. Deve suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar;
- f. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;
- g. Deve suportar transporte com TLS;
- h. Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;
- i. Deve suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas;
- j. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;
- k. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;
- l. Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



m. Deve suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia

RTP/SRTP;

- n. Deve suportar roteamento estático configurável;
- o. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;
- p. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;
- q. Deve suportar operação em DMZ;
- r. Deve suportar media anchoring;
- s. Deve suportar redundância;
- t. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;
- u. Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3;
- v. Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;
- w. Deve suportar DNS e NTP;
- x. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
- y. Deve suportar protocolos SSH2 e HTTPS.
- z. A CONTRATADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

A Solução deve possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos:

- a. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguros.
- b. Suporte a log de eventos;
- c. Rastreamento para auditoria de segurança;
- d. Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;
- e. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;
- f. Deve implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;
- g. Deve possuir serviço de firewall interno;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



h. Deve implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como: Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous ARPs, Oversizes packets, SYN floods, Ping floods, DoS (Denial of Service).

- i. Suporte para proteção contra vírus, worms e trojans;
- j. Suporte para criptografia de mídia através de SRTP;
- k. Suporte para criptografia de sinalização através de TLS;
- l. A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;
- m. Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;
- n. Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway/ata no qual o dispositivo TDM está conectado;
- o. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;
- p. O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;
- q. Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

Serviços básicos de centrais telefônicas exigidos para todos os tipos de licença:

- a. Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 níveis de administração: Nível Administrador da Empresa e nível Ramal;
- b. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo

DDD;

- c. Serviços de FAX através de T.38 e envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833;
- d. Desvio de chamadas - deve ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;
- e. Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamadas;
- f. Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas;
- g. Não perturbe – deve permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;
- h. Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal;
- i. Transferência de chamadas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



j. Captura;

k. Retorno automático de chamada;

l. Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9;

m. Identificação do número chamador (BINA);

n. Identificação do número conectado;

o. Restrição de identificação do número de origem (Número de A);

p. Estacionamento de chamadas (call park);

q. Agenda centralizada pessoal;

Facilidades de grupo exigidos para todos os tipos de licença:

a. As facilidades de Grupo devem prover um número virtual a ser escolhido na faixa de ramais de um site para associar via portal de administração do serviço os ramais associados as facilidades e que compartilham do recurso;

b. O Número Virtual deve suportar que um número 0800 seja comutado a ele, ou seja deve ser um número válido na rede nacional de telefonia.

c. Os Grupos devem ser montados associando usuários/ terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) a um número virtual.

d. Deve permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo), sejam inseridos em subgrupos capazes de tratar chamadas destinadas a este grupo.

Os métodos possíveis devem ser:

Circular – Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no grupo de forma linear, enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no grupo, começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada.

Regular - Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no grupo iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço.

Simultâneo – Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no grupo, o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado.

Uniforme - Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do grupo de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

LICENÇAS DE RAMAL TIPO 1



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



Trata-se das licenças de ramal Tipo 1, para Terminal IP de mesa;

Cada licença de ramal Tipo 1 fornecida deve permitir o uso de qualquer terminal telefônico SIP de mesa, independente do modelo de aparelho (do mais simples ao mais sofisticado);

Além das funcionalidades exigidas para todos os tipos de licenças, as licenças de ramal Tipo 1 devem permitir Conferência, com no mínimo 3 usuários.

LICENÇAS DE RAMAL TIPO 2

Trata-se das licenças de ramal Tipo 2, para até 5 dispositivos, incluindo Terminal IP e softphone;

Além das funcionalidades exigidas para todos os tipos de licenças, as licenças de ramal Tipo 2 devem permitir:

- a. Música para chamadas em retenção e em espera, devendo ser permitido o upload das músicas pelo portal de administração;
- b. Toque simultâneo/paralelo, com possibilidade de ativação remota do toque paralelo para busca do usuário;
- c. Serviços de chefe-secretária, com suporte para acesso direto do chefe para a secretária e suporte para acesso direto da secretária para o chefe;
- d. Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua.
- e. Permitir que o usuário compartilhe seu perfil de chamada em até 5 dispositivos.
- f. Conferência, com no mínimo 25 usuários.

Cada licença de ramal Tipo 2 fornecida deve permitir o uso de até 5 dispositivos simultâneos, como:

- a. Telefones IP/SIP, independente do modelo de aparelho (do mais simples ao mais sofisticado);
- b. Softphone da solução para PC com sistema operacional Windows 10 ou superior;
- c. Softphone da solução para smartphones e tablets com sistema operacional Android ou iOS;
- d. Softphones SIP de outros fabricantes, desde que homologados pela Solução;

Deve suportar que o usuário cadastre dispositivos / telefones de contato;

Deve suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário.

Deverá possuir aplicativo para instalação / integração com plataformas de colaboração incluindo o Microsoft Teams, de forma a possibilitar que usuários da plataforma possam acessar a função de telefonia da solução através de ícone instalado na sua interface de usuário.

LICENÇAS DE RAMAL TIPO 3



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



Trata-se das licenças de ramal Tipo 3, para até 5 dispositivos, incluindo Terminal IP e softphone;

Além das funcionalidades exigidas para todos os tipos de licenças, as licenças de ramal Tipo 3 devem permitir:

- a. Música para chamadas em retenção e em espera, devendo ser permitido o upload das músicas pelo portal de administração;
- b. Toque simultâneo/paralelo, com possibilidade de ativação remota do toque paralelo para busca do usuário;
- c. Serviços de chefe-secretária, com suporte para acesso direto do chefe para a secretária e suporte para acesso direto da secretária para o chefe;
- d. Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua.
- e. Permitir que o usuário compartilhe seu perfil de chamada em até 5 dispositivos.
- f. Gravação das reuniões.

Cada licença de ramal Tipo 3 fornecida deve permitir o uso de até 5 dispositivos simultâneos, como:

- a. Telefones IP/SIP, independente do modelo de aparelho (do mais simples ao mais sofisticado);
- b. Softphone da solução para PC com sistema operacional Windows 10 ou superior;
- c. Softphone da solução para smartphones e tablets com sistema operacional Android ou iOS;
- d. Softphones SIP de outros fabricantes, desde que homologados pela Solução;

Deve suportar que o usuário cadastre dispositivos / telefones de contato;

Deve suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário.

Deve possuir a facilidade de compartilhamento de telas: Permitir o compartilhamento de tela, o usuário poderá compartilhar uma parte ou inteira ou somente uma aplicação em específico.

Deverá possuir a facilidade de compartilhamento de arquivos: Permitir a troca de arquivos através dos aplicativos:

Deverá possuir a facilidade de visualização de presença, com, no mínimo, os seguintes status:

Online, Ausente, Ocupado, Off-line, Ocupado – Em Chamada, Ocupado –Em reunião (integração com calendário do Outlook).

Deverá possuir aplicativo para instalação / integração com o Microsoft Teams, de forma a possibilitar que usuários da plataforma Microsoft Teams possam acessar a função de telefonia da solução através de ícone instalado na sua interface de usuário.

LICENÇAS DE GRAVAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



Trata-se das licenças de gravação do ramal com armazenamento por 30 dias;

Deverá possuir licenciamento e cobrança por ramal contratado;

Deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;

Deverá armazenar as gravações por um período mínimo de 30 dias corridos;

Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;

Possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da Contratante;

A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido;

O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”;

O sistema de gravação deverá prover backup automático das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:

- Agenda diária, no mínimo, com horários definidos;
- Solicitação direta do administrador do sistema;
- O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;

LICENÇAS DE SOFTPHONE

Devem ser disponibilizadas licenças de softphone para todos os ramais da solução.

Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

Software deverá suportar ser instalado em sistema operacional Windows ou MAC para PC.

Software deverá suportar ser instalado em sistema operacional Android e IOS para Mobile.

Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia

Deve suportar Chamada em Espera

Deve suportar Transferência de Chamadas

Deve suportar Retenção de Chamada



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



Deve suportar Conferência a 3

Deve suportar os codecs G.711, G.722 e G.729

Deve suportar lista de contatos;

Deve permitir integração com LDAP Server para contatos

Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente.

Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela, transferência de arquivos

Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722

Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.

Os arquivos com os históricos de comunicações devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação

Os arquivos com a lista de contatos devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação

Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia compatível com as recomendações atuais do NIST.

Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message

Authentication

Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação

URA PARA AUTOATENDIMENTO

Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o cliente. Deve permitir mensagens customizáveis;

Deve permitir áudio de espera customizáveis;

O Menu inicial deverá ser limitado em opções de 0 a 9;

Deve possuir no mínimo mais 5 níveis (Árvore da URA);

Deve possibilitar a reprodução de áudios específicos;

Deve permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados;

Deve direcionar a ligação diretamente para ramal específico;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



TELEFONE IP TIPO 1

Devem ser homologados pela ANATEL;

Deverá possuir total compatibilidade das funcionalidades a solução de comunicação ofertada;

Deverá possuir manual em língua portuguesa ou inglesa;

Deverá possuir Inclinação ajustável;

Deverá possuir no mínimo display gráfico de 2 linhas (320x240 pixels) monocromático;

Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções com led bicolor;

Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação;

Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça), controle de volume, tecla de mensagens, tecla de contatos e tecla de histórico de chamadas.

Deverá possuir LED para indicação de chamadas, permitindo a sinalização visual de chamadas;

Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);

Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;

Deverá possuir IEEE 802.3az Power over Ethernet;

Deverá ser possível a montagem em parede;

Deverá possuir porta específica para conexão de fone de cabeça.

Deve ser fornecido com cabo LAN;

Deve suportar os codec's de voz G722, Opus, G726, G723, G729A/B

Deve suportar NAT Transversal: STUN mode;

Deve suportar SNTP;

Deve suportar QoS: 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 ToS

Deve suportar SRTP for voice; Transport Layer Security (TLS); HTTPS certificate manager e AES encryption.

Deve suportar DTMF: In-band, Out-of-band (RFC 2833) and SIP INFO

FONE DE CABEÇA

Para uso nos telefones IP;

Ser monoauriculares;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



Espuma supra-auricular (on the ear) ou circoauricular (over the ear);

Permitir a substituição da espuma quando desgastada;

Ser fornecidos em cores neutras (preto, branco ou tons de cinza);

Permitir os seguintes controles pelo usuário:

Ativar/desativar mudo (MUTE);

Ajustar o volume do áudio.

Possuir sinalização visual indicativa de uso (ex.: LED no corpo do fone de cabeça);

Permitir alimentação por fonte AC 110-220V bivolt automático;

Possuir microfone com mecanismo de cancelamento de ruído;

Ter proteção contra níveis de ruído acima de 118dBa.

GATEWAYS PARA SOBREVIVENCIA

O gateway deve seguir minimamente as especificações de requisitos descritas abaixo:

Deverá possuir etiqueta de Certificação ANATEL e tensão do aparelho;

Dever garantir a sobrevivência dos terminais IP's, em caso de queda de conexão com o servidor principal;

A interface Ethernet 802.3 deve detectar e operar nos modos half/full duplex;

O Device deve suportar IPV4 e IPV6;

O servidor DNS deverá ser configurado estaticamente no device;

O device deve suportar NTP conforme a RFC 1305;

O Acesso ao dispositivo deverá ser via autenticação por usuário e senha;

A porta de gerenciamento TCP/UDP do dispositivo pode ser alterada por questões de segurança;

Diferentes perfis de usuário poderão ser criados no dispositivo;

Deverá ser possível alterar o usuário e senha de acesso ao device remotamente;

Deve ser possível o gerenciamento através de um PC via interface ETH;

O dispositivo deve suportar SSH para gerenciamento local;

O device deve suporte para SNMPv3;

a. O device deve suportar o protocolo ICMP de acordo com a RFC 792 (ping replies);



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



- b. O device deve suportar atualização de firmware local e remoto, mantendo as configurações. O update deve ser sinalizado através dos LED's do equipamento;
- c. Se ocorrer um erro durante o download do firmware e/ou escrita da memória flash o device deve reverter para a versão anterior de modo a manter seu funcionamento;
- d. O device deve suportar reset para os padrões de fábrica;
- e. O device deve suportar configuração via WEB GUI utilizando HTTP de acordo com a RFC 2616. A interface gráfica deve ser visualizada através dos principais navegadores de mercado como: Mozilla, Internet Explorer, Opera, Safari e Google Chrome;
- f. Parâmetros que devem ser apresentados na interface de gerenciamento GUI:

Estatísticas, diagnóstico e monitoramento;

- g. O device deve suportar TR-069 Broadband Forum standard;
- h. O device deve usar a porta TCP 80 para firmware download;
- i. O device deve suportar TCP keep alive;
- j. Não serão aceitos módulos instalados ou adaptados em computador do tipo PC ou equipamentos com arquitetura x86, com interfaces de telefonia tradicional;
- k. Deve ser entregue no formato de appliance dedicado, possuindo hardware com software integrado e ser especificamente projetado para a finalidade descrita no termo;
- l. Assegurar que as sinalizações IP devem obedecer a todos os padrões de mercado, permitindo desta forma a interoperabilidade entre diversos produtos ofertados;
- m. Protocolos mínimos suportados:
 - i. RFC 3261 - SIP: Session Initiation Protocol.
 - ii. RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in SIP.
 - iii. RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP) Locating SIP Servers.
 - iv. RFC 3264 - An Offer-Answer Model with the Session Description Protocol (SDP).
 - v. RFC 3265 - Session Initiation Protocol (SIP) - Specific Event Notification.
 - vi. RFC 3311 - The Session Initiation Protocol UPDATE Method.
 - vii. RFC 3325 - Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks.
 - viii. RFC 2833 - RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals.
 - ix. RFC 3515 - The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method.
 - x. RFC 3550 - RTP A Transport Protocol for Real-Time Applications.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



xi. RFC 3551 - RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control.

xii. RFC 3581 - An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing.

xiii. RFC 3840 - Indicating User Agent Capabilities in the Session Initiation Protocol (SIP). xiv. RFC 3841 - Caller Preferences for the Session Initiation Protocol (SIP).

xv. RFC 3842 - A Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol

xvi. RFC 3960 - Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP).

xvii. RFC 3966 - The tel URI for Telephone Numbers. xviii. RFC 4028 - Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP).

xix. Em relação ao uso e negociação de codecs, devem ser suportadas: G.711 law A,

G.711 law μ e G.729a e G. 726;

n. O dispositivo deve suportar VAD, porém não deve ser oferecido por padrão;

o. O dispositivo deve suportar a negociação dinâmica de VAD, durante a negociação dos parâmetros de uma chamada, ou durante a renegociação dos parâmetros de uma chamada em andamento;

p. O dispositivo deve suportar supressão de silêncio, porém não deve ser oferecido por padrão;

q. O dispositivo deve suportar a negociação dinâmica da supressão de silêncio, durante a negociação dos parâmetros de uma chamada, ou durante a renegociação dos parâmetros de uma chamada em andamento;

r. O dispositivo deve suportar geração de ruído de conforto;

s. O dispositivo deve suportar o cancelamento de eco;

t. O dispositivo deve suportar a renegociação dinâmica de codecs durante uma sessão;

u. A duração do pacote RTP padrão deve ser de no mínimo 20 ms, embora este parâmetro possa ser configurável;

v. Os tons DTMF devem ser enviados fora da faixa de acordo com a RFC 2833.

Adicionalmente, é desejável enviar e receber tons DTMF na banda para compatibilidade com os terminais antigos;

w. O dispositivo deve ter um jitter buffer dinâmico, e o tamanho desse buffer deve ser ajustado dinamicamente de acordo com o atraso de rede detectado;

SOBREVIVÊNCIA

Das funções que devem permanecer em funcionamento mesmo em contingências:

a. Prover serviços de mídia locais para tons e conferências. Ser administrado através da mesma ferramenta da Controladora SIP DISPONIBILIZADA AO CONTRATANTE.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



- b. Suportar a criptografia de mídia (SRTP) e de sinalização (TLS) (AES 128 ou similar com a mesma qualidade de funções de segurança).
- c. Suportar e estar licenciado para uso dos codecs G.711 A-law, G.711 μ -law, G.729, no mínimo;
- d. Servidor de mídia integrado para tons e conferência;
- e. Deverá possuir, interfaces TRONCO SIP e suporte para registro da quantidade prevista de ramais no projeto, mantendo os usuários em modo de sobrevivência local, para o caso de queda na interligação com a solução de comunicação.
- f. Deve ser do tipo appliance;
- g. Suportar a sobrevivência de ramais SIP da localidade, desta forma permitindo comunicações SIP no caso de perder comunicação com a Plataforma de Voz SIP centralizada;
- h. Suportar as seguintes facilidades de telefonia em modo de sobrevivência local (para o caso da queda da solução de voz ofertada):
 - i. Transferência; ii. Desvio; iii. Serviços de mídia de tons, anúncios e conferência; iv. Manipulação de dígitos no encaminhamento de chamadas;
 - v. Mensagem em espera;
 - vi. Consulta;
- i. Suportar os protocolos DNS, FTP, SSH, HTTPS, HTTP, NTP e SNMP;
- j. Suportar detecção de intrusão (IDS) e prevenção de intrusão (IPS);
- k. Suporte a SSH2 e HTTPS para administração;

PREMISSAS

A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de ramais ativos.

Os aparelhos deverão ser ofertados na modalidade de comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada.

Cada ramal deverá ser entregue com aparelho telefônico pronto para uso.

Os serviços de telefonia fixa deverão prever a portabilidade dos números HOJE assinados pela Prefeitura Municipal de Belo Vale.

A contratada deverá realizar a portabilidade e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento.

A CONTRATADA deverá fornecer troncos com capacidade para até 120 canais simultâneos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



A SOLUÇÃO deverá permitir o entroncamento SIP/TRUNK com outras soluções usando protocolo SIP.

DETALHAMENTO DO SERVIÇO

O processo de serviços procura garantir a disponibilidade da solução implantada.

As etapas envolvidas são as seguintes e estão descritas neste documento respectivamente:

- a. Nível de serviço;
- b. Processo de solicitação de atendimento;
- c. Serviços de implantação;
- d. Logística de preparação e entrega;
- e. Instalação e configuração;
- f. Treinamento

NÍVEL DE SERVIÇO

Após conclusão do processo de ativação da solução Voice Manager Cloud a mesma estará coberta por um Serviço de Manutenção, visando à perfeita funcionalidade da solução nos prazos definidos abaixo, sem ônus adicional ao cliente, que deverá acionar o Service Desk para relatar seu incidente.

ESTRUTURA OPERACIONAL

O Service Desk deverá estar preparado para receber todos os chamados referentes aos hardwares e softwares empregados na solução CONTRATADA. As solicitações poderão ser realizadas por canais como call center ou E-mail.

- 1º Nível (Analistas 1º Nível) – Responsáveis pelo recebimento das interações e dos incidentes referentes aos equipamentos fornecidos (call center ou E-mail), registro inicial, acompanhamento e encerramento de chamados direcionados para grupos solucionadores.
- 2º Nível (Analistas de 2º Nível) – Responsáveis pelo atendimento especializado (telefônico e/ou remoto) das interações e dos incidentes de hardware e software direcionados pelo 1º nível.
- 3º Nível (Atendimento on-site/ Atendimento Field/ Atendimento de Campo) – Responsáveis pelo atendimento dos incidentes de hardware e software que não foram solucionados no segundo nível.

Os atendimentos aos chamados técnicos serão realizados de acordo como o nível de criticidade.

PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

- a. Abertura de Chamado diretamente no Calldesk: 0800;
- b. Abertura de Chamado via e-mail:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



C. Abertura de Chamado via Web;

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A empresa deverá declarar que se responsabiliza pelo atendimento integral das exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018, tanto na utilização dos seus serviços, como nos softwares e da base de dados disponibilizados e sobre sua responsabilidade.

DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

A CONTRATADA deverá iniciar a implantação da solução após o recebimento da Ordem de Serviço ou documento equivalente, responsabilizando-se pela instalação, configuração, ativação e testes de todos os equipamentos, sistemas e serviços necessários à plena execução do objeto.

A implantação completa da solução deverá ser concluída no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis**, contados do recebimento da Ordem de Serviço, compreendendo, no mínimo:

- I – instalação e configuração dos equipamentos e terminais IP, quando aplicável;
- II – disponibilização e configuração das linhas SIP e dos ramais contratados;
- III – implantação e parametrização da plataforma de PABX Virtual em Nuvem;
- IV – realização da portabilidade dos números telefônicos existentes, quando aplicável;
- V – execução dos testes de funcionamento da solução; e
- VI – homologação dos serviços pela fiscalização do contrato.

4. PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato decorrente deste Termo de Referência será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, desde que haja interesse da Administração, seja demonstrada a vantajosidade da prorrogação e sejam observados os requisitos e limites previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

5.1.1 A medição dos serviços será realizada mensalmente, considerando a efetiva disponibilização e o pleno funcionamento da solução de telefonia em nuvem durante o período de referência, compreendendo as linhas telefônicas, ramais, plataforma de PABX Virtual, suporte técnico, manutenção, assistência técnica e demais serviços contratados, conforme as quantidades efetivamente instaladas e disponibilizadas à Administração.

5.1.2 A fiscalização do contrato verificará a disponibilidade da solução, o funcionamento das linhas e ramais instalados, o desempenho da plataforma de PABX Virtual, o atendimento às solicitações técnicas e o cumprimento das obrigações contratuais, emitindo o respectivo atesto da medição para fins de pagamento.

5.1.3 O pagamento será realizado com base na medição mensal devidamente atestada pelo fiscal do contrato, observadas as quantidades efetivamente disponibilizadas e em funcionamento no período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



5.1.4 Caso sejam constatadas falhas na prestação dos serviços, indisponibilidade da plataforma, indisponibilidade de linhas ou ramais, descumprimento dos níveis mínimos de qualidade ou qualquer outra irregularidade imputável à Contratada, poderão ser realizadas glosas proporcionais aos serviços não prestados ou prestados de forma inadequada, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente.

5.2 Do Pagamento

5.2.1 Após a conclusão da medição mensal e a emissão do atesto pelo fiscal do contrato, a Contratada deverá emitir a correspondente Nota Fiscal/Fatura relativa aos serviços efetivamente prestados no período.

5.2.2 O pagamento será realizado mediante ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente de titularidade da Contratada, previamente informados à Administração.

5.2.3 Será considerada como data do pagamento aquela em que houver a emissão da respectiva ordem bancária.

5.2.4 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo fiscal do contrato, observada a medição mensal dos serviços efetivamente disponibilizados e em funcionamento, desde que cumpridas todas as condições contratuais e legais.

5.2.5 O recebimento da Nota Fiscal/Fatura ficará condicionado ao atesto da regular execução dos serviços, bem como à comprovação da manutenção das condições de habilitação e regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária exigidas na contratação, quando aplicável.

5.2.6 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, divergência na medição dos serviços ou qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para pagamento ficará suspenso até que a Contratada promova a regularização, sem ônus para a Administração.

5.3 Das Condições de Pagamento

5.3.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo dos serviços referentes ao período de medição.

5.3.2 Havendo glosa parcial dos serviços executados, o Contratante comunicará formalmente à Contratada para que seja emitida Nota Fiscal/Fatura com o valor efetivamente devido.

5.3.3 A Nota Fiscal/Fatura deverá conter, no mínimo:

- a) data de emissão;
- b) número do contrato;
- c) identificação do órgão contratante;
- d) período de referência da prestação dos serviços;
- e) discriminação dos serviços prestados;
- f) valor devido; e
- g) destaque das retenções tributárias, quando cabíveis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



5.3.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará suspenso até que a Contratada promova a regularização, iniciando-se nova contagem do prazo de pagamento após o saneamento das pendências, sem qualquer ônus para a Administração.

5.3.5 A Nota Fiscal/Fatura deverá estar acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da Contratada, mediante consulta aos sistemas oficiais ou apresentação da documentação prevista no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

5.3.6 Antes de cada pagamento, a Administração verificará a manutenção das condições de habilitação exigidas na contratação, bem como a inexistência de impedimentos legais para contratar com o Poder Público.

5.3.7 Constatada qualquer irregularidade fiscal ou trabalhista, a Contratada será notificada para regularizar sua situação no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período, a critério da Administração.

5.3.8 Persistindo a irregularidade, a Administração adotará as medidas administrativas cabíveis, inclusive aquelas previstas na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

5.3.9 Havendo a efetiva prestação dos serviços e inexistindo impedimento legal, os pagamentos poderão ser realizados até eventual decisão administrativa quanto à continuidade ou rescisão contratual.

5.3.10 Quando do pagamento, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação vigente.

5.3.11 As Notas Fiscais deverão observar as disposições da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, bem como da legislação municipal aplicável quanto às retenções tributárias incidentes.

5.3.12 A Contratada optante pelo Simples Nacional deverá apresentar, quando exigido pela legislação, documento comprobatório de seu enquadramento, para fins de aplicação do tratamento tributário correspondente.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Constituem obrigações da entidade contratada, além das demais previstas na legislação aplicável, no contrato administrativo e neste Termo de Referência:

I – executar integralmente os serviços de implantação, configuração, disponibilização, operação, suporte técnico e manutenção da Solução Centralizada de Voz sobre IP (VoIP), com PABX Virtual em Nuvem, em estrita conformidade com este Termo de Referência, com a proposta apresentada e com a legislação vigente;

II – realizar reunião inicial de alinhamento com a Administração Municipal para definição do cronograma de implantação dos serviços;

III – fornecer, instalar, configurar e disponibilizar todas as linhas telefônicas, ramais e demais recursos necessários ao pleno funcionamento da solução contratada, observando os quantitativos previstos neste Termo de Referência;

IV – disponibilizar novas linhas telefônicas para atendimento das necessidades da Administração Municipal, conforme especificações constantes neste Termo de Referência;

V – garantir a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, mantendo a solução em pleno funcionamento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



VI – prestar suporte técnico remoto e, quando necessário, presencial, promovendo o atendimento e a solução de falhas ou indisponibilidades dos serviços;

VII – realizar, sem custos adicionais para a Administração, a manutenção preventiva e corretiva da solução, bem como as atualizações necessárias ao seu perfeito funcionamento;

VIII – disponibilizar equipe técnica qualificada para implantação, configuração, suporte e manutenção dos serviços contratados;

IX – assegurar a qualidade, estabilidade, disponibilidade e segurança da solução de telefonia durante toda a execução contratual;

X – manter sigilo sobre todas as informações e dados a que tiver acesso em razão da execução contratual, observando a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

XI – comunicar imediatamente à Administração qualquer ocorrência que possa comprometer a continuidade dos serviços, adotando as providências necessárias para o restabelecimento da solução no menor prazo possível;

XII – prestar todas as informações, esclarecimentos e documentos solicitados pela gestão e fiscalização do contrato;

XIII – atender às determinações da fiscalização contratual, promovendo a correção de falhas ou irregularidades apontadas, sem ônus adicional para o Município;

XIV – responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações decorrentes da execução contratual;

XV – responder pelos danos causados à Administração ou a terceiros em decorrência de falhas, omissões ou irregularidades na execução dos serviços;

XVI – emitir mensalmente a Nota Fiscal/Fatura correspondente aos serviços efetivamente prestados, após o atesto da fiscalização do contrato;

XVII – manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista, econômico-financeira e técnica exigidas para a contratação;

XVIII – cumprir integralmente as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis aos serviços de telecomunicações, responsabilizando-se pela regularidade da prestação dos serviços perante os órgãos competentes.

XIX – manter, durante toda a execução contratual, as autorizações, licenças e demais requisitos regulatórios necessários à prestação dos serviços perante a ANATEL e demais órgãos competentes;

XX – assegurar a continuidade da portabilidade e da numeração telefônica utilizada pela Administração, adotando todas as providências necessárias para evitar perda de números ou interrupções injustificadas;

XXI – substituir, sem ônus adicional para a Administração, equipamentos disponibilizados em comodato que apresentem defeito, falha ou desempenho incompatível com os requisitos estabelecidos;

XXII – devolver ou disponibilizar à Administração, ao término da contratação, todas as informações necessárias à eventual migração dos serviços para outro fornecedor, de modo a evitar descontinuidade da solução.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- I - Adotar todas as providências administrativas necessárias à formalização, execução, acompanhamento e fiscalização do contrato, assegurando as condições necessárias para a adequada prestação dos serviços;
- II – Designar formalmente gestor e fiscal do contrato, responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual, pela fiscalização dos serviços prestados e pelo atesto das Notas Fiscais para fins de pagamento;
- III – Disponibilizar à Contratada todas as informações necessárias à implantação dos serviços, incluindo a relação dos setores, quantitativos de linhas e ramais, locais de instalação e demais informações indispensáveis à execução do objeto;
- IV – Proporcionar à Contratado acesso às dependências da Administração Municipal, quando necessário, para realização da instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e demais serviços previstos neste Termo de Referência;
- V – Comunicar formalmente à Contratada qualquer ocorrência relacionada à execução dos serviços, solicitando a correção de falhas, irregularidades ou indisponibilidades verificadas;
- VI – Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das obrigações contratuais, bem como a qualidade e a continuidade da solução disponibilizada;
- VII – Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações deste Termo de Referência, exigindo sua regularização, sem ônus para a Administração;
- VIII – Efetuar o pagamento à Contratada pelos serviços efetivamente prestados e devidamente atestados pela fiscalização do contrato, observadas as condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência e na legislação vigente;
- IX – Fornecer, sempre que necessário, as informações e os esclarecimentos solicitados pela Contratada, desde que relacionados à execução do contrato;
- X – Comunicar previamente à Contratada qualquer alteração na estrutura administrativa que possa impactar a execução dos serviços, como criação, extinção ou alteração de setores, ramais ou locais de instalação;
- XI – Exigir o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, aplicando, quando cabível, as sanções previstas no contrato, neste Termo de Referência e na Lei nº 14.133/2021;
- XII – Receber, analisar e atestar os serviços executados, observando os critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência;
- XIII – Manter arquivados os documentos relativos à contratação, à fiscalização e aos pagamentos, para fins de controle, auditoria e prestação de contas;

8. FISCALIZAÇÃO

8.1 O Fiscal do Contrato será o servidor abaixo designado:

Ricardo Braga Emediato



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



Cargo: Técnico em Informática – P8e

E-mail: ricardoemediato@belovale.mg.gov.br

8.2 Compete ao Fiscal do Contrato acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das obrigações contratuais, dirimindo as dúvidas que surgirem durante a execução do contrato e comunicando à Administração qualquer irregularidade constatada.

8.3 A fiscalização exercida pela Administração não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer danos, falhas, vícios, imperfeições ou irregularidades decorrentes da execução dos serviços, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

8.4 O Fiscal do Contrato registrará todas as ocorrências relacionadas à execução contratual, indicando, quando necessário, as providências para correção de falhas ou irregularidades, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para adoção das medidas cabíveis.

8.5 A fiscalização acompanhará continuamente a qualidade da prestação dos serviços, verificando a disponibilidade da solução, o funcionamento das linhas e ramais, o atendimento das solicitações de suporte técnico, os prazos de atendimento e a regularidade da execução contratual.

8.6 A execução do contrato será acompanhada mediante verificação, dentre outros aspectos, dos seguintes critérios:

- a) disponibilidade e funcionamento da solução de telefonia VoIP e PABX Virtual;
- b) qualidade e continuidade dos serviços prestados;
- c) cumprimento dos prazos para instalação, suporte técnico, manutenção e atendimento de chamados;
- d) funcionamento das linhas telefônicas, ramais e demais recursos contratados;
- e) cumprimento das demais obrigações previstas no contrato e neste Termo de Referência;
- f) atendimento satisfatório às necessidades da Administração Municipal.

8.7 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela Contratada sujeitará a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, no contrato e neste Termo de Referência, podendo, conforme o caso, ensejar a rescisão contratual.

8.8 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato deverão ser encaminhadas à autoridade competente, em tempo hábil, para adoção das medidas cabíveis.

8.9 A Contratada ficará sujeita à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da Administração, obrigando-se a prestar todos os esclarecimentos, apresentar documentos e fornecer as informações que lhe forem solicitadas pelo Fiscal ou pelo Gestor do Contrato, sempre que requisitado.

9. GESTÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas pactuadas, com este Termo de Referência e com as disposições da Lei nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, nos termos do art. 115 da referida Lei.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



9.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão da execução contratual por determinação da Administração, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, mediante registro por apostilamento, conforme disposto no art. 115, § 5º, da Lei nº 14.133/2021.

9.3 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato, ou por seus respectivos substitutos, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

9.4 O Fiscal do Contrato registrará todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços, determinando as providências necessárias para a regularização de falhas, indisponibilidades ou demais irregularidades constatadas, conforme art. 117, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

9.5 Sempre que a situação exigir providências que ultrapassem sua competência, o Fiscal do Contrato comunicará imediatamente à autoridade competente para adoção das medidas cabíveis, conforme art. 117, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

9.6 A Contratada deverá reparar, corrigir, substituir ou restabelecer, às suas expensas e no menor prazo possível, qualquer serviço executado em desacordo com as especificações contratuais ou que apresente falhas, defeitos ou indisponibilidade, nos termos do art. 119 da Lei nº 14.133/2021.

9.7 A Contratada responderá integralmente pelos danos causados diretamente à Administração Municipal ou a terceiros em decorrência da execução do contrato, não sendo afastada ou reduzida essa responsabilidade pela fiscalização exercida pela Administração, conforme art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

9.8 A Contratada será a única responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações decorrentes da execução do contrato, nos termos do art. 121 da Lei nº 14.133/2021.

9.9 A inadimplência da Contratada quanto aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais não transferirá à Administração Municipal qualquer responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato, conforme art. 121, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

9.10 As comunicações entre a Administração Municipal e a Contratada serão realizadas preferencialmente por escrito, admitindo-se o uso de correio eletrônico ou outro meio eletrônico oficial que permita a comprovação do envio e do recebimento da comunicação.

9.11 A Administração poderá convocar representante da Contratada para prestar esclarecimentos, participar de reuniões técnicas ou adotar providências necessárias ao regular cumprimento das obrigações contratuais, sempre que julgar necessário.

10. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

DA FONTE DE RECURSOS

1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta das dotações orçamentárias próprias previstas no orçamento vigente do Município de Belo Vale/MG, conforme especificado a seguir:

02.001.000 – Procuradoria

04.122.0202.2001 – Manutenção De Procuradoria



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.002.000 – Controladoria

04.125.0202.2.002 – Manutenção Da Controladoria

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.004.000- Secretaria Municipal De Administração

04.129.0201.2.005 – Manutenção Das Atividades Administrativas

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

04.181.0201.0.008 – Manutenção De Convênio Com A Policia Civil

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

04.181.0201.0.009 – Manutenção De Convênio Com A Policia Militar

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

02.005.000- Secretaria Municipal De Fazenda

04.129.0201.2.012 – Manutenção Das Atividades Fazendárias

3.3.90.39.00 - Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica

02.006.001 – Ensino Infantil

12.365.0204.2.017 – Manutenção Do Ensino Infantil

3.3.90.39.00- Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

12.365.0209.2.022 – Quota Salário Educação Ensino Infantil

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros -Pessoa Jurídica

02.006.002 – Ensino Fundamental

12.361.0210.2.024 – Manutenção Do Ensino Fundamental

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

12.361.0215.2.029 – Quota Salário Educação



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



3.3.90.39.00 - Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.07.001- Fundo Municipal De Saúde

10.301.0218.2.032 – Manutenção Do Sistema Básico De Saúde

3.3.90.39.00- Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

10.301.0225.2.038 – Manutenção Do Programa Farmácia Básica

3.3.90.39.00- Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

10.301.0250.2.154- Manutenção Da Atenção Secundária E Terciária

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.008.001 – Fundo Municipal De Assistência Social

08.244.0227.2.050 – Manutenção Da Assistência Social

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.008.002 – Fundo Mun Para Infância E A Adolescente

08.244.0227.2.051 – Manut Da Assistência E Ao Adolescente

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.008.004- Fundo Municipal Do Idoso

08.241.0227.2.125- Manutenção Do Fundo Municipal Do Idoso

3.3.90.39.00- Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.009.00 – Secretaria Municipal De Meio Ambiente

18.541.0249.2.095 – Man Atividades Administrativas Sec Mun. De Meio Ambiente

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.010.001 – Fundo Municipla De Cultura

13.392.0235.2.056 – Manutenção, Ampliação E Reforma Da Cultura



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.010.044- Fundo Municipal Do Turismo

23.695.0236.2.126 – Manut Do Icentivo E Da Divulgação Do Turismo

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

15.452.0238.2.067 – Manutenção Dos Serviços De Obras

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.013.000 – Secretaria Municipal De Agropécuaría

20.606.0234.2.054 – Manutenção Das Atividades Agropecuária

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros- Pessoa Jurídica

02.014.000 – Secretaria Municipal De Transporte E Manutenção

26.782.0239.2.074 – Manutenção Da Malha Viária

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

02.017.000 – Secretaria Muniicipal De Esporte E Lazer

27.812.0236.2.060 – Manutenção Do Desporto E Lazer

3.3.90.39.00 – Outros Serviços De Terceiros – Pessoa Jurídica

1. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. O descumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas neste Contrato ensejará a instauração de processo administrativo para apuração da responsabilidade da CONTRATADA, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

11.1.1. A CONTRATADA será notificada, preferencialmente por meio eletrônico, para apresentação de defesa prévia, acompanhada das justificativas e documentos que entender pertinentes, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data do recebimento da notificação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



11.1.2. A confirmação expressa do recebimento da notificação eletrônica será exigida, considerando-se a CONTRATADA plenamente cientificada na data do envio da comunicação eletrônica, ainda que não haja resposta expressa.

11.2. Será aplicada a penalidade de ADVERTÊNCIA por escrito nos casos de infrações de menor gravidade, assim entendidas aquelas que não causem prejuízo relevante à Administração e não justifiquem a aplicação de penalidade mais severa, tais como:

a) falhas formais na execução dos serviços que não comprometam sua regularidade ou continuidade, desde que sanadas no prazo fixado pela fiscalização;

b) descumprimento pontual de obrigações acessórias previstas neste Contrato.

11.3. Será aplicada a penalidade de MULTA, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, nas seguintes hipóteses:

a) multa moratória de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso injustificado na execução dos serviços, limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento);

b) multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de descumprimento de cláusulas contratuais não enquadradas na alínea anterior;

c) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, na hipótese de recusa injustificada da CONTRATADA em formalizar termo aditivo obrigatório previsto em lei;

d) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência, no caso de não apresentação de documentação indispensável à fiscalização ou ao pagamento.

11.3.1. O CONTRATANTE poderá reter valores devidos à CONTRATADA até o limite do valor da multa aplicada, como medida acautelatória, até a conclusão do processo administrativo.

11.3.2. Aplicada a penalidade, a CONTRATADA será notificada para efetuar o recolhimento do valor da multa no prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos.

11.3.3. O não recolhimento da multa autorizará:

a) a compensação com créditos da CONTRATADA relativos a este ou a outros contratos firmados com o CONTRATANTE;

b) a cobrança administrativa ou judicial do valor devido;

c) a inscrição do débito em dívida ativa, se cabível.

11.3.4. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas neste Contrato.

11.4. Será aplicada a penalidade de impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Belo Vale/MG, observados os efeitos e limites estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, der causa à inexecução parcial do contrato que resulte em prejuízo relevante à Administração;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



a) der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

b) der causa à inexecução total do contrato;

c) ensejar atraso reiterado e injustificado na execução dos serviços.

11.5. Será aplicada a penalidade de DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR quando a CONTRATADA:

a) prestar declaração falsa durante a execução contratual;

b) praticar fraude na execução do contrato;

c) comportar-se de modo inidôneo;

d) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.5.1. A sanção de declaração de inidoneidade impedirá a CONTRATADA de licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

11.5.2. A aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade é de competência exclusiva da autoridade competente da Administração Municipal, observadas as competências estabelecidas na Lei nº 14.133/2021 e na regulamentação municipal aplicável

11.6. As sanções previstas neste item serão apuradas mediante processo administrativo de responsabilização, conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores, observados os prazos e procedimentos previstos na Lei nº 14.133/2021.

11.7. A aplicação das sanções não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao CONTRATANTE.

11.8. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração;

b) as circunstâncias do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos efetivamente causados;

e) a existência de programa de integridade, quando aplicável.

11.9. As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade admitem reabilitação, desde que atendidos cumulativamente os requisitos previstos no art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

11.10. Da aplicação das sanções caberá recurso administrativo no prazo de 15 (quinze) dias úteis, com efeito suspensivo, nos termos da Lei nº 14.133/2021.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



11.11. As penalidades aplicadas serão registradas nos cadastros competentes e divulgadas na forma da legislação vigente.

12. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E DO REAJUSTE DE PREÇO

12.1 Reequilíbrio econômico-financeiro

12.1.1 O contrato decorrente deste Termo de Referência poderá ser alterado, mediante acordo entre as partes e prévia justificativa técnica e jurídica, com a finalidade de restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da contratada e a retribuição da Administração, assegurando a justa remuneração pelos serviços prestados e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do ajuste, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

12.1.2 O reequilíbrio econômico-financeiro poderá ser concedido, para mais ou para menos, nas seguintes hipóteses:

12.1.2.1 Para mais, quando ocorrerem fatos supervenientes imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, que retardem ou impeçam a execução do contrato, bem como nos casos de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual;

12.1.2.2 Para menos, quando o valor contratado se tornar manifestamente superior aos preços praticados no mercado ou quando ocorrer fato do príncipe que justifique a recomposição em favor da Administração.

12.1.3 Para a formulação do pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, não poderão existir empenhos com pendências de execução ou entrega referentes ao objeto do pedido.

12.1.4 Os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro não suspendem a execução dos serviços já empenhados, devendo a contratada manter a regular execução contratual. Eventuais efeitos financeiros decorrentes de pedidos deferidos aplicar-se-ão apenas aos serviços executados após a decisão final da autoridade competente.

12.1.5 A solicitação de reequilíbrio econômico-financeiro deverá ser formalizada pela contratada, instruída, obrigatoriamente, com a seguinte documentação:

12.1.5.1 planilha detalhada de composição de custos, indicando, de forma clara, a estrutura de custos e a margem de lucro da prestação dos serviços;

12.1.5.2 cópias das notas fiscais relativas ao período da contratação inicial e ao período em que se fundamenta o pedido de reequilíbrio, de modo a permitir a comparação dos custos;

12.1.5.3 comprovações da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, mediante apresentação das certidões vigentes relativas ao FGTS, débitos trabalhistas, tributos federais e dívida ativa da União, tributos estaduais e tributos municipais.

12.1.6 A ausência de qualquer dos documentos exigidos implicará o não recebimento do pedido de reequilíbrio econômico-financeiro.

12.1.7 A iniciativa e o ônus da comprovação do desequilíbrio econômico-financeiro caberão exclusivamente à contratada, competindo à Administração a análise técnica, econômica e jurídica do pedido e a deliberação quanto ao seu deferimento ou indeferimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



12.1.8 Não comprovada a ocorrência de desequilíbrio econômico-financeiro ou a existência de fato superveniente apto a justificá-lo, o pedido será indeferido, permanecendo a contratada obrigada ao cumprimento integral das obrigações contratuais pelos valores originalmente pactuados, sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis.

12.1.9 Para fins de manutenção do reequilíbrio deferido, a Administração poderá exigir, sempre que entender necessário, a apresentação de planilhas de custos atualizadas e documentos comprobatórios adicionais.

12.1.10 A Administração reserva-se o direito de realizar pesquisa de mercado paralela para verificar a compatibilidade dos valores apresentados, podendo indeferir o pedido caso reste demonstrada a possibilidade de absorção dos custos pela contratada ou a adoção de medidas gerenciais que não comprometam a execução do contrato.

12.1.11 O reequilíbrio econômico-financeiro, quando autorizado, será formalizado por termo aditivo, com a emissão do respectivo empenho complementar, não produzindo efeitos retroativos a serviços já executados ou faturados.

12.1.12 O novo valor somente produzirá efeitos após manifestação jurídica favorável e decisão da autoridade competente.

12.1.13 Para eventual reequilíbrio econômico-financeiro em favor da Administração, caberá à contratante comprovar a redução dos preços de mercado mediante planilhas de custos e/ou pesquisas de preços idôneas.

12.2 Reajuste de preços

12.2.1 Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis pelo prazo de 12 (doze) meses, contado a partir da data do orçamento estimado.

12.2.2 Após esse período, e mediante solicitação formal da contratada, poderá ser concedido reajuste anual com base na variação acumulada do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA**, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, observada a legislação vigente.

12.2.3 O reajuste incidirá exclusivamente sobre os serviços executados após o implemento da anualidade.

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

12.2.5 Na hipótese de atraso ou não divulgação do índice de reajuste, será aplicada a última variação conhecida, procedendo-se à compensação das diferenças quando da divulgação do índice definitivo.

12.2.6 Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou não possa mais ser utilizado, será adotado o índice que vier a ser determinado pela legislação superveniente ou, na sua ausência, aquele definido de comum acordo entre as partes, mediante termo aditivo.

12.2.7 O reajuste de preços será formalizado por apostilamento, nos termos da Lei nº 14.133/2021, não se caracterizando como alteração contratual.

13. DA HABILITAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



13.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro Comercial, no caso de empresário individual; ou Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor e suas alterações, devidamente registrados na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias; ou Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da diretoria em exercício; ou Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, quando a atividade assim o exigir; ou, no caso de Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI), apresentação do ato constitutivo devidamente registrado; ou, ainda, no caso de Microempreendedor Individual (MEI), apresentação do Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI.
- b) Documento de identificação oficial do(s) representante(s) legal(is) da empresa.

13.2 - REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal;
- c) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo as contribuições previdenciárias;
- d) Certidão Negativa de Débitos junto à Fazenda Estadual da sede da licitante;
- e) Certidão Negativa de Débitos junto à Fazenda Municipal da sede da licitante;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

13.3 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida há, no máximo, 90 (noventa) dias da data da abertura da sessão, quando não constar prazo de validade na própria certidão.

13.4 - DECLARAÇÕES

- a) Declaração de que a empresa não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- b) Declaração de pleno conhecimento e aceitação das condições estabelecidas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;
- c) Declaração de inexistência de fatos impeditivos para licitar ou contratar com a Administração Pública.

13.5 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Apresentação de, no mínimo, **01 (um) Atestado de Capacidade Técnica**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou ou executa satisfatoriamente serviços compatíveis em características, quantidades e complexidade com o objeto da contratação, contemplando serviços de telefonia VoIP, PABX Virtual em Nuvem, fornecimento de ramais IP, gerenciamento de linhas SIP ou serviços equivalentes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



b) Declaração de que a solução ofertada atende aos requisitos técnicos constantes do Termo de Referência, incluindo disponibilidade mínima, segurança da informação, qualidade das chamadas, compatibilidade com protocolo SIP e demais especificações técnicas.

c) **Comprovação de autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, demonstrando que a licitante está regularmente autorizada a explorar serviços de telecomunicações compatíveis com o objeto da contratação, quando exigido pela regulamentação vigente, ou comprovação de vínculo contratual com operadora devidamente autorizada pela ANATEL.

13.6 - REGULARIDADE PERANTE ÓRGÃOS DE CONTROLE

a) Apresentação da Certidão Consolidada de Pessoa Jurídica emitida pelo Tribunal de Contas da União – TCU, comprovando a inexistência de impedimentos para contratar com a Administração Pública.

PARA ASSINATURA DO CONTRATO

A Prova de Conceito – POC

A Prova de Conceito – POC tem por objetivo aferir, mediante demonstração prática, se a empresa a ser contratada dispõe de solução corporativa de telefonia fixa compatível com os requisitos mínimos estabelecidos neste Documento, bem como verificar sua capacidade técnica e conhecimento quanto à operacionalização, configuração e utilização da solução.

A POC será realizada pela empresa indicada para a contratação, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação formal, em data, local, horário e duração a serem definidos e comunicados oportunamente pela CONTRATANTE.

A condução e a avaliação da POC serão realizadas, minimamente, pelos integrantes da equipe requisitante e pelos servidores responsáveis pela avaliação técnica da solução, podendo ser acompanhadas por outros servidores ou profissionais designados pela CONTRATANTE.

A POC deverá observar integralmente as condições, procedimentos e requisitos técnicos estabelecidos no **Anexo – Prova de Conceito**, que integra este Documento.

A aprovação na POC constitui condição para a formalização da contratação, devendo a empresa demonstrar o atendimento aos requisitos mínimos e às funcionalidades exigidas pela Administração.

Caso a empresa não demonstre, durante a realização da POC, o atendimento aos requisitos mínimos estabelecidos neste Documento e em seu Anexo II, a Administração poderá considerar a solução tecnicamente inadequada para a contratação, mediante justificativa técnica devidamente fundamentada, prosseguindo-se com a análise da possibilidade de contratação de outra empresa, observadas as disposições legais aplicáveis à contratação direta.

A POC não terá caráter de competição ou de julgamento entre propostas, destinando-se exclusivamente à verificação da capacidade técnica e da compatibilidade da solução apresentada com as necessidades da Administração Pública.

14. TERMOS GERAIS DA EXECUÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



14.1 A execução dos serviços deverá observar integralmente as disposições deste Termo de Referência, do contrato administrativo, do Estudo Técnico Preliminar que o fundamenta e da legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021, garantindo a continuidade, a qualidade e a disponibilidade da solução de telefonia contratada.

14.2 Os serviços serão executados de forma contínua durante toda a vigência do contrato, compreendendo a implantação, configuração, disponibilização das linhas telefônicas e ramais, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, bem como todas as atividades necessárias ao pleno funcionamento da solução de telefonia VoIP e PABX Virtual.

14.3 A Contratada deverá executar os serviços observando os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, continuidade, qualidade e segurança, adotando boas práticas técnicas compatíveis com o objeto da contratação.

14.4 É vedada a subcontratação total do objeto contratual. A subcontratação parcial somente poderá ocorrer mediante autorização prévia e expressa da Administração, desde que não comprometa a qualidade, a continuidade ou a responsabilidade pela execução dos serviços, observada a legislação vigente.

14.5 A Contratada deverá adotar medidas que garantam a segurança das comunicações, a confidencialidade das informações e a proteção dos dados eventualmente tratados durante a execução contratual, observando as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

14.6 Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá manter os serviços em pleno funcionamento, realizando, sempre que necessário, manutenções preventivas, corretivas, atualizações e demais intervenções técnicas, sem custos adicionais para a Administração.

14.7 A execução dos serviços atenderá às determinações da gestão e da fiscalização do contrato, cabendo à Contratada promover, no prazo estabelecido pela Administração, a correção de falhas, indisponibilidades ou irregularidades eventualmente identificadas, sem qualquer ônus adicional para o Município.

14.8 O descumprimento das disposições deste Termo de Referência, do contrato ou da legislação aplicável sujeitará a Contratada às penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.9 A Contratada deverá manter registros das solicitações de suporte técnico, atendimentos realizados, interrupções dos serviços e respectivas soluções adotadas, sempre que solicitado pela fiscalização do contrato, possibilitando o acompanhamento da execução contratual e a avaliação da qualidade dos serviços prestados.

15. RECEBIMENTO DO OBJETO

15.1. O objeto será recebido provisoriamente pelo Fiscal do Contrato, mediante verificação da implantação da solução, da disponibilização das linhas telefônicas, ramais e demais serviços contratados, para fins de avaliação da conformidade com as especificações constantes deste Termo de Referência.

15.2 Após o recebimento provisório, será verificado o pleno funcionamento da solução, a qualidade dos serviços prestados e o atendimento às condições contratuais, podendo a Administração solicitar ajustes ou correções caso sejam identificadas falhas ou inconformidades.

15.3 O recebimento definitivo ocorrerá após a constatação de que os serviços foram implantados e estão sendo executados de forma regular, em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, mediante emissão de termo ou atesto pelo Fiscal do Contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



15.4 O recebimento provisório ou definitivo não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pela qualidade dos serviços prestados, nem a obriga a reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, quaisquer falhas, defeitos ou irregularidades constatadas durante a execução contratual.

15.5 Durante a vigência do contrato, os serviços serão objeto de acompanhamento e atesto mensal pelo Fiscal do Contrato, que verificará a disponibilidade, o funcionamento da solução e o cumprimento das obrigações contratuais para fins de medição e pagamento.

15.6 Constatadas irregularidades na prestação dos serviços, o recebimento poderá ser recusado, total ou parcialmente, até que a Contratada promova a regularização das pendências, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, quando for o caso.

16. SUBCONTRATAÇÃO

16.1 É vedada a subcontratação total do objeto desta contratação.

16.2 A subcontratação parcial somente será admitida para atividades acessórias ou complementares à execução do objeto, desde que previamente autorizada, de forma expressa, pela Administração Municipal e que não implique transferência da responsabilidade integral da Contratada pela execução dos serviços.

16.3 A autorização para eventual subcontratação não eximirá a Contratada de sua responsabilidade integral pela execução do contrato, permanecendo responsável perante a Administração pela qualidade dos serviços prestados, pelo cumprimento das obrigações contratuais e pelos atos praticados pela subcontratada.

16.4 A subcontratação não estabelecerá qualquer vínculo jurídico entre a Administração Municipal e a subcontratada, permanecendo a Contratada como única responsável pela execução do objeto contratado.

16.5 É vedada a subcontratação de empresa que esteja impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública ou que não atenda às condições de habilitação exigidas para a execução das atividades subcontratadas, quando aplicável.

17. DEMONSTRATIVO DE RESULTADO A SER ALCANÇADO:

A presente contratação tem por finalidade alcançar resultados concretos, objetivos e mensuráveis, compatíveis com a necessidade administrativa identificada no Documento de Oficialização da Demanda e no Estudo Técnico Preliminar, notadamente:

I – Garantir a continuidade dos serviços de telefonia, assegurando comunicação eficiente entre os diversos órgãos da Administração Pública Municipal;

II – Disponibilizar solução de telefonia baseada em tecnologia VoIP, com plataforma de PABX Virtual em Nuvem, proporcionando maior flexibilidade, disponibilidade e escalabilidade dos serviços;

III – Reduzir os custos operacionais com telefonia, mediante utilização de tecnologia de comunicação sobre protocolo IP e gerenciamento centralizado dos serviços;

IV – Disponibilizar linhas telefônicas, ramais IP e recursos de comunicação compatíveis com as necessidades dos diversos setores da Administração Municipal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



V – Assegurar suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento contínuo e atendimento aos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;

VI – Proporcionar maior confiabilidade, estabilidade e qualidade das comunicações telefônicas, reduzindo falhas, interrupções e indisponibilidades dos serviços;

VII – Possibilitar gerenciamento centralizado da solução, com acesso a relatórios gerenciais, controle de ramais, acompanhamento de chamadas e administração dos recursos de telefonia;

VIII – Garantir a implantação da solução no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis**, contados da emissão da Ordem de Serviço, assegurando a continuidade da prestação dos serviços públicos;

Belo Vale, aos XXXX do mês de XXXX de 2026.

José Lapa dos Santos
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



ANEXO II- PROVA DE CONCEITO

Procedimentos para Realização da Prova de Conceito – POC

A POC será realizada nas dependências da Prefeitura Municipal de Belo Vale, localizada na Avenida Tocantins, nº 57, Centro, Belo Vale/MG, CEP 35473-000, em data e horário previamente definidos e comunicados pela CONTRATANTE à empresa indicada para a contratação.

Para a realização da POC, a CONTRATANTE disponibilizará exclusivamente o circuito de Internet necessário à execução dos testes. Caberá à empresa convocada disponibilizar todos os equipamentos, terminais, acessórios, softwares, licenças, ferramentas, materiais, manuais, guias de instalação e demais recursos necessários à demonstração e à verificação do atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos neste Documento e em seus anexos.

A empresa deverá apresentar a solução em condições adequadas de funcionamento, permitindo à equipe técnica da CONTRATANTE realizar os procedimentos de verificação, testes e validação das funcionalidades e requisitos técnicos exigidos para a contratação.

Após o início da POC, não será permitida qualquer alteração de códigos, compilação, correção, atualização (update), substituição de componentes ou qualquer outra intervenção destinada a modificar a solução apresentada, salvo quando expressamente autorizada pela CONTRATANTE e desde que não comprometa a finalidade da avaliação.

A constatação de alteração indevida da solução durante a realização da POC poderá resultar na não aprovação da empresa na avaliação técnica, mediante registro e justificativa da equipe responsável pela avaliação.

Ao término da POC, a equipe técnica responsável emitirá parecer conclusivo, contendo o resultado da avaliação e manifestação quanto ao atendimento dos requisitos, funcionalidades e casos de teste estabelecidos neste Documento e no Anexo III.

O parecer conclusivo será encaminhado à autoridade competente para subsidiar a decisão quanto ao prosseguimento da contratação direta, integrando os documentos que compõem o respectivo processo administrativo.

Caso a empresa não demonstre o atendimento aos requisitos e funcionalidades considerados essenciais ou mínimos para a execução do objeto, a solução será considerada tecnicamente não aprovada, devendo a ocorrência ser devidamente registrada e fundamentada pela equipe avaliadora.

Na hipótese de não aprovação da empresa inicialmente indicada, a Administração poderá, observada a legislação aplicável à contratação direta e a justificativa constante dos autos, proceder à análise da empresa subsequente que se mostre apta à execução do objeto, realizando nova verificação de conformidade e, se necessário, nova POC, nas mesmas condições estabelecidas neste Documento.

Para a presente POC, foi estabelecido o conjunto mínimo de requisitos, funcionalidades e casos de teste que deverão ser demonstrados pela empresa convocada, conforme especificações apresentadas a seguir.

A empresa deverá demonstrar, durante a realização da POC, o atendimento aos requisitos previstos nos casos de teste, cabendo à equipe técnica da CONTRATANTE registrar objetivamente os resultados obtidos, indicando, para



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



cada requisito, o atendimento, o não atendimento ou, quando aplicável, a necessidade de esclarecimento ou complementação de informações.

A aprovação na POC ficará condicionada à demonstração do atendimento dos requisitos mínimos e essenciais estabelecidos neste Documento, sem prejuízo das demais condições técnicas e administrativas previstas para a contratação.

Tabela 01 - POC 01.

Das funcionalidades do Sistema de Gestão

Id.	Funcionalidades Gerais	Atende	Não atende
1.	Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais.		
2.	A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.		
3.	Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:		
4.	Disponibilidade da solução, apresentando o log de eventos, o totalizador de eventos para o mês e para o ano, a informação de cada evento (data/hora de início e fim, além dos detalhes), e agendamentos futuros de manutenção.		
5.	Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.		
6.	Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.		
7.	Deverá permitir a exportação dos dados pelo menos no formato PDF ou csv.		
8.	Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).		
9.	Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), para um período de até um mês, e o consumo do dia atual.		
10.	Visualização da lista telefônica pública e privada.		



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE

ESTADO DE MINAS GERAIS

ADM: 2025/2028



11.	Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:		
12.	Disponibilidade da solução.		
13.	Disponibilidade de cada ramal.		
14.	Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação		
15.	Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data		
16.	Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data		
17.	Tráfego de chamadas, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.		
18.	Informação do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.		

Tabela 02 - POC 02.

Das funcionalidades dos Ramais

Id.	Funcionalidades Gerais	Atende	Não atende
1.	Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro.		
2.	Visualizar a notificação e o resumo das implicações decorrentes da migração de um usuário, de um grupo de ramais, para outro grupo de ramais.		
3.	Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;		
4.	Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.		
5.	Transferência de chamada: Permitir o envio de uma chamada para outra linha (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências		



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



	de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias.).		
6.	Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las.		
7.	Conferência de voz nos telefones IP com até 15 participantes.		
8.	Captura direcionada: permite capturar uma chamada que está 'tocando' em um ramal específico.		
9.	Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo.		
10.	Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera.		
11.	Dispositivos por usuários: 35 (permite que o ramal possa ser vinculado até 35 tipos de dispositivos, seja aparelho, Softphone mobile ou Softphone para desktop).		
12.	Toque simultâneo: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos do usuário.		
13.	Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário.		
14.	Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.		
15.	Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).		
16.	Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).		
17.	Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).		
18.	Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).		



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



19.	Possibilidade de criação de grupos de atendimento.		
20.	Identificação do número chamador (BINA). (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações.)		
21.	Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.		
22.	Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).		
23.	Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.		
Id.	Recursos de softphone	Atende	Não atende
24.	A licença de Softphone deverá permitir o atendimento de ligações internas e externas.		
25.	Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.		
26.	Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 1000 participantes internos e externos na mesma conferência / videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.		
27.	Deve permitir a criação de até 100 salas simultâneas por reunião. Essa funcionalidade permite a criação de sub salas apartadas da sala de reunião principal.		
28.	Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 15.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea.		
29.	Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).		
30.	Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu Softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo Softphone.		
31.	Permitir ao usuário a ocultação de seu estado de presença para outro usuário ou para grupo de usuários.		



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO VALE
ESTADO DE MINAS GERAIS
ADM: 2025/2028



32.	Permitir que o usuário, durante uma ligação telefônica, possa alternar entre seus dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”. Deverá funcionar de aparelho IP para softphone e de softphone para aparelho IP, no mínimo.		
33.	Deve suportar transferência de chamadas		
34.	Deve suportar retenção de chamada		
35.	Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos		
36.	Permitir o uso da logomarca da CONTRATANTE na tela de usuário.		
37.	A solução deverá possuir a funcionalidade de tradução e transcrição automática em tempo real, capaz de converter áudio em texto em diversos idiomas e exibir as transcrições em forma de legendas durante as videoconferências.		
38.	O sistema deverá permitir a alteração automática do status de presença do participante para "ausente" com base na detecção da ausência de vídeo, ou seja, quando a presença do participante não for detectada pela câmera.		
39.	Permitir que os usuários consultem dados estatísticos que demonstrem em determinado período de tempo, no mínimo, quais as suas principais conexões, tempo e quantidade de reuniões realizadas, novas conexões e total de conexões.		
40.	Permitir o ajuste da redução de ruído, de forma que o usuário possa optar entre permitir ouvir todas as vozes próximas, eliminando o ruído ambiente; remover todo o ruído de fundo; remover o ruído de fundo e outras vozes; reduzir ruídos de forma a otimizar para frequências de música.		
41.	Possuir quadro branco, permitindo que todos os usuários de uma sessão de videoconferência escrevam / desenhem em tela compartilhada.		
42.	Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo.		
43.	Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência.		