



## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR Nº 002/2025**

### **1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

As presentes Especificações Técnicas visam estabelecer as condições gerais de recebimento e execução por parte da empresa contratada dos serviços de licenças de PABX em nuvem com plano de voz ilimitado nacional, necessários a buscando uma atuação eficaz no que se refere à economicidade de gastos públicos, e principalmente na confiabilidade dos serviços prestados no que tange comunicação, trazendo segurança e bem estar aos servidores, usuários e terceirizados.

A telefonia desempenha um papel crucial nas atividades da prefeitura, permitindo comunicação agil e eficiente entre departamentos e atendimento à população, melhorando significativamente a gestão e a prestação de serviços municipais.

### **2. SETORES REQUISITANTES**

Secretaria Municipal de administração.

### **3. DEMONSTRATIVO DO ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO**

A presente contratação está alinhada com o Planejamento da Administração, sendo de grande importância, embora não tenha sido elaborado o Plano de Contratações Anual.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

Os serviços deverão ser prestados de acordo com as normas previstas para prestação de licenças de PABX em nuvem com plano de voz ilimitado nacional e aquisição de aparelhos IP ,pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), conforme:

- Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
- Resolução ANATEL nº 614, de 28 de maio 2013 (Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia);
- Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC);
- Resolução ANATEL nº 460, de 19 de março de 2007, Regulamento Geral de Portabilidade (RGP);
- Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – (RQUAL);
- Resolução nº 443, de 08 de agosto de 2006, Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com Relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e aos serviços de televisão por assinatura; Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD));

4.1.2 O objeto é Contratação de licenças de PABX em nuvem com plano de voz ilimitado nacional e aquisição de aparelhos IP conforme condições:

- Item 1 - Licenças PABX em nuvem com plano de voz ilimitado nacional (compatível



com telefone IP e dispositivos Android, IOS, Windows e macOS), com Plataforma de Gerenciamento.

- Item 2 - URA PABX em Nuvem Multinível
- Item 3 - Assinatura Serviço de Rede Inteligente 0800, Especial e de Utilidade Pública e Emergência com Tridígito e de Apoio ao STFC com 4 Canais, Plano de Voz Ilimitado Nacional, URA e Plataforma de Auto Gestão

A Empresa licitante deverá comprovar, através de Relatório, sinal de cobertura de relativa intensidade no endereço da Prefeitura Municipal de Marilândia, Rua Ângela Savergnini, n.º 93, Centro, Marilândia, Cep: 29725-000 e Zona Rural;

Deverá ser disponibilizado pela empresa cobertura por deslocamento em interconexão com as demais operadoras em todo o território nacional.

A CONTRATADA não poderá cobrar por serviços adicionais tais como habilitação e identificação de chamadas.

A CONTRATADA deverá garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

#### **4.1.3 REQUISITOS DA EMPRESA**

Com relação aos critérios de qualificação técnica exigidos pela contratada, esta deverá possuir, obrigatoriamente, autorização pela ANATEL para prestação do serviço de SMP.

Durante a execução do serviço a contratada deverá, obrigatoriamente, atentar quanto aos requisitos técnicos da ANATEL para execução dos serviços de telefonia, conforme as legislações em vigor.

A CONTRATADA deverá fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana.

A operadora deverá permitir bloquear os serviços, temporariamente ou permanentemente, parcial ou total, sem qualquer ônus, quando solicitado pelo CONTRATANTE, através de ferramenta on-line ou central de atendimento.

A Empresa deverá possuir ferramenta de gestão online das linhas, permitindo a

Para execução do contrato a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes materiais:

#### **LICENÇAS DE PABX EM NUVEM**

- Fornecer a quantidade de licenças de PABX na nuvem conforme definida na tabela 1.1;
- A utilização das licenças deverá ser 100% via internet já existente nas localidades;
- Entroncamento SIP "Virtual" sem limitação de canais;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**  
Rua Ângela Savergnini, n.º 93, Centro - CEP 29725-000 - Marilândia - ES  
CNPJ: 27.744.176/0001-04



- Ativar e desativar licenças conforme necessidade da CONTRATANTE e segundo o limite estabelecido na lei;
- Prazo de instalação de até 30 dias;
- Início de atendimento em caso de defeito em até 4 horas;
- Central de Atendimento 24h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- A CONTRATADA deverá manter as numerações atualmente utilizadas (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL.
- Serviço telefônico com chamadas ilimitadas local e nacional, para fixo e móvel, para qualquer operadora.
- A mesma licença deverá ter disponibilidade de ativação em até 5 dispositivos diferentes (como aparelhos de telefone de mesa do tipo aparelho IP, smartphone, computador/notebook, tablet);
- Todas as licenças deverão ser gerenciadas em um único PABX em nuvem;
- Possuir redundância de servidores garantindo um SLA de 99,9%;
- Deve ser reservador 200kbps no link de internet por ramal;
- Deve oferecer discagem abreviada;
- Deve oferecer rediscagem;
- Deve entregar relatório de chamadas;
- Deve suportar funcionalidades padrões de PABX;
- Deve suportar Auto Atendimento (URA);
- Deve oferecer grupo de busca;
- Deve oferecer 'siga-me' interno e externo;
- Deve oferecer conferência a 3;
- Deve oferecer transferência de chamadas;
- Deve oferecer transferência de chamada com consulta;
- Deve oferecer desvio automático de chamadas condicional;
- Deve suportar captura de chamadas;
- Deve suportar grupo de captura;
- Deve permitir agenda particular;
- Deve suportar correio de voz;
- Deve suportar identificação de chamada;
- Deve possuir função de 'não perturbe';
- Deve suportar desvio 'se ocupado' ou 'não atende';
- Deve oferecer música em espera individual;
- Deve oferecer música em espera para grupo de ramais;
- Deve suportar configuração via web;
- Deve permitir gerenciamento das licenças via portal web;
- Deve oferecer opções de conexão de terminal via Aparelho IP, Ramal IP (sem o aparelho) e Softphone;
- Deve oferecer Música em espera para a empresa;



- Deve possuir integração direta ou via add-on com o Microsoft Teams;
- Deve ser compatível com sistemas operacionais Windows e Mac OS;
- Deve ser compatível com sistemas operacionais móveis Android e Ios;
- Não deve ser baseado em soluções Asterisk;
- Chamadas internacionais bloqueadas;
- A contratada deverá fornecer suporte e orientação quanto a ativação e usabilidades da solução;
- A contratante deverá enviar relação de números que deverão ser portados para as licenças do PABX em nuvem.
- A contratada deverá fornecer números de licenças novos se necessário.

#### **4.1.4 CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E ENTREGA**

##### **4.1.4.1 Do recebimento**

O objeto licitado deverá ser entregue na Prefeitura Municipal de Marilândia, setor Administrativo da Secretaria Municipal de Administração, situada na Rua Ângela Savergnini, n.º 93, Centro, Marilândia Es, no horário de 11:00h às 17:00h, de segunda a sexta-feira, em conformidade com as especificações descritas neste termo de Referência.

O prazo máximo para ativação dos serviços será de 30 (trinta) dias corridos a partir da data da assinatura do contrato.

##### **4.1.4.2 Do recebimento provisório**

Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias corridos após a entrega dos serviços, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

##### **4.1.4.3 do recebimento definitivo**

Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

##### **4.1.4.4 Do recebimento da fatura**

Após o fechamento do ciclo de faturamento, as faturas deverão ser disponibilizadas através de portal de gestão, não havendo a necessidade de ser enviada impressa para o endereço do CONTRATANTE



As faturas deverão conter detalhamento dos serviços prestados, individualizado por número, de forma a permitir o acompanhamento dos fiscais do contrato. Além disso, as faturas deverão conter todos os tributos e encargos, conforme os preços contratados no processo licitatório.

A data de vencimento das faturas deverá ser no mínimo de 30 dias após a data de emissão.

O pagamento será feito mensalmente com base nos preços constantes da proposta da CONTRATADA apresentada na licitação, subtraído de eventuais ajustes (descontos/glosas) em função do não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste documento.

Nos casos que for identificado cobranças indevidas na fatura, e não for possível reajustar a fatura no mês corrente para o pagamento, os valores serão lançados como crédito a favor do Contratante no próximo ciclo de faturamento.

A CONTRATANTE efetuará o pagamento apenas dos serviços efetivamente utilizados.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a fiscalização do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## 5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

**5.1** Foi verificada sua pertinência como solução mais adequada para o atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal de Marilândia. Na busca de um preço médio para cada objeto, inicialmente foram consultados sítios comerciais da internet, contrato anteriores, pelo Painel de preços, bem como com fornecedores da região. Os preços anotados são referenciais e buscam apresentar a provável dimensão do impacto orçamentário para avaliação da viabilidade da contratação.

## 6. QUANTITATIVO ESTIMADO DOS ITENS POR SOLUÇÃO

LOTE ÚNICO				
Item	Descrição	Quant. Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal
1	Licenças PABX em nuvem com plano de voz ilimitado nacional (compatível com telefone IP e dispositivos Android, IOS, Windows e macOS), com Plataforma de Gerenciamento	100	R\$ 35,00	R\$ 3.500,00
2	URA PABX em Nuvem Multinível	3	R\$ 55,00	R\$ 165,00
3	Assinatura Serviço de Rede Inteligente 0800, Especial e de Utilidade Pública e Emergência com Tridígito e de Apoio ao STFC com 4 Canais, Plano de Voz Ilimitado Nacional, URA e Plataforma de Auto Gestão	3	R\$ 615,00	R\$ 1.845,00



VALOR MENSAL ESTIMADO COM IMPOSTO	<b>R\$ 5.510,00</b>
VALOR GLOBAL (12 meses) ESTIMADO COM IMPOSTO	<b>R\$66.120,00</b>

## **7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

A estimativa de valor da contratação, no valor global de R\$ 66.120,00 (sessenta e seis mil, cento e vinte reais) realizada nesses ETP visa a levantar o eventual gasto com a solução escolhida de modo a avaliar a viabilidade econômica da opção.

## **8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

A solução considerada mais adequada neste momento é a contratação de serviços de licenças de PABX em nuvem com plano de voz ilimitado nacional, que se dará por meio de Registro de Preço, com validade de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovada a vantajosidade, comprando a administração a quantidade necessária para atender às suas demandas.

A presente contratação ocorrerá por intermédio do Sistema de Registro de Preços, admitindo-se a adesão por demais órgãos e entidades, nos termos da legislação vigente.

## **9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

Não foi possível identificar contratações correlatas ou interdependentes.

## **10. JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**

Em regra, conforme disposições estabelecidas na alínea b, inciso V, do art. 40 da Lei n.º 14.133/21, o planejamento da compra deverá atender, entre outros, ao princípio do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso, com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala. Considerando a natureza do serviço a ser contratado, não se verifica a possibilidade de parcelamento da solução.

## **11. DEMONSTRATIVO RESULTADOS PRETENDIDOS**

Os resultados pretendidos, com a contratação dos serviços de telefonia são os seguintes

- Um contrato que seja vantajoso para Administração; Garantir a continuidade da prestação dos Serviços de Telefonia Móvel;
- Garantir que os serviços sejam prestados conforme as especificações estabelecidas neste documento de especificações técnicas;
- Garantir que os serviços sejam prestados com alto grau de qualidade



---

## **12. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO**

Não se vislumbra, neste momento, providências necessárias a serem adotadas.

## **13. IMPACTOS AMBIENTAIS**

Na presente contratação não se vislumbra impacto ambiental relevante.

Porém para o efetivo cumprimento da LEI 14.133/21, que objetiva o crescimento sustentável.

É obrigação da Contratada estar em conformidade com a Sustentabilidade Empresarial (ISE B3) possuir o indicador do desempenho médio das cotações dos ativos de empresas selecionadas pelo seu reconhecido comprometimento com a sustentabilidade empresarial.

Art. 5. Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).

Art. 11. O processo licitatório tem por objetivos: IV - incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável. Art. 42. A prova de qualidade de produto apresentado pelos proponentes como similar ao das marcas eventualmente indicadas no edital será admitida por qualquer um dos seguintes meios: III - certificação, certificado, laudo laboratorial ou documento similar que possibilite a aferição da qualidade e da conformidade do produto ou do processo de fabricação, inclusive sob o aspecto ambiental, emitido por instituição oficial competente ou por entidade credenciada.

Em atendimento aos itens da lei, citado acima, fornecer as seguintes certificações: ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 27001, ISO 26000, LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

## **14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

Com base no exposto acima, especialmente no que tange à solução de mercado escolhida, a Equipe de Planejamento designada, considera que a contratação é viável e razoável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração Pública.

Marilândia, 04 de junho de 2025.

Elaborado por: