

Anexo I
TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de solução integrada de telefonia IP em nuvem, com central telefônica PABX em nuvem, serviço de operadora de telefonia IP, portabilidade do número tronco da Câmara Municipal de Guaratinguetá, fornecimento de 68 licenças de ramais SIP, fornecimento de 68 aparelhos telefônicos IP, implantação, configuração, ativação, testes operacionais, suporte técnico e demais serviços correlatos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR (MENSAL / UNITÁRIO) (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Serviço continuado de solução de telefonia IP em nuvem, com central PABX em nuvem, operadora IP, portabilidade do número tronco, franquia mínima mensal de 2.000 minutos e recursos avançados de gerenciamento.	Mês	12		
2	Licença de ramal SIP com ativação, registro, gerenciamento e disponibilidade durante toda a vigência contratual.	Licença	68		
3	Fornecimento de aparelho telefônico IP novo, Outsourcing pelo período contratual, sem uso anterior, compatível com a solução e com as especificações mínimas do Termo de Referência.	Unidade	68		
4	Serviço de implantação, configuração, migração, portabilidade, testes, treinamento inicial e suporte assistido de entrada em produção.	Serviço	1		
	TOTAL				

2. DEFINIÇÃO DETALHADA DO OBJETO E MODELO DE EXECUÇÃO

Constitui objeto da presente contratação a disponibilização de solução corporativa de telefonia IP em nuvem, em regime de prestação de serviço continuado, para atendimento das necessidades de comunicação institucional da Câmara Municipal de Guaratinguetá, compreendendo, de forma

integrada e indissociável, central telefônica PABX em nuvem, operadora de telefonia IP, portabilidade do número tronco principal, licenças de ramais SIP, fornecimento de aparelhos telefônicos IP, implantação completa, parametrização, ativação, testes, treinamento inicial e suporte técnico durante a vigência contratual.

A solução deverá ser entregue plenamente operacional, contemplando todos os meios necessários ao seu funcionamento regular, sem ônus adicional à Administração, inclusive configurações de plataforma, programação de recursos, cadastro de usuários, ajustes de rotas, parametrização de atendimento automático, disponibilização dos terminais telefônicos, atualização de firmware, integração com a infraestrutura lógica existente e suporte para estabilização da operação.

A central telefônica em nuvem deverá possuir, no mínimo, os seguintes recursos funcionais: pré atendimento por URA, grupos administrativos, tarifador completo, categoria de ramais, correio de voz, múltiplas músicas de espera, planos de horários, lista negra para entrada e saída, envio de recados do correio de voz por correio eletrônico, suporte a DDR SIP, seleção automática de rotas, salas de conferência, monitoramento e relatórios para gestão completa da solução.

A solução deverá contemplar 68 licenças de ramais SIP, com administração centralizada, registro seguro, disponibilidade durante toda a vigência do contrato e possibilidade de remanejamento entre usuários e setores da Câmara, sem cobrança adicional por reconfiguração básica ou alteração de perfil de uso dentro dos limites da contratação.

O serviço de operadora de telefonia IP deverá incluir a portabilidade do número tronco atualmente utilizado pela Câmara Municipal de Guaratinguetá, qual seja, (12) 3123 2400, sem limitação de chamadas simultâneas e com franquia mínima mensal de 2.000 minutos compartilhados entre os ramais, admitida solução superior ofertada pela futura contratada, desde que sem elevação indevida de custo e sem prejuízo ao interesse público.

Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser novos, em primeiro uso, compatíveis com a solução ofertada e atender, no mínimo, às seguintes especificações técnicas:

2.0.1 Perfis SIP suportados: SIP v1 (RFC 2543) e SIP v2 (RFC 3261);

2.0.2 2 contas SIP simultâneas;

2.0.3 2 portas Ethernet RJ45 10/100/1000 Mbps;

2.0.4 Suporte a IPv4, IPv6, RTP, RTCP, TCP, UDP, VLAN, QoS e demais protocolos compatíveis com a solução;

2.0.5 Suporte a PoE 802.3af, Classe 2;

2.0.6 Codecs de voz de banda larga e banda estreita, incluindo ao menos Opus, G.722, G.711, G.723.1, G.729 A/B, G.726 e iLBC;

2.0.7 Áudio em alta definição, cancelamento de eco acústico e viva voz full duplex;

2.0.8 2 teclas de linha com LED programáveis;

- 2.0.9 Conferência local de até 5 vias;
- 2.0.10 Recursos de retenção, mudo, não perturbe, desvio de chamada, chamada em espera, transferência de chamada, gravação centralizada e alerta de correio de voz;
- 2.0.11 Agenda com capacidade mínima de 1.000 contatos e histórico de chamadas;
- 2.0.12 Display gráfico com resolução mínima de 132 x 64 pixels e luz de fundo;
- 2.0.13 Recursos de segurança, incluindo SRTP, TLS, HTTPS, criptografia AES para arquivos de configuração, autenticação, OpenVPN, IEEE 802.1X e STUN;
- 2.0.14 Entrada de alimentação AC 100 a 240 V, com fonte compatível, ou operação por PoE, conforme o caso;
- 2.0.15 Interface multilíngue, firmware unificado, auto provisionamento por FTP, TFTP, HTTP e HTTPS, PnP, zero touch e TR 069;
- 2.0.16 Suporte a redundância de servidor, atribuição IP estática ou por DHCP, sincronização por SNMP, DNS SRV, LLDP, CDP, DHCP VLAN e ICE.

A implantação deverá compreender, no mínimo, levantamento inicial da estrutura lógica envolvida, definição de plano de ativação, cadastro e associação dos ramais, parametrização do PABX em nuvem, configuração dos aparelhos, execução da portabilidade, testes de entrada e saída, testes de URA, grupos e transferência, treinamento operacional básico e acompanhamento da entrada em produção até a estabilização do serviço.

A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência do contrato, por canais de atendimento adequados, para tratamento de falhas, indisponibilidades, ajustes de configuração, restabelecimento de operação, manutenção evolutiva básica e orientação quanto ao uso dos recursos da solução.

2.1 Vigência da contratação

O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato ou, na sua ausência, da emissão da Autorização de Serviço, prorrogável nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço de natureza continuada, cuja interrupção pode comprometer o regular funcionamento da comunicação institucional.

2.2 Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- a) Início da execução do objeto: em até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato ou da emissão da Autorização de Serviço;
- b) Prazo para implantação inicial, ativação, configuração, entrega dos terminais, testes e disponibilização da solução em produção: em até 30 (trinta) dias corridos, contados do início da execução;

- c) A prestação do serviço de telefonia IP, licenciamento dos ramais, manutenção da plataforma, gestão da solução e suporte técnico ocorrerão de forma continuada durante toda a vigência contratual;
- d) A portabilidade do número tronco deverá ser conduzida de forma planejada, com o objetivo de evitar interrupção relevante do serviço e preservar a continuidade do atendimento institucional;
- e) Eventuais reconfigurações ordinárias, remanejamentos de ramais, ajustes de grupos, atualização de mensagens e parametrizações básicas necessárias à rotina administrativa deverão ser executadas pela contratada sem cobrança adicional, desde que dentro do escopo da solução contratada.

2.3 Local e horário da prestação dos serviços

2.3.1 Os serviços serão prestados no edifício sede da Câmara Municipal de Guaratinguetá, em endereço a ser formalmente indicado pela Administração no momento da contratação, bem como, quando cabível, de forma remota na plataforma em nuvem da contratada.

2.3.2 Os serviços de implantação, atendimento presencial eventualmente necessário e demais atividades programadas deverão ocorrer, preferencialmente, em dias úteis e em horário de expediente da Câmara, sem prejuízo da necessidade de suporte remoto ou corretivo em horários compatíveis com a manutenção da continuidade da comunicação institucional.

2.4 Procedimentos de transição e finalização do contrato

Em razão da natureza continuada e sensível do objeto, serão necessários procedimentos de transição e finalização contratual, compreendendo, no mínimo:

- a) manutenção da operação até a data efetiva da substituição da solução, quando houver nova contratação;
- b) preservação do número principal portado e cooperação técnica para eventual migração futura, observadas as regras regulatórias aplicáveis;
- c) disponibilização à Administração das informações necessárias à continuidade do serviço, tais como relação de ramais ativos, perfis configurados, filas, grupos, URAs, horários, relatórios e demais parâmetros essenciais;
- d) retirada, quando cabível, dos equipamentos fornecidos em regime não incorporável ao patrimônio, sem causar paralisação indevida do serviço;
- e) desativação segura de acessos e perfis, com preservação das informações administrativas que devam ser entregues à contratante.

3. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR E FORMA DE FORNECIMENTO

A seleção do prestador do serviço objeto desta contratação se dará pelo menor preço global, considerando a necessidade de contratação de solução integrada e plenamente compatível entre plataforma em nuvem, serviço de telefonia IP, licenças, terminais, implantação e suporte, de modo a assegurar responsabilidade única pela entrega do resultado e a adequada gestão contratual.

3.1 Forma de fornecimento

A execução do objeto será continuada, com implantação inicial e fornecimento dos terminais na fase de entrada em produção, seguido da prestação mensal e contínua do serviço durante a vigência contratual.

4. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A presente contratação decorre da necessidade de dotar a Câmara Municipal de Guaratinguetá de solução moderna, confiável e gerenciável de comunicação telefônica, apta a atender, com eficiência, continuidade e qualidade, as demandas administrativas, institucionais e de atendimento ao público. A telefonia constitui serviço essencial ao fluxo diário de informações entre setores internos, gabinetes, unidades administrativas, fornecedores, órgãos públicos, cidadãos e demais interessados, de modo que sua indisponibilidade ou precariedade compromete a rotina de trabalho, o atendimento institucional e a própria imagem da Administração.

A adoção de solução de telefonia IP em nuvem apresenta vantagens técnicas e operacionais relevantes quando comparada a estruturas telefônicas convencionais, especialmente pela centralização do gerenciamento, pela flexibilidade de configuração, pela possibilidade de criação de URAs, grupos e políticas de encaminhamento, pela extração de relatórios gerenciais, pela otimização da distribuição de chamadas, pela escalabilidade dos ramais e pela maior capacidade de acompanhamento e controle da operação. Tais características contribuem diretamente para o aumento da eficiência administrativa, da rastreabilidade e da governança do serviço.

A contratação integrada da plataforma PABX em nuvem com o serviço de operadora IP, a portabilidade do número tronco principal, as licenças dos ramais, os aparelhos telefônicos IP e a implantação completa mostra-se tecnicamente mais adequada ao interesse público, pois evita fragmentação de responsabilidades, reduz o risco de incompatibilidades entre componentes, simplifica a fiscalização, melhora a responsabilização do contratado e favorece a efetiva disponibilização do serviço em condições plenas de uso desde o início da vigência.

O fornecimento dos aparelhos telefônicos IP integra a solução como elemento indispensável à sua operacionalização, assegurando compatibilidade entre os terminais e a plataforma ofertada, padronização tecnológica, redução de riscos de falhas por heterogeneidade de equipamentos e melhor suporte técnico ao longo da execução contratual. A exigência de características mínimas de rede, segurança, codecs, gerenciamento e provisionamento busca resguardar a Administração quanto à qualidade dos terminais e à longevidade da solução a ser implantada.

O quantitativo de 68 licenças de ramais SIP e 68 aparelhos telefônicos IP visa atender a necessidade institucional de estruturação da comunicação interna e externa da Câmara, contemplando os diversos pontos de uso administrativo e funcional vinculados às atividades legislativas e de apoio. Já a manutenção do número tronco principal por meio de portabilidade é medida necessária à continuidade do relacionamento institucional com o público externo, evitando prejuízos ao atendimento e à identificação da Câmara pela população.

Dessa forma, a solução como um todo consiste na contratação de serviço continuado de telefonia IP corporativa em nuvem, com gerenciamento centralizado, recursos avançados de PABX, franquia de minutos, chamadas simultâneas sem limitação, terminais compatíveis, implantação integral, treinamento inicial e suporte técnico, de modo a assegurar desempenho operacional, continuidade do serviço, maior eficiência administrativa e melhor qualidade no atendimento institucional.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Além das especificações mínimas já descritas neste Termo de Referência, a contratação deverá observar os seguintes requisitos:

- a) a solução deverá ser fornecida em condição de pleno funcionamento, compreendendo todos os elementos necessários à sua ativação e operação;
- b) os terminais ofertados deverão ser novos, sem uso anterior, compatíveis com a plataforma contratada e acompanhados de todos os acessórios indispensáveis ao seu funcionamento;
- c) a plataforma deverá permitir gestão administrativa e operacional da solução, com relatórios, monitoramento, criação e alteração de perfis, filas, grupos, horários e recursos correlatos;
- d) a contratada deverá executar a implantação, a configuração, os testes e a entrada em produção de forma planejada, com redução do risco de interrupção do serviço;
- e) a contratada deverá assegurar suporte técnico durante toda a vigência contratual, inclusive para falhas de registro, chamadas, troncos, terminais, provisionamento e demais componentes da solução;
- f) os equipamentos e a solução ofertada deverão observar, quando cabível, os requisitos regulatórios e de homologação exigíveis para produtos e serviços de telecomunicações;
- g) a contratada deverá responsabilizar-se integralmente pela compatibilidade e pela interoperabilidade entre todos os componentes da solução fornecida.

5.1 Subcontratação

É admitida a subcontratação parcial do objeto apenas para parcelas acessórias e instrumentais, tais como apoio logístico, serviços especializados de fabricante, suporte complementar e facilidades técnicas correlatas, desde que não haja transferência da responsabilidade integral pela execução contratual. É vedada a subcontratação completa do objeto ou da sua parcela principal, consistente na disponibilização da solução integrada de telefonia IP em nuvem, licenciamento, operação do serviço, fornecimento compatível dos terminais, implantação e suporte perante a Administração. Permanecerá integralmente com a contratada a responsabilidade técnica, operacional e contratual pelo resultado final.

5.2 Garantia da contratação

Não haverá exigência de garantia da contratação de que tratam os artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, considerando que o objeto possui natureza comum, ampla oferta no mercado, remuneração periódica vinculada à efetiva prestação dos serviços e possibilidade de

acompanhamento contínuo pela fiscalização contratual, sem prejuízo da responsabilização integral da contratada por eventuais falhas, perdas e danos.

5.3 Indicação de marcas ou modelos (opcional):

Não se aplica a esta contratação. Não será exigida marca específica, devendo os equipamentos e a solução ofertada atender integralmente às características mínimas, padrões de desempenho, compatibilidade, segurança e funcionalidade estabelecidos neste Termo de Referência, sendo admitidas soluções equivalentes ou superiores.

5.4 Da Vistoria

Não há necessidade de realização obrigatória de avaliação prévia do local de execução dos serviços como condição de participação, tendo em vista que o objeto será descrito de forma suficiente neste Termo de Referência e que eventual necessidade de detalhamento complementar poderá ser suprida por esclarecimentos administrativos. A não realização de visita técnica não eximirá a futura contratada do dever de executar integralmente o objeto nas condições pactuadas.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, com este Termo de Referência e com as normas da Lei nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

6.1.2 As comunicações entre a Câmara Municipal de Guaratinguetá e a contratada deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica e sistema de chamados para esse fim.

6.1.3 A Câmara Municipal de Guaratinguetá poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato, inclusive em caso de falhas de comunicação, indisponibilidade da plataforma, inconsistência de ramais, problemas de portabilidade ou indisponibilidade de terminais.

6.1.4 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a Câmara Municipal de Guaratinguetá poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial, destinada ao alinhamento do plano de implantação, da forma de fiscalização, dos canais de suporte, dos procedimentos de escalonamento, do método de aferição dos resultados, das regras de atendimento e das demais obrigações contratuais.

6.2 Preposto

6.2.1 A contratada deverá designar formalmente preposto ou representante responsável pela execução do objeto, antes do início da prestação dos serviços, indicando seus meios de contato, poderes e deveres para tratar das providências relacionadas ao contrato.

6.2.2 Não será exigida permanência física contínua do preposto nas dependências da Câmara, sem prejuízo da obrigação de atendimento tempestivo sempre que solicitado pela fiscalização.

6.2.3 A contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a contratada designará outro representante apto ao exercício da atividade.

7. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E DE PAGAMENTO

7.1 Recebimento

7.1.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, de acordo com sua execução, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo gestor ou solicitante da contratação, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.1.2 O contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir, substituir, reconfigurar ou restabelecer, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos, inconsistências ou incorreções resultantes da execução contratual, de materiais empregados, de configuração da plataforma, de falhas de terminais ou de serviços da operadora vinculados ao escopo contratado.

7.1.3 Os serviços e bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.1.4 A implantação inicial, a portabilidade, a entrega dos equipamentos e a entrada em produção serão recebidas definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, após verificação da qualidade, da quantidade, do funcionamento dos terminais, da regularidade das chamadas, da configuração da plataforma e da aceitação mediante termo detalhado.

7.1.5 Para as parcelas mensais continuadas, o recebimento definitivo observará a verificação da regular prestação do serviço no período faturado, podendo ser excepcionalmente prorrogado o prazo de aferição, de forma justificada, quando houver necessidade de diligências para confirmação do atendimento das exigências contratuais.

7.1.6 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de nota fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.1.7 O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação da despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.1.8 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil, técnica e profissional da contratada pela perfeita execução do contrato.

7.2 Liquidação

7.2.1 Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

7.2.2 Para fins de liquidação, o Diretoria Contábil deverá verificar se a nota fiscal ou fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como prazo de validade, data de emissão, dados do contrato e do órgão contratante, período respectivo da execução contratual, valor a pagar e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.3 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

7.2.4 A nota fiscal ou fatura deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021, ou por meio de consulta on line ao SICAF, quando cabível.

7.2.5 Constatando se situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente defesa, podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.2.6 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.2.7 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.2.8 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

7.3 Prazo de pagamento

7.3.1 O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo do serviço prestado ou da parcela devida, mediante depósito bancário em favor da contratada.

7.3.2 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.3.3 Independentemente do percentual de tributo inserido na nota fiscal ou documento equivalente, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.3.4 O contratado optante pelo Simples Nacional, quando for o caso, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, ficando o pagamento condicionado à apresentação de comprovação oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

8. CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA HABILITAÇÃO - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1 Apresentação de, no mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução satisfatória de serviços compatíveis em características e complexidade com o objeto desta contratação, especialmente quanto à disponibilização de solução de telefonia IP corporativa, central em nuvem, ramais SIP, implantação ou suporte correlato;

8.2 Apresentação, quando exigível à natureza do serviço ofertado, de documento que comprove a regularidade da prestadora ou da solução perante a Agência Nacional de Telecomunicações, ou demonstração equivalente de legitimidade regulatória para a oferta do serviço proposto;

8.3 Comprovação de que os aparelhos telefônicos IP ofertados possuem homologação aplicável perante a Agência Nacional de Telecomunicações, quando exigível;

8.4 Catálogo, ficha técnica ou documento equivalente dos aparelhos ofertados, apto a demonstrar o atendimento às especificações mínimas previstas neste Termo de Referência.

Guaratinguetá, 12 de maio de 2026

JEFERSON FELIPPE DOS SANTOS
Diretor de Inovações Tecnológicas