TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Empresa Especializada em Fornecimento de Solução de Telefonia VoIP em Nuvem

Prefeitura Municipal de Bom Jesus dos Perdoes-SP

Sumário

1. DEPARTAMENTO REQUISITANTE 3
2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL 3
3. DEFINIÇÃO DO OBJETO 4
4. JUSTIFICATIVA 5
5. ESPECIFICAÇÕES COMPROVADAS 5
6. NATUREZA DO OBJETO 5
7. DESCRITIVO E QUANTITATIVOS 6
8. DATACENTER 10
9. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) 10
10. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA 11
11. SBC – SESSION BORDER CONTROLLER 14
12. LICENÇA DE RAMAL TIPO 1 14
13. LICENÇA DE RAMAL TIPO 2 15
14. LICENÇA DE SOFTPHONE TIPO 1 15
15. LICENÇA DE SOFTPHONE TIPO 2 16
16. LICENÇA DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICO (URA) 16
17. LICENÇA DE GRAVAÇÃO 16
18. SOFTWARE PARA TELEFONISTA 17
19. APARELHOS IP — ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS 17
20. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) 19
21. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO 22
22. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO 23
23. PROVA DE CONCEITO 26
24. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO 27
25. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO 28
26. ESTIMATIVA DE VALORES 28

27. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....30
28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....30
29. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.....31
30. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....31
31. REAJUSTE.....31
32. DISPOSIÇÕES GERAIS.....31

Documento elaborado nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente em conformidade com o art. 6º, inciso XXIII, contendo os elementos técnicos e administrativos necessários à caracterização do objeto, definição das condições da contratação e subsidiando a futura contratação pretendida pela Administração Pública, observando os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, planejamento e interesse público.

1. DEPARTAMENTO REQUISITANTE

Secretaria de Gestão da Prefeitura Municipal de Bom Jesus dos Perdões/SP, em conjunto com as demais Secretarias Municipais usuárias da solução:

- Secretaria de Saúde
- Secretaria de Educação
- Secretaria de Saneamento
- Secretaria de Justiça e Cidadania
- Secretaria de Finanças e Planejamento
- Secretaria de Governo
- Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social
- Secretaria de Infraestrutura Urbana
- Secretaria de Serviços
- Secretaria de Cultura e Turismo
- Secretaria de Projetos e Desenvolvimento
- Secretaria de Esportes e Lazer

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A contratação classifica-se como serviço continuado, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei Federal nº 14.133/2021, e o presente instrumento é elaborado na forma do art. 6º, inciso XXIII, alínea “b”, que exige a fundamentação da contratação, conforme Estudo Técnico Preliminar elaborado pelo Centro de Processamento de Dados – CPD.

- O levantamento técnico identificou a necessidade de:
- Modernização da infraestrutura de telefonia da Administração Municipal;
- Substituição gradual de sistemas legados de telefonia convencional;
- Redução de custos operacionais com serviços de telecomunicações;
- Ampliação da capacidade de comunicação entre Secretarias e setores públicos;
- Melhoria da disponibilidade, mobilidade e gerenciamento dos serviços de telefonia;
- Possibilidade de expansão futura da solução de comunicação IP.

A contratação é indispensável para garantir continuidade, eficiência e modernização dos serviços de comunicação institucional, assegurando o adequado funcionamento das atividades administrativas e operacionais da Administração Pública Municipal.

3. DEFINIÇÃO DO OBJETO

3.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução completa de telefonia VoIP em modelo de PABX em Nuvem, incluindo:

- 13 (treze) linhas telefônicas fixas VoIP, sendo uma para cada Secretaria Municipal
- 117 (cento e dezessete) ramais VoIP ativos
- 159 (cento e cinquenta e nove) aparelhos IP em regime de locação, preferencialmente com fio; aparelhos sem fio DECT ou Wi-Fi deverão ser fornecidos nos locais onde não houver infraestrutura de cabeamento estruturado, sem custo adicional
- Suporte técnico, configuração, manutenção preventiva e corretiva e treinamento

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD MENSAL	QTD 24 MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR 24 MESES
01	Licença de ramal VoIP	**117**	2.808	R$ 24,33	R$ 2.847,39	R$ 34.168,68	R$ 68.337,36
02	Linha telefônica fixa VoIP (STFC)	**13**	312	R$ 43,85	R$ 570,05	R$ 6.840,60	R$ 13.681,20
03	Locação de aparelho IP, preferencialmente com fio (admitido sem fio DECT/Wi-Fi nos locais sem cabeamento estruturado, sem custo adicional)	**159**	3.816	R$ 17,96	R$ 2.855,64	R$ 34.267,68	R$ 68.535,36
04	Implantação, configuração e capacitação (parcela única)	**1**	1	R$ 2.692,33	R$ 2.692,33	R$ 2.692,33	R$ 2.692,33
				VALOR TOTAL	**R$ 6.273,08**	**R$ 77.969,29**	**R$ 153.246,25**

Observação: o valor mensal de R$ 6.273,08 corresponde às parcelas recorrentes (itens 01 a 03); os valores anual e de 24 meses incluem a parcela única de implantação (item 04). O valor global da contratação para 24 (vinte e quatro) meses é de R$ 153.246,25 (cento e cinquenta e três mil, duzentos e quarenta e seis reais e vinte e cinco centavos).

3.2. A contratação terá vigência inicial de **24 (vinte e quatro) meses**, contados da assinatura do contrato, podendo ser **PRORROGADA** sucessivamente, desde que tal possibilidade esteja expressamente prevista no edital, respeitado o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência total (**somados o prazo inicial e as prorrogações**), nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração, mantidas as condições de habilitação da contratada e observado o regular cumprimento das obrigações contratuais.

A definição da vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, e não de 12 (doze) meses, justifica-se pela natureza continuada dos serviços de telefonia IP (VoIP), que envolvem atividades de implantação, configuração da solução, portabilidade dos números telefônicos, treinamento dos usuários, suporte técnico e manutenção contínua. Um prazo de apenas 12 (doze) meses seria insuficiente para amortizar essas etapas iniciais: a fase de implantação, portabilidade e capacitação dos usuários consome parte considerável do primeiro ano, restando pouco tempo de efetiva utilização estabilizada do serviço antes de já ser necessário iniciar novo processo licitatório. Essa renovação prematura geraria risco de descontinuidade e atraso na prestação do serviço, perda de conhecimento operacional acumulado pela equipe técnica e pelos usuários, além de custos adicionais de nova implantação e portabilidade em prazo curto. O prazo de 24 (vinte e quatro) meses, portanto, proporciona maior estabilidade operacional, reduz a necessidade de sucessivos procedimentos licitatórios, assegura a continuidade da prestação dos serviços e favorece a obtenção de melhores condições econômicas para a Administração, em observância aos princípios da eficiência, economicidade e planejamento previstos na Lei nº 14.133/2021.

4. JUSTIFICATIVA

4.1. Justifica-se a contratação pela necessidade de modernização do sistema de comunicação telefônica da Prefeitura, substituindo o sistema analógico atual por solução IP, visando:

- Redução de custos operacionais
- Unificação e integração entre Secretarias
- Chamadas internas gratuitas
- Mobilidade aos servidores via softphone e aplicativo móvel
- Melhoria do atendimento ao cidadão
- Recursos modernos como URA, gravação e dashboard em tempo real

5. ESPECIFICAÇÕES COMPROVADAS

5.1. A contratada deverá apresentar descrição detalhada das características técnicas dos itens cotados, comprovando ponto a ponto cada item técnico mediante catálogos, manuais, datasheets, prints da solução ou páginas oficiais do fabricante (com URLs). Serão aceitos documentos em português ou inglês.

6. NATUREZA DO OBJETO

6.1. Trata-se de prestação de SERVIÇOS CONTÍNUOS de tecnologia da informação e comunicação, essenciais à comunicação institucional. A operação contemplará 117 (cento e dezessete) ramais VoIP ativos, 13 (treze) linhas telefônicas fixas com portabilidade numérica e 159 (cento e cinquenta e nove) aparelhos IP em regime de locação, integrando todas as Secretarias Municipais.

7. DESCRITIVO E QUANTITATIVOS

7.1. Os quantitativos abaixo constituem a base de medição e faturamento mensal dos serviços de telefonia VoIP em Nuvem (PABX em Nuvem) objeto deste Termo de Referência, refletindo os itens e quantidades constantes da planilha orçamentária:

Item	Descrição	Quantidade	Unidade de Medição
1	Ramais VoIP ativos, com licença completa	**117**	Ramal/mês
2	Telefones fixos com portabilidade (linha telefônica fixa VoIP/STFC, uma por Secretaria, incluindo a portabilidade dos números atualmente em uso)	**13**	Linha/mês
3	Aparelhos IP em regime de locação, preferencialmente com fio (admitido aparelho sem fio DECT/Wi-Fi nos locais sem cabeamento estruturado, sem custo adicional)	**159**	Aparelho/mês

7.2. Os demais elementos que compõem a solução de telefonia VoIP em Nuvem contratada — plataforma PABX em Nuvem com gerenciamento centralizado, URA, fila de atendimento, dashboard e gravação (Seções 10, 16 e 17); licenças de softphone associadas aos ramais, para Windows, MacOS, Android e iOS (Seções 14 e 15); software para telefonista (Seção 18); execução da portabilidade numérica (item 9.5); e suporte técnico continuado, com manutenção preventiva e corretiva durante toda a vigência contratual (Seção 20 — SLA) — permanecem integralmente exigíveis como parte do escopo contratual, tendo seus custos distribuídos nos itens quantitativos acima, ainda que não constituam linhas de faturamento autônomas.

7.3. Para fins de dimensionamento do objeto, apresenta-se a seguir o quantitativo de ramais VoIP e de pontos fixos (linhas destinadas à portabilidade numérica) necessários, discriminados por Secretaria e respectivo setor, conforme levantamento realizado junto às unidades da Administração Municipal. O quantitativo total estimado é de 117 (cento e dezessete) ramais e 13 (treze) pontos fixos, distribuídos conforme quadro abaixo:

Nº	Setor	Qtd. Ramais	Qtd. Fixo
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL			
1	Centro de Referência do Cadastro Único	4	0
2	Conselho Tutelar	4	0
3	CRAS Novo Horizonte	4	0
4	CRAS Prof. Marina Cabral Roque	4	0
5	CREAS	4	0
6	Fundo Social de Solidariedade	1	0
7	Secretaria	5	1

Nº	Setor	Qtd. Ramais	Qtd. Fixo
	TOTAL	**26**	**1**
	SECRETARIA DE CULTURA		
8	Biblioteca	1	0
9	Palco Municipal	1	0
10	Secretaria	4	1
	TOTAL	**6**	**1**
	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO		
11	Apoio Técnico Pedagógico	1	0
12	Cozinha Piloto	1	0
13	EMEF Profª Maria Tereza Ramos de Azevedo	1	0
14	EMEF Profº Hélio Damante	1	0
15	EMEF Profº Padre Arnaldo Vicente Belli	1	0
16	EMEF Profº Sérgio Gonçalves Viana	1	0
17	EMEI Antônio Prado	1	0
18	EMEI Luiz Gonzaga Ferreira	1	0
19	EMEI Profª Liani Maria Barbosa dos Santos	1	0
20	EMEI Profª Regiane Poscai	1	0
21	EMEI Profª Theresinha Gonçalves Costa Bruno	1	0
22	EMEI Profº Diego Ferreira Paschoalino	1	0
23	EMEI Profº Nelson Benedito de Camargo	1	0
24	EMEI Nova	1	0
25	EMEIEF Nossa Senhora Aparecida	1	0
26	Secretaria	6	1
27	UNIVESP	1	0
	TOTAL	**22**	**1**
	SECRETARIA DE ESPORTE		
28	Secretaria	1	1
	TOTAL	**1**	**1**
	SECRETARIA DE FINANÇAS		
29	Cadastro Imobiliário e Mobiliário	2	0
30	Contabilidade	1	0
31	Dívida Ativa	1	0
32	Fiscalização	1	0
33	Secretaria	1	1
34	Tesouraria	1	0
	TOTAL	**7**	**1**

Nº	Setor	Qtd. Ramais	Qtd. Fixo
SECRETARIA DE GESTÃO			
35	Almoxarifado e Patrimônio	1	0
36	Arquivo	1	0
37	Central de Atendimento	1	0
38	Compras	1	0
39	CPD	1	0
40	Departamento Pessoal	1	0
41	Licitação	1	0
42	Protocolo	1	0
43	Secretaria	1	1
	TOTAL	**9**	**1**
SECRETARIA DE GOVERNO			
44	Comunicação	1	0
45	Gabinete	1	0
46	Ouvidoria	1	0
47	Secretaria	1	1
	TOTAL	**4**	**1**
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA			
48	Secretaria	2	1
	TOTAL	**2**	**1**
SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA			
49	Procuradoria	1	0
50	Secretaria	1	1
	TOTAL	**2**	**1**
SECRETARIA DE PROJETOS E DESENVOLVIMENTO			
51	Banco do Povo	1	0
52	Cartório Eleitoral	1	0
53	Detran	1	0
54	Junta Militar	1	0
55	Sebrae	1	0
56	Secretaria	1	1
	TOTAL	**6**	**1**
SECRETARIA DE SANEAMENTO, AGROPECUÁRIA E MEIO AMBIENTE			
57	Agricultura	1	0
58	ETA	1	0
59	ETA Alpes D'Ouro	1	0

Nº	Setor	Qtd. Ramais	Qtd. Fixo
60	ETE	1	0
61	Secretaria	1	1
	TOTAL	**5**	**1**
	SECRETARIA DE SAÚDE		
62	Ambulatório	1	0
63	CAPS	1	0
64	CROSS	1	0
65	Dentista	1	0
66	Farmácia Almoxarifado	1	0
67	Farmácia Satélite	1	0
68	Faturamento	1	0
69	Fisioterapia	1	0
70	Lavanderia	1	0
71	Pronto Socorro	1	0
72	SAMU	1	0
73	Secretaria	6	1
74	Transporte Sanitário	1	0
75	UBS Parque Hortência	1	0
76	UBS Vila Operária	1	0
77	Vigilância Ambiental	1	0
78	Vigilância Epidemiológica	1	0
79	Vigilância Sanitária	1	0
	TOTAL	**23**	**1**
	SECRETARIA DE SERVIÇOS		
80	Cemitério	1	0
81	Defesa Civil	1	0
82	Frota	1	0
83	Secretaria	1	1
	TOTAL	**4**	**1**
	QUANTIDADE GERAL	**117**	**13**

Os quantitativos acima são estimativos e servem de referência para fins de dimensionamento técnico e comercial da proposta, podendo sofrer ajustes em razão de eventuais mudanças na estrutura organizacional das Secretarias e setores, sem prejuízo da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

7.4. O quantitativo de 159 (cento e cinquenta e nove) aparelhos IP em regime de locação é superior à soma dos 117 (cento e dezessete) ramais e das 13 (treze) linhas fixas com portabilidade (130 pontos), pois contempla 29 (vinte e nove) aparelhos adicionais, destinados a setores que necessitarão de mais de um aparelho físico associado ao mesmo número de ramal (pontos físicos adicionais/repetidos), a exemplo de ambientes com múltiplas estações de atendimento vinculadas a um único número. A distribuição exata desses aparelhos adicionais entre as Secretarias e setores será definida em conjunto com a CONTRATADA durante a fase de implantação, conforme a necessidade operacional identificada em campo, sem alteração do quantitativo total contratado.

8. DATACENTER

8.1. A solução de PABX em nuvem deverá ser hospedada em datacenters com, no mínimo, certificação ISO/IEC 27001 vigente OU certificação de disponibilidade equivalente a TIER III ou superior, OU certificações reconhecidas internacionalmente (ISO 27017/27018, SOC 1/2/3, PCI-DSS, CSA STAR, HITRUST CSF), sendo aceita uma OU mais delas.

8.2. O tráfego de voz e os SBC deverão estar hospedados em território brasileiro, em atendimento à LGPD.

8.3. A solução deverá ter redundância geográfica.

8.4. A comprovação das certificações poderá ser apresentada junto com a proposta ou quando solicitada.

9. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

9.1. A CONTRATADA deverá possuir outorga de STFC junto à ANATEL OU acordo formal de interconexão com operadora detentora de outorga válida, garantindo o atendimento à área local de Bom Jesus dos Perdões/SP.

9.2. Não haverá limite de ligações simultâneas entre ramais.

9.3. Para ligações externas, deverá haver canais simultâneos iguais ou superiores a 30% do total de ramais.

9.4. Todos os ramais terão DDR (Discagem Direta a Ramal).

9.5. A CONTRATADA executará a portabilidade de 13 números atualmente da operadora VIVO, sem ônus, mantendo titularidade em nome da Prefeitura, no prazo máximo de 30 dias corridos da assinatura.

9.6. Deverá ser fornecido Media Gateway/SBC para sobrevivência local em caso de falha de conectividade.

9.7. SUPRIMIDOS do escopo: serviços 0800, Serviço Móvel Pessoal e MVNO, por NÃO fazerem parte da necessidade atual. Caso necessário no futuro, serão contratados apartadamente.

9.8. É VEDADA a subcontratação, total ou parcial, dos serviços objeto deste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá executar diretamente a operação da plataforma, a implantação, a configuração, o suporte técnico e a manutenção, respondendo integralmente pela prestação, qualidade, continuidade e suporte técnico, de modo a assegurar único ponto de responsabilidade perante a CONTRATANTE e evitar transferência de obrigações que dificulte a identificação e a solução de problemas.

9.8.1. Não se caracteriza como subcontratação vedada a hospedagem da plataforma em datacenter de terceiros, próprio ou contratado pela CONTRATADA, desde que atendidos os requisitos da Seção 8 deste Termo de Referência. Nessa hipótese, a CONTRATADA permanece integral e exclusivamente responsável perante a CONTRATANTE pela disponibilidade, desempenho, segurança, integridade e sigilo dos dados, na condição de operadora de tratamento nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), não se admitindo a transferência dessa responsabilidade ao terceiro hospedeiro.

9.8.2. A CONTRATADA deverá indicar, na proposta, o datacenter utilizado e a localização das respectivas instalações, bem como comunicar previamente à CONTRATANTE, por escrito, qualquer alteração do prestador de hospedagem durante a vigência contratual, mantidos os requisitos da Seção 8.

9.9. Proibição de Código Aberto: não serão aceitas soluções baseadas ou derivadas de sistemas de código aberto (open source), tais como Asterisk, FreeSWITCH ou similares, ainda que adaptadas, customizadas ou comercializadas por terceiros sob outra marca, nos termos do item 10.5.

9.10. Número Fixo Virtual: as linhas fixas VoIP fornecidas deverão observar, adicionalmente, os seguintes requisitos:

- Número público para recebimento de chamadas oriundas da rede pública comutada (PSTN);
- Mesmo código DDD (Discagem Direta a Distância) da localidade da CONTRATANTE;
- Recebimento de chamadas originadas de qualquer operadora nacional;
- Disponibilização de códigos de acesso STFC compatíveis com as localidades contratadas.

10. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

10.1. Gerenciamento via interface Web, sem necessidade de cliente local.

10.2. A plataforma deverá disponibilizar, no mínimo, 3 (três) perfis de usuário com níveis de acesso distintos e parametrizáveis, assim definidos:

Perfil	Permissões mínimas	Restrições de acesso
Administrador (gestor da plataforma)	Criar, alterar e excluir ramais, licenças, grupos de atendimento, filas, URA, planos de discagem e regras de bloqueio; criar, atribuir e revogar perfis e contas de acesso; visualizar o dashboard e todos os relatórios de todas as Secretarias; parametrizar gravação, retenção e alertas; exportar dados em PDF/CSV; consultar o log de auditoria.	Perfil de acesso total, restrito aos servidores formalmente designados pela CONTRATANTE.
Supervisor setorial (gestor de Secretaria ou unidade)	Visualizar o dashboard e os relatórios restritos aos ramais da sua Secretaria ou unidade; gerenciar grupos de atendimento, captura, filas e mensagens da própria unidade; ativar e desativar desvios dos ramais sob sua responsabilidade; acessar as gravações da própria unidade, quando expressamente autorizado.	Não cria nem exclui ramais e licenças; não altera configurações globais, plano de discagem, regras de bloqueio ou perfis de usuário; não acessa dados, relatórios ou gravações de outras Secretarias.
Usuário final (titular do ramal)	Acessar exclusivamente o próprio ramal: alterar a senha pessoal, configurar desvios e Não Perturbe, utilizar agenda e lista telefônica, consultar o próprio histórico de chamadas e as próprias gravações.	Não acessa configurações da plataforma, relatórios gerenciais, dados ou gravações de outros usuários.

10.2.1. A quantidade de 3 (três) perfis constitui exigência mínima, admitida a oferta de solução com maior número de perfis ou com perfis inteiramente personalizáveis, desde que contemplados, no mínimo, os níveis de acesso descritos no quadro acima.

10.2.2. Os perfis deverão ser atribuídos individualmente a cada usuário pela própria CONTRATANTE, por meio da interface Web de gerenciamento, sem necessidade de acionamento da CONTRATADA e sem custo adicional.

10.2.3. A plataforma deverá registrar, em log de auditoria, as operações de criação, alteração, atribuição e exclusão de perfis e de contas de acesso, com identificação do usuário responsável, data e hora, mantendo os registros disponíveis para consulta e exportação durante toda a vigência contratual, em observância aos arts. 46 a 48 da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).

10.3. Dashboard em tempo real contendo:

- Disponibilidade da plataforma
- Log de eventos
- Status colorido por ramal
- Exportação em PDF/CSV
- Chamadas em curso
- Consumo de minutagem
- Lista telefônica

10.4. Relatórios disponíveis:

- Disponibilidade
- Ramais
- Chamadas atendidas, não atendidas, ocupadas e com falha
- Tráfego com horário de pico

- Histórico dos últimos 6 meses

10.5. A plataforma PABX em Nuvem ofertada deverá ser solução proprietária, sendo vedada a utilização de tecnologia de código aberto (open source), nos termos do item 9.9, devendo atender cumulativamente aos seguintes requisitos objetivos, sob pena de desclassificação:

- fabricante ou mantenedor formalmente identificável, com responsabilidade técnica documentada;
- suporte oficial em idioma português, durante toda a vigência contratual;
- ciclo de atualizações e correções de segurança documentado pelo fabricante/mantenedor;
- conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis à segurança da informação;
- garantia de rastreabilidade de incidentes e integridade dos registros.

10.6. Todos os aparelhos deverão ser novos, de primeiro uso, homologados pela ANATEL e acompanhados de manuais.

10.7. A infraestrutura de rede local e o acesso à Internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

10.8. Nos locais sem cabeamento estruturado, a CONTRATADA fornecerá aparelhos IP sem fio DECT ou Wi-Fi com funcionalidades equivalentes, sem custo adicional.

10.9. Funcionalidades básicas dos ramais

- Número único de ramal em qualquer dispositivo
- Discagem interna entre localidades
- Desvios: incondicional, ocupado, não atendimento e indisponibilidade
- Grupos de atendimento
- Transferência de chamadas
- Música em espera
- Captura em grupo
- Não Perturbe
- Cadeado eletrônico
- BINA
- Rediscagem
- Restrição de identificação
- Bloqueio de LDN, LDI, celular, 0800, 0300 e 0500
- Código de acesso individual (PIN de autenticação do usuário)
- Chamadas gratuitas entre ramais da mesma rede
- Chamada em espera
- Identificador de chamadas (Caller ID)
- Registro de chamadas (CDR)
- Retorno automático de chamadas não atendidas

- Toque externo personalizado
- Autenticação de usuário
- Toque sequencial (hunt group)
- Discagem rápida
- Filtragem e roteamento inteligente de chamadas

11. SBC – SESSION BORDER CONTROLLER

11.1. SBC instalado junto à solução em nuvem, com mesmas características de hospedagem.

11.2. Não obrigatório que seja do mesmo fabricante da plataforma, desde que assegurada total interoperabilidade.

11.3. Deve suportar:

- SIP voz/vídeo (RFC 3261)
- Proteção contra DoS/DDoS
- Jitter buffer dinâmico
- Supressão de silêncio

11.4. Codecs mínimos obrigatórios: G.711, G.729 e Opus. Demais codecs serão diferenciais não obrigatórios.

11.5. Recursos de segurança e roteamento:

- Criptografia TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH
- SIP Digest e RADIUS Digest
- IPv4/IPv6 e VLAN
- Manipulação SIP e SIP trunking
- Roteamento estático
- Múltiplas WAN
- Media anchoring
- Redundância
- Transcoding
- Firewall e IDS

11.6. Atualizações de versões e firmware durante toda a vigência.

12. LICENÇA DE RAMAL TIPO 1

12.0. As licenças de ramal serão fornecidas nas modalidades Tipo 1 (Seção 12) e Tipo 2 (Seção 13), totalizando os 117 ramais contratados, cabendo à CONTRATANTE definir, durante a implantação, a modalidade de cada ramal conforme perfil e necessidade do usuário, podendo alterá-la ao longo da vigência, sem alteração do preço unitário do item 01 do quadro do item 3.1. Os requisitos das Seções 12 e 13 são mínimos, e o preço unitário do ramal deverá contemplar o fornecimento de qualquer das modalidades.

- Funcionalidades básicas do ramal (item 10.9)
- Uso simultâneo de até 5 dispositivos, telefones IP ou Softphone, com toque simultâneo
- Conferência de até 3 participantes

13. LICENÇA DE RAMAL TIPO 2

- Todas as funcionalidades do Tipo 1
- Uso simultâneo de NO MÍNIMO 5 dispositivos, sem limite máximo restritivo
- Conferência de no mínimo 10 participantes
- Captura de chamadas direta
- Função chefe-secretária
- Música em espera
- Desvio noturno
- Retorno automático
- Compatibilidade com gravação

14. LICENÇA DE SOFTPHONE TIPO 1

14.0. Serão disponibilizadas licenças de softphone Tipo 1 (Seção 14) e/ou Tipo 2 (Seção 15), associadas aos 117 ramais contratados, conforme perfil e necessidade de cada usuário, sem custo adicional além do previsto no item de ramal (item 01 do quadro do item 3.1). A definição do tipo de softphone de cada usuário caberá à CONTRATANTE, durante a implantação, podendo ser alterada ao longo da vigência, sem alteração do preço unitário do ramal. O disposto neste item aplica-se às Seções 14 e 15.

14.1. Compatibilidade total e integração com a solução ofertada, em padrão SIP, não sendo exigido mesmo fabricante.

14.2. Requisitos de áudio, vídeo e plataformas:

- Áudio e videoconferência com até 100 participantes
- URL/link permanente por usuário
- Versões para Windows 10+, MacOS, iOS 16+ e Android 10+
- Licença única para todos os SOs simultaneamente
- Publicação em App Store e Google Play

14.3. Funcionalidades técnicas:

- Monitoramento e ocultação de presença
- Alternância de dispositivo durante a chamada
- Transferência e retenção
- Chat
- Compartilhamento de tela e arquivos

- Codecs de áudio: G.722, iLBC, G.711, Opus, G.729
- Codecs de vídeo: H.264 VGA/HD
- Criptografia SIP/TLS AES-256/SHA384
- Criptografia de mídia SRTP AES-128/HMAC-SHA-1
- Quadro branco
- Fundo virtual
- Logomarca da CONTRATANTE
- Estatísticas
- Redução de ruído ajustável
- Sessões com duração mínima de 40 minutos

15. LICENÇA DE SOFTPHONE TIPO 2

- Todas as funcionalidades do Softphone Tipo 1
- Áudio e videoconferência com no mínimo 100 participantes
- Criação de subsalas
- Gravação local e em nuvem com no mínimo 10 GB
- Transmissão ao vivo em plataformas de streaming

16. LICENÇA DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICO (URA)

- Mensagem de boas-vindas
- Menu DTMF
- Mínimo de 5 menus distintos
- Pelo menos 2 níveis, sendo um principal e um submenu
- Configuração via portal
- Menus distintos por horário comercial, após-expediente e feriados
- Upload de áudios

17. LICENÇA DE GRAVAÇÃO

17.1. Armazenamento mínimo de 90 (noventa) dias em nuvem.

17.2. Características obrigatórias:

- Licenciamento por ramal
- Compressão de voz
- Backup automático e manual
- Pesquisa por filtros de data, número, hora, ramal, agente e canal
- Níveis de acesso customizados
- Status por canal e ocupação do disco

17.3. Acesso restrito mediante autenticação, em conformidade com a LGPD.

18. SOFTWARE PARA TELEFONISTA

18.1. Compatibilidade total com a plataforma de PABX em Nuvem ofertada, não sendo obrigatório o mesmo fabricante.

18.2. Requisitos:

- Licenciamento por unidade ativada
- Instalação em plataforma Windows OU interface Web
- Controle de chamadas, monitoramento, filas e diretórios em português do Brasil

18.3. Permite ao operador:

- Identificação de chamadores
- Monitoramento de no mínimo 200 contatos
- Grupos
- Discagem rápida
- Chat
- Estacionamento de chamadas
- Atender, reter, transferir e terminar chamadas
- Transferência supervisionada
- Conferência
- Múltiplas filas
- Alteração de posição na fila

19. APARELHOS IP — ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

19.1. Telefone IP Básico

- Homologação ANATEL
- Áudio HD
- Tela colorida mínimo 128x48
- 2 linhas SIP
- Conferência de 3 vias
- Capacidade para 1.000 contatos
- Codecs G.711a/u, G.726, G.729A/B, iLBC, G.722, Opus
- 4 teclas programáveis
- 2 portas RJ-45 100/1000
- SIP 2.0 sobre UDP/TCP/TLS, RTP/SRTP
- Fonte AC 100-240V
- Suporte a IPv4 e IPv6
- Auto provisionamento
- Conector RJ9 para headset

19.2. Telefone IP Intermediário

- Homologação ANATEL
- Tela colorida mínima 2,4 polegadas (320x240)
- 4 linhas SIP
- Conferência de 6 vias
- 4 teclas programáveis
- 2 portas Gigabit
- PoE 802.3af

19.3. Telefone IP Avançado

- Homologação ANATEL
- Tela colorida mínima 4,3 polegadas (480x272)
- Mínimo 60 teclas DDS com LED
- Mínimo 20 linhas SIP
- Capacidade para 2.000 contatos
- USB 2.0
- 2 portas Gigabit
- PoE

19.4. Telefone IP Sem Fio — DECT

- Homologação ANATEL
- Viva-voz full duplex
- LCD colorido mínimo 1,8 polegadas
- Até 4 contas SIP
- Criptografia
- Bateria mínima 800 mAh
- Base com emparelhamento de até 5 telefones
- Até 5 chamadas simultâneas
- Até 10 contas SIP na base
- Alcance de até 350 m externo / 50 m interno
- PoE 802.3af na base

19.5. Telefone IP Sem Fio — Wi-Fi

- Homologação ANATEL
- LCD colorido mínimo 1,8 polegadas
- Wi-Fi banda dupla 802.11 a/b/g/n/ac
- Até 2 contas SIP
- Codecs G.722, OPUS, G.711, G.729A/B, iLBC
- Bateria mínima 1.500 mAh com até 6h de conversação

19.6. Fone de Cabeça USB

- Biauricular
- Plug-and-play

- Controlador de volume
- Microfone com cancelamento de ruído
- Faixa de frequência 20 Hz – 20 kHz
- Sensibilidade mínima 93 dB
- Proteção contra picos acima de 118 dBA
- Cabo USB com no mínimo 1,5 m

19.7. Telefone IP Sem Fio Avançado (Wi-Fi 6)

- Homologação ANATEL
- Tela colorida mínima de 2,4 polegadas
- Proteção IP67
- Wi-Fi 6 dual band
- Roaming IEEE 802.11k/v/r
- Segurança WPA/WPA2 e 802.1X EAP
- Bluetooth 5.0
- Botão PTT (push-to-talk) configurável
- Autonomia mínima de 9 horas de conversação e 200 horas em espera

19.8. Fone de Cabeça Monoauricular

- Homologação ANATEL
- Arco ajustável
- Microfone flexível com cancelamento de ruído
- Áudio em alta definição
- Conexão USB
- Compatível com Windows 10 ou superior e MacOS 10 ou superior

20. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

20.1. Disponibilidade mínima da plataforma: 99,5%, mensurada mensalmente, calculada pela fórmula D (%) = [(TM − TI) ÷ TM] × 100, em que TM é o total de minutos do mês e TI é a soma dos minutos de indisponibilidade da plataforma no mês. A título de referência, o índice de 99,5% admite, em um mês de 30 dias, no máximo cerca de 3 horas e 36 minutos de indisponibilidade acumulada.

20.1.1. Considera-se indisponibilidade da plataforma o período em que os usuários não conseguem originar ou receber chamadas, internas ou externas, por falha atribuível à CONTRATADA, incluindo a plataforma em nuvem, o datacenter, o SBC, os troncos STFC e a numeração, bem como os aparelhos por ela fornecidos.

20.1.2. Não serão computados como indisponibilidade:

- manutenções programadas, comunicadas ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, realizadas fora do horário de expediente (dias úteis, das 8h às 18h) e limitadas a 4 (quatro) horas por mês;

- falhas da rede local ou do acesso à Internet de responsabilidade do CONTRATANTE, nos termos do item 10.7, desde que comprovadas pela CONTRATADA no registro do chamado;
- casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados.

20.2. Classificação da severidade dos chamados. Todo chamado técnico será enquadrado em um dos quatro níveis de severidade abaixo, conforme o impacto do problema sobre o serviço, observados os critérios objetivos e os prazos máximos do quadro a seguir:

Severidade	Critério de enquadramento	Exemplos	Início do atendimento	Solução
CRÍTICA	Indisponibilidade total, caracterizada por qualquer das situações: a) a plataforma deixa de funcionar para todos ou para mais de 50% dos ramais; b) uma unidade ou prédio inteiro da Prefeitura fica sem telefonia; c) os troncos externos ou os números principais deixam de originar ou receber chamadas.	Queda da central em nuvem; nenhum ramal consegue ligar para fora; o número principal da Prefeitura não recebe ligações.	até 2h	até 8h
ALTA	Indisponibilidade parcial, caracterizada por qualquer das situações: a) falha que atinge mais de 5 ramais, até o limite de 50% do total, ou um setor/secretaria inteiro, sem paralisar a unidade; b) falha, para todos os usuários, de funcionalidade essencial: URA, filas de atendimento, gravação, software de telefonista, DDR ou portabilidade; c) degradação generalizada da qualidade de voz (cortes, ruído, áudio mudo ou chamadas que caem).	Ramais de uma secretaria inteira sem funcionar; URA não atende; gravação parada; ligações com picotes em vários setores.	até 4h	até 24h
MÉDIA	Problema individual: falha que atinge até 5 ramais, um aparelho, um softphone ou uma funcionalidade específica de um usuário, sem impacto no restante do serviço.	Ramal de um servidor não disca; softphone de um usuário não registra; siga-me ou correio de voz de um ramal não funciona.	até 8h	até 48h
BAIXA	Sem interrupção do serviço: dúvidas de uso e solicitações de configuração ou alteração.	Inclusão ou remanejamento de ramal; alteração de nome, perfil de acesso ou regra de URA; ajuste em relatório; dúvida de operação.	até 24h	até 72h

20.3. Regras de classificação:

20.3.1. A severidade será atribuída pelo CONTRATANTE, por meio do fiscal do contrato ou de servidor por ele indicado, no momento da abertura do chamado, com base no quadro do item 20.2.

20.3.2. A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e registrada no próprio chamado, a reclassificação da severidade, cabendo ao fiscal do contrato a decisão final. Até a decisão, prevalece a severidade atribuída na abertura.

20.3.3. Havendo dúvida quanto ao enquadramento, adotar-se-á a severidade mais alta entre as possíveis.

20.3.4. Caso o problema se agrave durante o atendimento, o chamado será reclassificado para a severidade correspondente, passando a valer os prazos da nova severidade, contados a partir da reclassificação.

20.3.5. Os incidentes de severidade CRÍTICA ou ALTA detectados pelo monitoramento da CONTRATADA deverão ser por ela comunicados ao CONTRATANTE e registrados como chamado imediatamente, independentemente de abertura pelo CONTRATANTE.

20.4. Contagem dos prazos:

20.4.1. Os prazos são contados a partir do registro do chamado em qualquer dos canais do item 20.5, que deverá gerar número de protocolo com data e hora de abertura.

20.4.2. Para as severidades CRÍTICA e ALTA, os prazos são contados em horas corridas, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

20.4.3. Para as severidades MÉDIA e BAIXA, os prazos são contados em horas corridas; os chamados abertos fora do horário de expediente serão considerados abertos às 8h do dia útil seguinte.

20.4.4. Considera-se início do atendimento o primeiro contato de técnico da CONTRATADA com diagnóstico ou ação efetiva sobre o problema, não sendo aceitas, para esse fim, respostas automáticas de confirmação de recebimento.

20.4.5. Considera-se solução o restabelecimento do funcionamento normal do serviço afetado. Admite-se solução de contorno provisória dentro do prazo, hipótese em que a solução definitiva deverá ser implementada em prazo acordado com a fiscalização, não superior a 10 (dez) dias corridos.

20.4.6. O chamado somente será encerrado após a confirmação da solução pelo CONTRATANTE. Não havendo manifestação em até 1 (um) dia útil após a comunicação da solução pela CONTRATADA, o chamado será considerado encerrado.

20.4.7. A contagem dos prazos ficará suspensa enquanto a solução depender exclusivamente de providência do CONTRATANTE (por exemplo, liberação de acesso ao local ou correção da rede local), desde que o fato seja registrado no chamado.

20.5. Suporte técnico em dias úteis das 8h às 18h, com canais:

- Telefone
- E-mail
- Sistema de chamados por ticket

20.5.1. Para chamados de severidade CRÍTICA e ALTA, a CONTRATADA deverá manter o atendimento telefônico e o sistema de chamados disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

20.6. Substituição de aparelhos IP com defeito em até 48 horas corridas após comunicação formal.

20.7. Acompanhamento. A fiscalização acompanhará mensalmente os níveis de serviço com base no relatório previsto no item 25.3 e nos registros do sistema de chamados, observados os indicadores do quadro a seguir:

Indicador	Meta mensal	Forma de aferição
Disponibilidade da plataforma	Igual ou superior a 99,5%	Fórmula do item 20.1
Chamados de severidade CRÍTICA e ALTA solucionados no prazo	Igual ou superior a 90% dos chamados do mês	Registros do sistema de chamados (datas e horas de abertura e solução)
Chamados de severidade MÉDIA e BAIXA solucionados no prazo	Igual ou superior a 85% dos chamados do mês	Registros do sistema de chamados (datas e horas de abertura e solução)
Substituição de aparelhos IP com defeito	Em até 48 horas corridas (item 20.6)	Comunicação formal e registro da entrega do aparelho substituto

20.8. Tratamento do descumprimento das metas. O não atingimento das metas do item 20.7 será tratado de forma gradual, observado o seguinte:

20.8.1. Na primeira ocorrência, a fiscalização notificará a CONTRATADA, que deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis, justificativa e plano de ação para a correção das falhas.

20.8.2. Não serão consideradas como descumprimento as falhas cuja justificativa seja aceita pela fiscalização, em especial aquelas enquadradas no item 20.1.2.

20.8.3. Em caso de reincidência no mesmo indicador dentro do período de 3 (três) meses, sem justificativa aceita, poderá ser aplicada glosa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês de apuração, dosada pela fiscalização conforme a gravidade e o impacto das falhas, assegurado à CONTRATADA o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação antes do desconto.

20.8.4. As glosas não possuem natureza sancionatória. O descumprimento reiterado e injustificado dos níveis de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções previstas na Seção 30, após regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

21. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

21.1. A solução completa deverá ser implantada em até 30 dias corridos da assinatura, contemplando:

- Configuração da plataforma
- Cadastro dos 117 ramais
- Entrega e instalação dos 159 aparelhos
- Portabilidade dos 13 números da Vivo
- Configuração de URA, gravação e relatórios
- Treinamento dos usuários e administradores

21.2. Após a conclusão da instalação, configuração, implantação e disponibilização da solução, e antes do encerramento definitivo da etapa de implantação, a CONTRATADA deverá realizar treinamento presencial dos usuários indicados pela CONTRATANTE, sem custos adicionais.

21.3. O treinamento deverá contemplar até 26 (vinte e seis) participantes, indicados pela CONTRATANTE, e deverá ser realizado presencialmente em local a ser definido pela Administração.

21.4. O treinamento deverá abranger, no mínimo:

- utilização dos aparelhos telefônicos IP;
- realização, recebimento e transferência de chamadas;
- utilização das principais funcionalidades dos ramais;
- utilização das funcionalidades disponibilizadas pela solução;
- operação dos recursos administrativos pertinentes aos usuários responsáveis;
- orientações relativas às funcionalidades do sistema;
- procedimentos básicos para identificação e comunicação de falhas;
- esclarecimento de dúvidas dos participantes;
- demais funcionalidades necessárias à utilização adequada da solução contratada.

21.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional devidamente capacitado para ministrar o treinamento, bem como fornecer, quando aplicável, material de apoio ou manual de utilização em formato digital.

21.6. O treinamento deverá possuir duração suficiente para apresentação prática das funcionalidades da solução e esclarecimento das dúvidas dos participantes, não sendo admitida sua substituição exclusivamente por manuais, vídeos, tutoriais ou treinamento remoto.

21.7. A conclusão da etapa de implantação ficará condicionada à realização do treinamento presencial, devendo a CONTRATADA apresentar registro de realização do treinamento, contendo, no mínimo, data, local, conteúdo ministrado e relação dos participantes.

22. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

22.1. Habilitação Jurídica (art. 66 da Lei nº 14.133/2021):

- Registro comercial, no caso de empresa individual;
- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de alterações ou consolidação;

- Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

22.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista (art. 68 da Lei nº 14.133/2021):

- Prova de inscrição no CNPJ;
- Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- Certidão de Regularidade Fiscal Estadual e Municipal do domicílio da licitante;
- Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

22.3. Qualificação Econômico-Financeira (art. 69 da Lei nº 14.133/2021):

22.3.1. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, na forma do art. 69, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

a) as sociedades constituídas há menos de 2 (dois) exercícios sociais apresentarão as demonstrações contábeis limitadas ao último exercício social, nos termos do art. 69, § 6º, da Lei Federal nº 14.133/2021;

b) a sociedade constituída no exercício social em curso apresentará balanço de abertura, devidamente registrado ou autenticado na forma da legislação aplicável;

c) admite-se a apresentação das demonstrações contábeis extraídas do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED/ECD), acompanhadas do respectivo recibo de entrega.

22.3.2. Certidão negativa de feitos sobre falência, nos termos do art. 69, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, expedida pelo distribuidor da sede da licitante, com data de emissão inferior a 90 (noventa) dias da data de abertura da sessão eletrônica. Para as empresas sediadas no Estado de São Paulo, em razão da coexistência dos sistemas e-SAJ e eproc no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, deverão ser apresentadas conjuntamente:

a) certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante, emitida pelo portal e-SAJ;

b) Certidão de Distribuição Cível — Comarcas e Turmas Recursais (Primeiro Grau), emitida pelo sistema eproc;

sob pena de não comprovação integral da qualificação econômico-financeira.

22.3.3. A boa situação financeira da licitante será aferida pelos índices contábeis a seguir indicados, calculados a partir das demonstrações contábeis apresentadas:

Índice	Fórmula	Parâmetro exigido
ILG Liquidez Geral	(Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)	igual ou superior a 1,00
ISG Solvência Geral	Ativo Total ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)	igual ou superior a 1,00
ILC Liquidez Corrente	Ativo Circulante ÷ Passivo Circulante	igual ou superior a 1,00
IEG Endividamento Geral	(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante) ÷ Ativo Total	igual ou inferior a 0,70

22.3.4. Os índices serão apurados com base no último exercício social exigível, cujos parâmetros deverão ser integralmente atendidos. As demonstrações contábeis do exercício imediatamente anterior serão utilizadas para análise da evolução da situação financeira da licitante e não constituem, isoladamente, causa de inabilitação.

22.3.5. A licitante deverá apresentar memória de cálculo dos índices, assinada por contabilista legalmente habilitado e pelo representante legal da empresa, admitida a exigência de declaração do contador atestando o atendimento aos parâmetros, nos termos do art. 69, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

22.3.6. Não serão exigidos valores mínimos de faturamento anterior, nem índices de rentabilidade ou lucratividade, em observância ao art. 69, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

22.3.7. A exigência do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais justifica-se pela necessidade de comprovar, previamente à contratação, a boa situação financeira da licitante, nos termos do art. 69, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, tendo em vista a natureza continuada do objeto, a vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável, e o valor mensal recorrente envolvido. A análise de dois exercícios permite verificar não apenas a situação financeira pontual, mas a sua evolução, mitigando o risco de descontinuidade dos serviços essenciais de comunicação institucional por eventual insolvência ou insuficiência financeira da contratada ao longo da execução contratual, resguardando o interesse público e a continuidade administrativa.

22.4. Qualificação Técnica

- Declaração de conhecimento das condições locais
- Outorga ANATEL para STFC OU acordo de interconexão com operadora detentora de outorga válida
- Outorga SCM, quando aplicável à arquitetura ofertada
- Atestado(s) de Capacidade Técnica de pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando prestação de serviços compatíveis em complexidade tecnológica e operacional, sendo admitido somatório

- A contratada deverá disponibilizar equipe técnica suficiente e compatível com a complexidade da solução ofertada, garantindo instalação, suporte, operação e manutenção dos serviços.
- Comprovação de equipe multidisciplinar mínima, incluindo Engenheiro de Telecomunicações registrado no CREA, mediante apresentação de registro ativo no respectivo conselho de classe e de comprovação de vínculo empregatício com a licitante[1];
- Certificação válida da ABNT NBR ISO 9001, emitida por organismo certificador independente e imparcial, preferencialmente acreditado pelo INMETRO.

23. PROVA DE CONCEITO

23.1. A Prova de Conceito tem por objetivo verificar, mediante demonstração prática, o atendimento aos requisitos técnicos mínimos previstos neste Termo de Referência pela PROPONENTE provisoriamente classificada em primeiro lugar.

23.2. A realização da Prova de Conceito ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após convocação da CONTRATANTE, em data, horário e local previamente informados.

23.3. A avaliação será conduzida por servidores requisitantes e equipe técnica designada pela CONTRATANTE.

23.4. O não atendimento aos requisitos mínimos exigidos implicará desclassificação da PROPONENTE, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

23.5. A CONTRATANTE disponibilizará apenas conexão à Internet e infraestrutura básica necessária à demonstração, cabendo à PROPONENTE fornecer equipamentos, softwares, licenças e demais recursos necessários.

23.6. Após iniciada a Prova de Conceito, não serão admitidas alterações que modifiquem substancialmente as funcionalidades originalmente apresentadas.

23.7. Os critérios, funcionalidades e casos de teste da Prova de Conceito observarão os requisitos técnicos e operacionais previstos neste Termo de Referência.

23.8. Considerando a previsão de realização de Prova de Conceito (POC) para avaliação da solução ofertada, deverão ser estabelecidos previamente os requisitos mínimos, critérios de avaliação, procedimentos de teste e condições objetivas para aprovação ou reprovação da solução.

23.9. A Prova de Conceito deverá ter por finalidade comprovar, de maneira prática e objetiva, que a solução apresentada pela licitante atende às funcionalidades, características técnicas,

[1] **CONFORME SÚMULA 25 TCESP - Em procedimento licitatório, a comprovação de vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços. A LICITANTE DEVERÁ DEMONSTRAR O PRESENTE REQUISITO NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO.**

integrações, requisitos de segurança, desempenho e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

23.10. Dessa forma, antes da realização da POC, deverá ser disponibilizado roteiro contendo, no mínimo:

- relação completa dos requisitos e funcionalidades que serão avaliados;
- identificação dos requisitos de atendimento obrigatório;
- metodologia e procedimento utilizado para validação de cada requisito;
- critérios objetivos para considerar cada item como “Atendido” ou “Não Atendido”;
- percentual mínimo de atendimento, quando aplicável;
- identificação dos responsáveis pelo acompanhamento e avaliação;
- forma de registro das evidências apresentadas durante os testes;
- prazo e condições para realização da Prova de Conceito;
- condições que resultarão na aprovação ou reprovação da solução;
- elaboração de relatório ou ata ao final da POC, contendo os resultados obtidos.

23.10.1. O roteiro da Prova de Conceito, com a relação dos requisitos que serão demonstrados ao vivo e a forma de registro do resultado de cada item, consta do ANEXO I deste Termo de Referência (Roteiro de Avaliação da Prova de Conceito — POC). Os requisitos que, por sua natureza, não comportam demonstração prática em sessão única permanecem exigíveis e serão comprovados na forma do item 5.1 e da Seção 22, ou aferidos durante a execução contratual, conforme a Seção 20.

23.11. Os critérios utilizados na avaliação deverão ser objetivos, mensuráveis e previamente definidos, não sendo admitida a inclusão, durante a realização da POC, de requisitos, funcionalidades ou critérios de julgamento que não tenham sido previamente estabelecidos no instrumento convocatório ou em seus anexos.

23.12. A licitante convocada deverá disponibilizar todos os recursos necessários à realização da Prova de Conceito, incluindo equipamentos, sistemas, licenças, acessos, configurações e demais elementos necessários à demonstração da solução, conforme aplicável ao objeto.

23.13. A aprovação da Prova de Conceito ficará condicionada ao atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos para a solução, devendo todos os resultados ser formalmente registrados pela equipe responsável pela avaliação.

24. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

24.1. Execução fiel pelas partes, conforme cláusulas e Lei 14.133/2021.

24.2. Comunicações por escrito, admitindo-se mensagem eletrônica.

24.3. Reunião inicial após assinatura para apresentação do plano de fiscalização.

24.4. Acompanhamento e fiscalização por servidor formalmente designado, conforme Arts. 117 e 118 da Lei 14.133/2021.

24.5. A CONTRATADA indicará preposto formal em até 5 dias úteis da assinatura, conforme Art. 118.

24.6. Fiscal Responsável pela Execução do Objeto:

- Nome: Jhonatan Tabajara de Oliveira
- E-mail: cpd@bjperdoes.sp.gov.br
- Telefone: (11) 4012-1000 — Ramal 1048

24.7. Gestor Responsável pela Demanda:

- Nome: Kristiani Pereira Lopes Ribeiro Pinheiro
- Cargo: Secretária de Gestão
- E-mail: kristiani.lopes@bjperdoes.sp.gov.br
- Telefone: (11) 4012-1000 — Ramal 216

25. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

25.1. Pagamento em até 30 dias da apresentação da nota fiscal, condicionado à entrega regular e documentação válida.

25.2. Notas com erro serão devolvidas, reiniciando-se o prazo após correção.

25.3. A nota fiscal deverá vir acompanhada de relatório mensal contendo:

- Ramais e linhas ativas
- Disponibilidade da plataforma
- Detalhamento estatístico das ligações realizadas (tipo e quantidade), para fins de acompanhamento operacional, sem repercussão no valor mensal fixo contratado
- Chamados de suporte abertos no período, com severidade, data e hora de abertura, de início do atendimento e de solução, e indicação do cumprimento ou não dos prazos da Seção 20
- Ocorrências e providências adotadas

25.4. Pagamento sustado em caso de irregularidades até saneamento.

25.5. Pagamento via crédito bancário em conta indicada na NF.

25.6. Condicionado à manutenção da regularidade fiscal e trabalhista.

25.7. Descumprimento do SLA poderá gerar glosas, na forma do item 20.8.

26. ESTIMATIVA DE VALORES

26.1. A estimativa de preços da contratação foi elaborada nos termos do art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais regulamentações aplicáveis, mediante pesquisa mercadológica compatível com o objeto contratado, resultando no valor estimado mensal de R$ 6.273,08 (seis mil, duzentos e setenta e três reais e oito centavos), referente aos serviços recorrentes, no valor

estimado para os primeiros 12 (doze) meses de R$ 77.969,29 (setenta e sete mil, novecentos e sessenta e nove reais e vinte e nove centavos), incluída a parcela única de implantação, e no valor global estimado para os 24 (vinte e quatro) meses de vigência inicial de R$ 153.246,25 (cento e cinquenta e três mil, duzentos e quarenta e seis reais e vinte e cinco centavos), conforme quadro do item 3.1, parâmetro este utilizado no critério de julgamento de menor preço global previsto no item 27.2.

26.2. O valor mensal a ser contratado deverá ser fixo e integral, não sendo admitida qualquer cobrança adicional a título de tarifa por minutagem, franquia excedente, tipo, quantidade ou duração de ligação, tampouco qualquer outra taxa não expressamente prevista neste Termo de Referência, estando todas as chamadas necessárias à operação da Administração Municipal integralmente incluídas no valor fixo mensal proposto, sem limite de quantidade de ligações.

26.3. Da Composição dos Valores e do Período Contratual: a proposta comercial deverá apresentar os valores de forma individualizada, permitindo a identificação dos custos unitários, mensais, anuais e correspondentes ao período total de 24 (vinte e quatro) meses.

26.4. A planilha deverá observar, no mínimo, a estrutura do quadro constante do item 26.3.

26.5. Para fins de composição do valor global da contratação, deverão ser considerados os serviços de natureza mensal pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, acrescidos dos valores de implantação, instalação e configuração cobrados uma única vez, quando aplicável.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR PARA 24 MESES
1	Licença de ramal	117	R$ ___	R$ ___	R$ ___	R$ ___
2	Aparelho IP – locação, preferencialmente com fio (admitido sem fio DECT/Wi-Fi nos locais sem cabeamento estruturado, sem custo adicional)	159	R$ ___	R$ ___	R$ ___	R$ ___
3	Linha fixa	13	R$ ___	R$ ___	R$ ___	R$ ___
4	Instalação, configuração e implantação	1	R$ ___	R$ ___	R$ ___	R$ ___
	TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS RECORRENTES			**R$ ___**	xxxxxxx	xxxxxxx
	TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS RECORRENTES				**R$ ___**	xxxxxxx
	VALOR DA INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E IMPLANTAÇÃO					**R$ ___**
	VALOR GLOBAL PARA 24 MESES					**R$ ___**

26.6. O Valor Global para 24 Meses deverá representar a totalidade dos custos necessários à execução do objeto durante toda a vigência contratual, incluindo licenças, locação dos aparelhos, linhas telefônicas, instalação, configuração, implantação e demais custos indispensáveis ao pleno funcionamento da solução, não sendo admitida cobrança adicional por serviços necessários à execução do objeto que não tenham sido previamente discriminados na proposta.

27. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

27.1. A contratação será realizada por meio de Pregão Eletrônico, adotando-se o critério de julgamento de menor preço global e o modo de disputa aberto, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação aplicável.

27.2. Critério de julgamento: MENOR PREÇO GLOBAL, considerando o valor global para 24 (vinte e quatro) meses, correspondente ao valor mensal dos serviços recorrentes multiplicado pela vigência inicial de 24 meses, acrescido da parcela única de implantação, conforme item 26.5.

27.3. Habilitação conforme Lei 14.133/2021.

27.4. A proposta deverá conter:

- Descrição detalhada da solução
- Planilha de preços unitários e global
- Declaração de que o valor mensal proposto é fixo e integral, sem custos adicionais por chamada, minutagem, franquia excedente ou tipo de ligação
- Comprovação de outorga STFC ou interconexão
- Certificações do datacenter
- Prazo de implantação
- Declaração de ciência e concordância com este TR
- Validade mínima de 60 dias

27.5. Da Participação: é vedada a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio[2].

28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Prestar os serviços conforme este Termo de Referência
- Manter, durante toda a vigência, as condições de habilitação
- Assumir encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais
- Substituir aparelhos IP com defeito em até 48 horas
- Executar a portabilidade dos 13 números em até 30 dias
- Treinar usuários e administradores
- Manter sigilo das informações em conformidade com a LGPD
- Implantar a solução em até 30 dias
- Indicar preposto formal
- NÃO SUBCONTRATAR, total ou parcialmente, o objeto contratado
- Cumprir o SLA estabelecido

[2] No presente caso, a análise técnica demonstra que o objeto possui características compatíveis com a atuação de empresas que operam individualmente no mercado, não apresentando grau de complexidade ou dimensão que justifique a necessidade de associação entre licitantes para sua adequada execução. Ademais, verifica-se a existência de número significativo de empresas aptas a executar integralmente os serviços pretendidos, de modo que a admissão de consórcios não se mostra necessária. Ao contrário, sua autorização pode dificultar a fiscalização contratual e aumentar a complexidade na gestão da execução do objeto.

- Atender prontamente à fiscalização

29. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Disponibilizar infraestrutura de rede local e acesso à Internet
- Designar fiscal e gestor do contrato
- Prestar as informações necessárias à execução
- Efetuar os pagamentos nos prazos contratados
- Comunicar irregularidades à CONTRATADA
- Permitir acesso dos técnicos mediante agendamento
- Fiscalizar a execução do contrato

30. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

30.1. Sanções dos Arts. 155 a 163 da Lei 14.133/2021:

- Advertência por escrito
- Multa moratória de 0,5 por cento por dia de atraso, até 10 por cento do valor mensal
- Multa compensatória de até 20 por cento do valor do contrato em caso de inexecução total
- Impedimento de licitar e contratar com o Município por até 3 anos
- Declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Pública

30.2. Aplicação após processo administrativo, com ampla defesa e contraditório.

30.3. Multas descontadas das faturas, garantia ou cobradas judicialmente.

31. REAJUSTE

31.1. Preços fixos e irreajustáveis por 12 meses contados da apresentação da proposta.

31.2. Em caso de prorrogação, admitido reajuste pelo IPCA do IBGE ou índice substituto, com periodicidade anual.

32. DISPOSIÇÕES GERAIS

32.1. Os casos omissos serão resolvidos conforme disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

32.2. A execução contratual poderá ser acompanhada e fiscalizada pela CONTRATANTE a qualquer tempo, observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis.

32.3. É vedada a subcontratação, total ou parcial, dos serviços objeto deste Termo de Referência, em coerência com o disposto no item 9.8 e nas obrigações da CONTRATADA previstas no item 28, observada a ressalva do item 9.8.1 quanto à hospedagem da plataforma em datacenter de terceiros.

32.4. A CONTRATADA deverá observar integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

32.5. Fica eleito o foro da Comarca de Nazaré Paulista/SP para dirimir questões eventualmente decorrentes da execução contratual, quando não solucionadas administrativamente.

Bom Jesus dos Perdões-SP, 13 de maio de 2026.

Jhonatan Tabajara de Oliveira

Chefe de Gabinete da Secretaria de Governo

ANEXO I – ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

Este roteiro consolida, para fins do item 23.10, a relação dos requisitos técnicos e funcionais de atendimento obrigatório, estabelecidos nas Seções 8 a 20 deste Termo de Referência, que serão objeto de demonstração prática durante a sessão da Prova de Conceito.

Todos os itens relacionados neste Anexo são de atendimento obrigatório. Nos termos do item 23.4, o não atendimento a qualquer um deles implicará desclassificação da PROPONENTE, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação — não havendo, portanto, percentual mínimo de atendimento: a exigência é o atendimento integral dos itens relacionados neste roteiro.

Os demais requisitos previstos neste Termo de Referência que, por sua natureza, não comportam demonstração prática em sessão única — tais como certificações do datacenter, outorgas e homologações, características construtivas dos aparelhos e metas de nível de serviço — não integram este roteiro e permanecem integralmente exigíveis, sendo comprovados: (i) por documentação, declaração, catálogo, manual, datasheet ou ficha técnica apresentada com a proposta e na habilitação, na forma dos itens 5.1 e 22.4; e (ii) quanto ao efetivo cumprimento, durante a execução do contrato, na forma das Seções 20, 24 e 30.

A Prova de Conceito antecede a adjudicação e a execução contratual. Por essa razão, o resultado registrado neste roteiro destina-se exclusivamente ao julgamento da proposta, não se confundindo com a fiscalização do contrato, regida pela Seção 24, nem substituindo a aferição dos níveis de serviço prevista na Seção 20.

A coluna "Atendido" deverá ser preenchida pela equipe responsável pela avaliação, conforme item 23.13, com o resultado "Sim" ou "Não" para cada item, servindo de base para a ata ou relatório final da Prova de Conceito.

Roteiro de Demonstração da Prova de Conceito — 116 itens

Itens demonstrados ao vivo, em funcionamento, durante a sessão da Prova de Conceito.

Nº	Referência no TR	Bloco / Seção	Requisito (funcionalidade a demonstrar)	Atendido
1	9.2	9. STFC	Ausência de limite de ligações simultâneas entre ramais	
2	9.4	9. STFC	DDR (Discagem Direta a Ramal) em todos os ramais	
3	9.10	9. STFC – Número Fixo Virtual	Número público para recebimento de chamadas oriundas da rede pública comutada (PSTN)	
4	9.10	9. STFC – Número Fixo Virtual	Mesmo código DDD da localidade da CONTRATANTE	
5	10.1	10. Plataforma	Gerenciamento via interface Web, sem necessidade de cliente local	

Nº	Referência no TR	Bloco / Seção	Requisito (funcionalidade a demonstrar)	Atendido
6	10.2	10. Plataforma	Mínimo de 3 perfis de usuário com níveis de acesso distintos — administrador, supervisor setorial e usuário final —, conforme quadro do item 10.2	
7	10.3	10. Plataforma – Dashboard em tempo real	Disponibilidade da plataforma	
8	10.3	10. Plataforma – Dashboard em tempo real	Log de eventos	
9	10.3	10. Plataforma – Dashboard em tempo real	Status colorido por ramal	
10	10.3	10. Plataforma – Dashboard em tempo real	Exportação em PDF/CSV	
11	10.3	10. Plataforma – Dashboard em tempo real	Chamadas em curso	
12	10.3	10. Plataforma – Dashboard em tempo real	Consumo de minutagem	
13	10.3	10. Plataforma – Dashboard em tempo real	Lista telefônica	
14	10.4	10. Plataforma – Relatórios	Disponibilidade	
15	10.4	10. Plataforma – Relatórios	Ramais	
16	10.4	10. Plataforma – Relatórios	Chamadas atendidas, não atendidas, ocupadas e com falha	
17	10.8	10. Plataforma	Fornecimento de aparelhos IP sem fio (DECT ou Wi-Fi) com funcionalidades equivalentes nos locais sem cabeamento estruturado, sem custo adicional	
18	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Número único de ramal em qualquer dispositivo	
19	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Discagem interna entre localidades	
20	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Desvios: incondicional, ocupado, não atendimento e indisponibilidade	
21	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Grupos de atendimento	

Nº	Referência no TR	Bloco / Seção	Requisito (funcionalidade a demonstrar)	Atendido
22	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Transferência de chamadas	
23	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Música em espera	
24	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Captura em grupo	
25	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Não Perturbe	
26	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Cadeado eletrônico	
27	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	BINA	
28	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Rediscagem	
29	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Restrição de identificação	
30	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Bloqueio de LDN, LDI, celular, 0800, 0300 e 0500	
31	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Código de acesso individual (PIN de autenticação do usuário)	
32	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Chamadas gratuitas entre ramais da mesma rede	
33	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Chamada em espera	
34	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Identificador de chamadas (Caller ID)	
35	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Registro de chamadas (CDR)	
36	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Retorno automático de chamadas não atendidas	

Nº	Referência no TR	Bloco / Seção	Requisito (funcionalidade a demonstrar)	Atendido
37	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Toque externo personalizado	
38	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Autenticação de usuário	
39	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Toque sequencial (hunt group)	
40	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Discagem rápida	
41	10.9	10. Plataforma – Funcionalidades básicas dos ramais	Filtragem e roteamento inteligente de chamadas	
42	11.1	11. SBC	SBC instalado junto à solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem	
43	11.3	11. SBC	SIP voz/vídeo (RFC 3261)	
44	11.3	11. SBC	Jitter buffer dinâmico	
45	11.3	11. SBC	Supressão de silêncio	
46	11.4	11. SBC	Suporte aos codecs mínimos obrigatórios G.711, G.729 e Opus (demais codecs são diferenciais, não obrigatórios)	
47	11.5	11. SBC	Criptografia TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH	
48	11.5	11. SBC	SIP Digest e RADIUS Digest	
49	11.5	11. SBC	IPv4/IPv6 e VLAN	
50	11.5	11. SBC	Manipulação SIP e SIP trunking	
51	11.5	11. SBC	Roteamento estático	
52	11.5	11. SBC	Múltiplas WAN	
53	11.5	11. SBC	Media anchoring	
54	11.5	11. SBC	Redundância	
55	11.5	11. SBC	Transcoding	
56	11.5	11. SBC	Firewall e IDS	
57	11.6	11. SBC	Atualizações de versões e firmware durante toda a vigência contratual	
58	12	12. Licença de Ramal Tipo 1	Funcionalidades básicas do ramal	
59	12	12. Licença de Ramal Tipo 1	Uso simultâneo de até 5 dispositivos, telefones IP ou Softphone, com toque simultâneo	

Nº	Referência no TR	Bloco / Seção	Requisito (funcionalidade a demonstrar)	Atendido
60	12	12. Licença de Ramal Tipo 1	Conferência de até 3 participantes	
61	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Todas as funcionalidades do Tipo 1	
62	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Conferência de no mínimo 10 participantes	
63	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Captura de chamadas direta	
64	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Função chefe-secretária	
65	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Música em espera	
66	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Desvio noturno	
67	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Retorno automático	
68	13	13. Licença de Ramal Tipo 2	Compatibilidade com gravação	
69	14.2	14. Softphone Tipo 1	URL/link permanente por usuário	
70	14.2	14. Softphone Tipo 1	Versões para Windows 10+, MacOS, iOS 16+ e Android 10+	
71	14.2	14. Softphone Tipo 1	Licença única para todos os SOs simultaneamente	
72	14.2	14. Softphone Tipo 1	Publicação em App Store e Google Play	
73	14.3	14. Softphone Tipo 1	Monitoramento e ocultação de presença	
74	14.3	14. Softphone Tipo 1	Alternância de dispositivo durante a chamada	
75	14.3	14. Softphone Tipo 1	Transferência e retenção	
76	14.3	14. Softphone Tipo 1	Chat	
77	14.3	14. Softphone Tipo 1	Compartilhamento de tela e arquivos	
78	14.3	14. Softphone Tipo 1	Codecs de áudio: G.722, iLBC, G.711, Opus, G.729	
79	14.3	14. Softphone Tipo 1	Codecs de vídeo: H.264 VGA/HD	
80	14.3	14. Softphone Tipo 1	Criptografia SIP/TLS AES-256/SHA384	
81	14.3	14. Softphone Tipo 1	Criptografia de mídia SRTP AES-128/HMAC-SHA-1	
82	14.3	14. Softphone Tipo 1	Quadro branco	
83	14.3	14. Softphone Tipo 1	Fundo virtual	
84	14.3	14. Softphone Tipo 1	Logomarca da CONTRATANTE	
85	14.3	14. Softphone Tipo 1	Estatísticas	
86	14.3	14. Softphone Tipo 1	Redução de ruído ajustável	

Nº	Referência no TR	Bloco / Seção	Requisito (funcionalidade a demonstrar)	Atendido
87	15	15. Licença de Softphone Tipo 2	Todas as funcionalidades do Softphone Tipo 1	
88	15	15. Licença de Softphone Tipo 2	Criação de subsalas	
89	15	15. Licença de Softphone Tipo 2	Transmissão ao vivo em plataformas de streaming	
90	16	16. Licença de URA	Mensagem de boas-vindas	
91	16	16. Licença de URA	Menu DTMF	
92	16	16. Licença de URA	Mínimo de 5 menus distintos	
93	16	16. Licença de URA	Pelo menos 2 níveis, sendo um principal e um submenu	
94	16	16. Licença de URA	Configuração via portal	
95	16	16. Licença de URA	Menus distintos por horário comercial, após-expediente e feriados	
96	16	16. Licença de URA	Upload de áudios	
97	17.2	17. Gravação	Licenciamento por ramal	
98	17.2	17. Gravação	Compressão de voz	
99	17.2	17. Gravação	Backup automático e manual	
100	17.2	17. Gravação	Pesquisa por filtros de data, número, hora, ramal, agente e canal	
101	17.2	17. Gravação	Níveis de acesso customizados	
102	17.2	17. Gravação	Status por canal e ocupação do disco	
103	17.3	17. Gravação	Acesso restrito mediante autenticação, em conformidade com a LGPD	
104	18.2	18. Software para Telefonista	Licenciamento por unidade ativada	
105	18.2	18. Software para Telefonista	Instalação em plataforma Windows OU interface Web	
106	18.2	18. Software para Telefonista	Controle de chamadas, monitoramento, filas e diretórios em português do Brasil	
107	18.3	18. Software para Telefonista	Identificação de chamadores	
108	18.3	18. Software para Telefonista	Grupos	
109	18.3	18. Software para Telefonista	Discagem rápida	
110	18.3	18. Software para Telefonista	Chat	
111	18.3	18. Software para Telefonista	Estacionamento de chamadas	

Nº	Referência no TR	Bloco / Seção	Requisito (funcionalidade a demonstrar)	Atendido
112	18.3	18. Software para Telefonista	Atender, reter, transferir e terminar chamadas	
113	18.3	18. Software para Telefonista	Transferência supervisionada	
114	18.3	18. Software para Telefonista	Conferência	
115	18.3	18. Software para Telefonista	Múltiplas filas	
116	18.3	18. Software para Telefonista	Alteração de posição na fila	