TERMO DE REFERÊNCIA LINKS DE INTERNET E TELEFONIA IP EM NUVEM – LEI 14.133/21

1 - DEFINIÇÃO DO OBJETO:

Contratação de empresa especializada para a prestação contínua de serviços de internet dedicada, internet banda larga, IPs fixos válidos e telefonia fixa IP em nuvem, incluindo instalação, configuração, equipamentos em comodato, manutenção, suporte técnico e atendimento aos órgãos e unidades do Município de Otacílio Costa/SC, conforme especificações e quantitativos do Termo de Referência.

1.1 Contratação dos serviços de internet e telefonia**,** nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1 – Serviços de Telefonia

1. MUNICÍPIO DE OTACILIO COSTA (Administração)						
Ítem	**Descrição**	**Quantidade de Aparelhos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
1.1	Locação de Sistema Central IP SIP	1	12	**R$ 7.833,00**	**R$ 7.833,00**	**R$ 93.996,00**
1.2	Locação de aparelhos telefônicos IP com fio	25	12	**R$ 42.44**	**R$ 1.061,00**	**R$ 12.732,00**
1.3	Locação de aparelhos telefônicos IP sem fio	15	12	**R$ 70,30**	**R$ 1.054,50**	**R$ 12.654,00**
				Valor Total Anual	**R$ 119.382,00**	

2. MUNICÍPIO DE OTACILIO COSTA (EDUCAÇÃO)						
Ítem	**Descrição**	**Quantidade de Aparelhos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
2.1	Locação de aparelhos	15	12	**R$ 42,44**	**R$ 636,60**	**R$ 7.639,20**

	telefônicos IP com fio					
2.2	Locação de aparelhos telefônicos IP sem fio	5	12	**R$ 70,30**	**R$ 351,50**	**R$ 4.218,00**
				Valor Total Anual	**R$ 11.857,20**	

3. FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL						
Ítem	**Descrição**	**Quantidade de Aparelhos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
3.1	Locação de aparelhos telefônicos IP com fio	15	12	**R$ 42,44**	**R$ 636,60**	**R$ 7.639,20**
3.2	Locação de aparelhos telefônicos IP sem fio	10	12	**R$ 70,30**	**R$ 703,00**	**R$ 8.436,00**
				Valor Total Anual	**R$ 16.075,20**	

4. FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE						
Ítem	**Descrição**	**Quantidade de Aparelhos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
4.1	Locação de aparelhos telefônicos IP com fio	35	12	**R$ 42,44**	**R$ 1.485,40**	**R$ 17.824,80**
4.2	Locação de aparelhos telefônicos IP sem fio	10	12	**R$ 70,30**	**R$ 703,00**	**R$ 8.436,00**
				Valor Total Anual	**R$ 26.260,80**	

5. FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ESPORTES						
Ítem	**Descrição**	**Quantidade de Aparelhos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
6.1	Locação de aparelhos telefônicos IP com fio	1	12	**R$ 42,44**	**R$ 42,44**	**R$ 509,28**
6.2	Locação de aparelhos telefônicos IP sem fio	0	12	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**
				Valor Total Anual	**R$ 509,28**	

6. FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE CULTURA						
Ítem	**Descrição**	**Quantidade de Aparelhos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário**	**Valor Mesal**	**Valor Anual**
6.1	Locação de aparelhos telefônicos IP com fio	1	12	**R$ 42,44**	**R$ 42,44**	**R$ 509,28**
6.2	Locação de aparelhos telefônicos IP sem fio	0	12	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**
				Valor Total Anual	**R$ 509,28**	

1.1.2 – SERVIÇOS DE LINK DE INTERNET

1. MUNICÍPIO DE OTACILIO COSTA (Administração)						
Item	**Local**	**Descrição**	**Quantidade de Pontos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário por Ponto**	**Valor Total (vigência)**
1.1	**PAÇO MUNICIPAL**	Fornecimento de Link de internet **DEDICADA** entregue em fibra óptica com velocidade de **800 mbps** de download e **800 mbps de upload.**	**1**	**12**	**R$ 3.116,66**	**R$ 37.399,92**
1.2	**PROCON**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.3	**GARAGEM MUNICIPAL**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.4	**RECURSOS HUMANOS**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**

		download e 200 mbps de upload.				
1.5	**ALMOXARIFADO**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.6	**JUNTA MILITAR**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.7	**CENTRO AMBIENTAL**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.8	**GABINETE DO PREFEITO**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.9	**DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**

1,10	**SETOR DE IDENTIDADES**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.11	**RODOVIARIA MUNICIPAL**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.12	**CAPELA MORTUÁRIA**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
1.13	**CONSELHO TUTELAR**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	**1**	**12**	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
					Valor Total Anual	**R$ 84.080,40**

2. MUNICÍPIO DE OTACILIO COSTA (Educação)						
Item	**Local**	**Descrição**	**Quantidade de Pontos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário por Ponto**	**Valor Total (vigência)**
2.1	**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**	Fornecimento de Link de internet **DEDICADA** entregue em fibra óptica com velocidade de **200 mbps de download** e **200 mbps de upload.**	1	12	**R$ 949,75**	**R$ 11.397,00**
2.2	**CAE**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
2.3	**INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
2.4	**POLO UAB**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**

	Valor Total	**R$ 23.067,12**

3. FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL						
Item	**Local**	**Descrição**	**Quantidade de Pontos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário por Ponto**	**Valor Total (vigência)**
3.1	**CRAS**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload..	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
3.2	**DOE E TROQUE**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
					Valor Total	**R$ 7.780,08**

4. FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE						
Item	**Local**	**Descrição**	**Quantidade de Pontos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário por Ponto**	**Valor Total (vigência)**
4.1	**SEDE SECRETARIA DE SAÚDE**	Fornecimento de Link de internet **DEDICADA**	1	12	**R$ 1.987,25**	**R$ 23.847,00**

		entregue em fibra óptica com velocidade de **400 mbps de download e 400 mbps de upload**.				
4.2	**UBS IGARAS**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
4.3	**UBS FATIMA 1**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
4,4	**UBS FATIMA 2**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
4.5	**SAMU**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**

		de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.				
4.6	**UBS NOVO MUNDO**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
4.7	**UBS SANTA CATARINA**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
4.8	**FARMACIA BASICA**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
4,9	**UBS VILA APARECIDA**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**

		mbps de upload.				
4.10	**CLINICA HIDROTERAPIA**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload.	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
					Valor Total Anual	**R$ 58.857,36**

5. FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ESPORTES						
Item	**Local**	**Descrição**	**Quantidade de Pontos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário por Ponto**	**Valor Total (vigência)**
5.1	**GINASIO DE ESPORTES – SEDE SECRETARIA DE ESPORTES**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload..	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
					Valor Total Anual	**R$ 3.890,04**

6. FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE CULTURA						
Item	**Local**	**Descrição**	**Quantidade de Pontos**	**Meses de Prestação (vigência)**	**Valor Unitário por Ponto**	**Valor Total (vigência)**
6.1	**BIBLIOTECA MUNICIPAL – SEDE FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE CULTURA**	Fornecimento de Link de internet entregue em fibra óptica com velocidade de 400 mbps de download e 200 mbps de upload..	1	12	**R$ 324,17**	**R$ 3.890,04**
					Valor Total Anual	**R$ 3.890,04**

1.2 O prazo de vigência da contratação é de 12 meses podendo ser prorrogada conforme Lei 14.133/2021

1.3 O custo estimado total da contratação é **de *R$* 356.158,80 *(Trezentos e cinquenta e seis mil, cento e quinta e oito reais e oitenta centavos)***, conforme custos unitários apostos *na tabela acima.*

2 - FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A solução pretendida consiste na contratação integrada de **serviços de conectividade à internet de alta performance e plataforma de comunicação de voz (telefonia) baseada em nuvem**, sob o modelo de prestação de serviços continuados, visando a modernização tecnológica, a eliminação de ativos físicos locais obsoletos e a garantia de alta disponibilidade operacional para este Órgão.

Conforme preconiza o art. 40, § 2º da Lei nº 14.133/2021, a modelagem da contratação adotou o critério de **adjudicação por lote único** (agrupando a Telefonia em Nuvem e o Link de Internet), baseando-se nos princípios da **eficiência, modicidade, segurança jurídica e**

interesse público. A opção técnica afasta a divisão em itens separados pelos seguintes motivos estruturais:

- **Responsabilidade Técnica Unificada (*Single Point of Contact*):** A telefonia em nuvem opera integralmente dependente da estabilidade e qualidade do link de internet. Ao unificar os objetos em um só lote, evita-se o clássico "conflito de competência técnica" (onde o fornecedor do PABX atribui falhas à oscilação da internet e a operadora de internet alega bom funcionamento da rede). A empresa adjudicatária assume a responsabilidade integral pelo ecossistema de comunicação (*end-to-end*).
- **Garantia de Qualidade de Serviço (QoS) e SLA:** O tráfego de voz sobre IP (VoIP) exige priorização de pacotes dentro da rede externa. Com um único prestador gerenciando o link de dados e o servidor em nuvem, torna-se viável exigir contratualmente métricas rígidas de Acordo de Nível de Serviço (*SLA*) globais, sem zonas cinzentas de responsabilidade.
- **Economia de Escala e Custos Indiretos (Economicidade):** O agrupamento gera maior atratividade de mercado, permitindo que grandes operadoras e provedores de telecomunicações ofereçam preços mais competitivos no pacote completo. Ademais, reduz-se o custo administrativo da gestão contratual e fiscalização, exigindo-se apenas um fluxo de medição e faturamento.

- **Interdependência Lógica e Funcional:** Não há viabilidade operacional em manter o sistema VoIP em nuvem sem um circuito de dados de alta performance. A cisão dos itens traria o risco iminente de incompatibilidade técnica ou de descasamento cronológico na execução (ex: ter o link instalado mas não ter a telefonia operando, ou vice-versa), gerando prejuízo ao erário.

  A solução é composta de forma unificada pelos seguintes macrocomponentes:

  - **Serviço de Conectividade à Internet (Link Dedicado):** Fornecimento de circuito de dados dedicado e simétrico (IP Dedicado), com garantia de **100% da banda contratada**, baixa latência e Acordo de Nível de Serviço (**SLA) mínimo de 99,5%**. O link deverá trafegar prioritariamente em infraestrutura de **fibra óptica**, incluindo o fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos de borda (roteadores/modems) necessários para a entrega do sinal na sala de servidores do Órgão.

  - **Serviço de Conectividade à internet (Banda Larga via Fibra optica):** internet banda larga, com tecnologia de transmissão via fibra óptica, de ponta a ponta, incluindo a disponibilização de equipamentos em regime de comodato (como roteadores com suporte a Wi-Fi 5 ou superior), instalação, configuração, manutenção e suporte técnico. O circuito deverá entregar uma velocidade mínima **400 Mbps** de download e **200 Mbps** de upload, com garantia de estabilidade e disponibilidade de sinal de, no mínimo, **99% (SLA)**,

  - **Plataforma de Telefonia IP em Nuvem (PABX Virtual / UCaaS):** Disponibilização de uma solução de Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS), hospedada em ambiente de nuvem (*cloud computing*) de alta segurança e redundância. A solução deve

substituir integralmente a central telefônica física atual, eliminando a necessidade de contratos de manutenção de hardware local.

- **Licenciamento e Recursos de Comunicação:** Fornecimento de licenças de uso por usuário/ramal, permitindo o acesso a recursos avançados de telefonia, tais como: Unidade de Resposta Audível (**URA** / Atendimento Automático), gravação de chamadas, fila de atendimento, correio de voz por e-mail, relatórios de bilhetagem em tempo real e painel de gestão web.

- **Mobilidade e Multiplataforma:** Flexibilidade para utilização dos ramais por meio de múltiplos dispositivos de forma simultânea ou alternada, incluindo aparelhos telefônicos IP físicos e aparelhos telefônicos IP sem fio.

- **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC):** Provimento de troncos digitais (SIP Trunk) com atribuição de faixas de numeração DDR (Discar Direto ao Ramal), portabilidade numérica das linhas ativas do Órgão e franquia/tarifação de chamadas locais e de longa distância nacional (LDN) para telefones fixos e móveis.
  A contratação será realizada sob a modelagem de prestação de serviços, onde a empresa adjudicatária assumirá a responsabilidade total pelo fornecimento dos links, licenciamento da plataforma, suporte técnico especializado em regime 24x7 e garantia de atualização tecnológica contínua da solução durante todo o ciclo de vida contratual.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1 Especificações dos Serviços:

3.1.1 – Telefonia:

3.1.1.1 A Central virtual IP deve conter os seguintes recursos:

a). Mesa Telefônica, informando o estado de usuários cadastrados e operando na plataforma, com dados resumidos da operação diária.

b). Cadastro de usuários, qualificando os recursos disponíveis conforme perfil.

c). Gestão de Departamentos, permitindo o agrupamento de usuários e custos associados.

d). Relatórios, múltiplas formatações com dados de utilização da plataforma, considerando visão de chamadas e usuários.

e). Salas de conferência, pré-agendada e adhoc.

f). Grupo de Busca, permite associar ramais a um grupo de atendimento, sendo a oferta de chamadas, sequencial (com sequência definida), ou paralelo.

g). Grupo de Captura, permite a captura de ramais de mesmo departamento, global ou diretamente de um ramal.

h). Roteamento por horário, define horário de encaminhamento de chamadas entrantes por destino (fila, ramal, URA, etc.).

i). Cadastro de feriados, cria datas de exceção de roteamento por horário.

j). Troncos de acesso à rede pública, com possibilidade de múltiplos acessos.

k). URA de anúncios e navegação em nível, com possibilidade de cascateamento

l). Fila, oferecendo um mecanismo de controle de atendimento conforme as necessidades do negócio. Alguns recursos de filas estarão disponíveis conforme o perfil atribuído pelo administrador.

Operação:

Permite agrupar filas com fins de atendimento semelhantes e grupos de agentes de atendimento compartilhados (ou dedicados);

a). Tipo de Fila, que pode ser de Atendimento ou Abordagem.

b). Estratégia de distribuição de chamada.

c). Prioridade de atendimento de chamadas da fila dentro de uma operação, em relação às outras filas da operação considerando agentes compartilhados.

d). SLA: Tempo máximo de espera antes de perda de índice de qualidade de tempo de atendimento.

e). Score: tempo em segundos atribuído a chamada da fila para fins de priorização de atendimento (o tempo não é considerado para cálculo dos índices de IAB e INS).

d). Tempo máximo de espera antes de redirecionar a chamada.

e). Destino: para onde a chamada será redirecionada se o tempo máximo de espera for atingido.

f). Retorno à fila: indica quanto tempo um contato poderá abandonar a chamada e sair e voltar à fila na mesma posição (desde que ligue do mesmo número). As chamadas serão contabilizadas duas vezes.

g). Intervalo de anúncio, que indica a posição na fila de atendimento.

h). Tempo de ring no agente, antes da chamada ser transferida a outro agente e aquele agente ser considerado inapto.

i). Áudio de Anúncio, define o anúncio de entrada na fila.

j). Áudio de Espera, que ficará tocando enquanto durante a espera de atendimento.

k). Tabulação: informações de qualificação da chamada, inseridas pelo agente.

l). Transferências pré-programadas à fila.

m). Gravação de chamadas, indicando se a chamada na fila será gravada ou não, se marcada como gravada, ignora a configuração do agente.

n). IAB: Nível percentual aceitável de abandono de chamadas em fila após vencido o SLA.

o). INS: Índice percentual de qualidade de atendimento dentro do SLA, entre as chamadas atendidas e chamadas válidas.

p). Agentes, define os usuários da plataforma que atuarão em filas de atendimento com controles específicos de atividades. Grupos de Agentes, agrupa

agentes por semelhança de SKILL. Atributos de operação de Agente, defini parâmetros de operação de Agentes de Atendimento.

q). Permissão de chamada saintes (teclado, lista ou bloqueado).

r). Visualiza gravações.

s). Desconecta em caso de falha.

t). Autoatendimento, define se o agente irá operar com atendimento automático.

u). Parâmetros de atendimento de chamada, define regras para desconexão do agente em casos de exceção.

v). Pausas, definir pausas programadas, ou não, com bloqueio ou sem bloqueio de atividade para Agentes de Atendimento, e pausas automáticas (causadas por anormalidades operacionais do Agente).

w). Tabulação de chamadas, cadastro de regras de classificação de chamadas, por fila de atendimento.

y). Transferências Programadas, cadastra destinos possíveis de transferência de chamadas por fila de atendimento.

a.1). Áudios, mostra os arquivos pré-gravados de autos a serem utilizados e URAs e anúncios de Filas.

b.1). Dashboard de Agentes, apresenta o estado dos usuários cadastrados como Agente.

c.1). Escuta e Sussurro, disponível a supervisores, acionado através do Dashboard de Agentes.

d.1). Modo de Operação do Agente, que pode ser Ativo (não recebe chamadas), Receptivo (não executa chamadas) ou Ambos. O modo de operação é definido pelo Supervisor em Tempo Real.

e.1). Dashboard de Filas, apresenta o desempenho e dados operacionais de cada fila organizada por Operações.

f.1). A partir do Dashboard de agentes, gerentes e supervisores podem: Alterar prioridade de operação de filas em Operações.

Recursos de usuário:

a). Contatos, oferecendo ao usuário ramal a possibilidade de agregar contatos próprios ou compartilhá-los com departamento ou empresa.

b). Transferência cega e assistida.

c). Captura global e de departamento.

d). Cadeado Eletrônico.

e). Caixa Postal.

f.) Siga-me.

g). Não Perturbe.

h). Estacionamento de Chamada.

i). Espaço do Usuário.

j). Controle de tipos de chamadas liberadas.

3.1.1.2 Fica estabelecido que a responsabilidade da CONTRATADA abrange a entrega do sinal de internet e telefonia até a porta LAN do modem/roteador de borda e nos aparelhos IP fornecidos em comodato, incluindo os patch cords e cabos de conexão direta entre os equipamentos fornecidos e as tomadas/racks do órgão. A manutenção, passagem de cabeamento estruturado predial existente e infraestrutura elétrica interna das edificações permanecem sob encargo da CONTRATANTE;

3.1.1.3 Todos os itens deverão ser entregues exclusivamente por meio de fibra ótica;

3.1.1.4. Deverá ser realizada portabilidade dos números atuais;

3.1.1.5 A Empresa deve possuir licenças STFC perante a ANATEL para exploração de serviços de telefonia local, DDD e DDI que poderá ser comprovada mediante cópia do extrato de publicação no DOU;

3.1.1.6 Prazo de execução e entrega de todos os pontos deverá ser condicionada a aprovação de plano técnico e estabelecer ativação gradual, sem interrupção simultânea de serviços essenciais.

3.1.1.7 A Operadora vencedora deverá ser capaz de encaminhar chamadas aos serviços públicos de emergência;

3.1.1.8. Deve permitir conexões simultâneas entre ramais;

3.1.1.9. Deve fornecer treinamento de uso dos equipamentos;

3.1.1.10 Prazo máximo de 12 (doze) horas para resposta a incidentes, após a abertura de chamados;

3.1.1.11 Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a solução de incidentes, após abertura de chamado.

3.1.1.12. Especificações Técnicas dos aparelhos de telefonia:

3.1.1.13. Aparelho Telefônico IP sem fio: (Requisitos mínimos)

- Tela colorida TFT de 1,8" 128x160
- Interface de usuário intuitiva com ícones e teclas programáveis
- Identificação de chamadas com nome e número
- Luz de notificação: correio de voz, chamada perdida
- Data e hora (sincronização manual/automática)
- Interface de usuário multilíngue
- Até 2 chamadas simultâneas por aparelho
- Seleção de monofone para receber chamada
- Seleção de telefone e número para fazer chamadas
- Intercomunicador automático, atendimento automático
- Conferência de 3 vias
- Encaminhamento de chamadas: Sempre/Ocupado/Sem resposta
- DND
- Chamada em espera, mudo, espera
- Transferência de chamadas
- Alternar entre chamadas
- Rediscar

- Discagem rápida
- Correio de voz
- Silêncio
- Plano de discagem: Substituir regra/código de área/bloqueio
- Bloqueio do teclado, chamada de emergência
- Memória para 100 agendas telefônicas (armazenadas na base)
- Agenda telefônica remota, LDAP, agenda telefônica XML
- Pesquisa na agenda telefônica, lista de bloqueio
- Histórico de chamadas: Todas/Efetuadas/Perdidas/Recebidas (até 100 entradas)
- Chamada IP direta sem proxy SIP
- Redefinir para a fábrica, reinicializar
- Chamada anônima, rejeição de chamada anônima
- Atualização OTA (Over-The-Air) -Recursos de voz
- Viva-voz full-duplex
- Áudio HD
- Compatibilidade com aparelhos auditivos (HAC)
- Resposta de frequência - 100 Hz–7 kHz
- FNR (Redução de Ruído Flexível)/Cancelamento de Ruído
- Controle de volume do receptor: 5 etapas
- Controle de volume da campainha: 5 passos+desligado
- Bateria: 1010 mAh, íon de lítio, 3,7 V, 3,73 WH - Até 35 horas de conversação (em condições ideais) - Até 400 horas em standby (em condiçõesideais)
- Conector de fone de ouvido (3,5 mm)
- Carregador: Saída DC 5V/0,6A • Adaptador de energia: - Entrada: 100-240 V ~ 50/60 Hz, 0,2 A - Saída: 5 V, 0,6 A
- Bandas de frequência: 1880 – 1900 MHz (Europa), 1920 – 1930 MHz (EUA), 1902 – 1906 MHz (THA)
- Faixa DECT: - Até 50 metros interior (em condições ideais) - Até 300 metros ao ar livre (em condições ideais)
- Padrões DECT: CAT-iq2.0

3.1.1.14. Aparelho Telefônico IP Com Fio: (Requisitos mínimos)

- Display frontal
- Display gráfico de 128x64 pixels
- Tamanho da tela: 5,9x2,2 cm
- Suporta vários idiomas Idiomas da Interface Web
- 2 linhas SIP com indicador de estado Teclado de funções
- 4 teclas programáveis (via software)
- 5 teclas de navegação (botões direcionais, botão C)
- Ajuste de volume, viva-voz, interrupção de som (mudo), headset, caixa de mensagens, retenção (hold), rediscagem, conferência e transferência Voz
- Voz HD: HD Codec/Handset/Speaker (Full-duplex)
- Suporta headset RJ9 (4P4C)
- Possibilidade de operação via monofone e viva-voz

- Ajuste de volume em 9 níveis Protocolos
- Protocolo VoIP: SIP 2.0
- Protocolo de rede: HTTP, BOOTP, FTP, TFTP, IEEE 802.1Q/P
- Segurança: HTTPS, TLS e SRTP Qualidade do Serviço
- TOS, Jiffer Buffer, VAD, CNG, G.168 (32ms) Decodificação de voz
- Codecs: G.723.1, G.729 A/B, G.711 A/U, G.722, iLBC, G.726-32, Opus
- Atribuição de IP: IP estático, DHCP, PPPoE
- Cliente DNS, VPN (L2TP), VLAN/QoS Aplicativos
- Catálogo telefônico público, particular e em XML para até 300 usuários
- Para montagem em superfície
- Sempre encaminhar, encaminhamento ocupado, encaminhamento sem resposta
- Linha direta (imediatamente/atraso)
- Chamada em espera, fila de chamadas, comutação de linha
- Encaminhamento de chamada, transferência de chamada, retenção de chamada, atenção de chamada, retorno de chamada
- Discagem de uma tecla, rediscagem (RD)
- Discagem rápida diretamente do telefone, discagem direta do registro de chamadas
- Conferência a 3, SIP MESSAGE (Instant Message)
- DnD, Lista negra
- Correio de voz, prompt de voz, mensagem de voz Segurança
- Cadastro de senha para acesso as configurações
- Codificação da sinalização e de mídias
- Atualização: HTTP/TFTP/FTP Auto provisão/TR069
- Configurações: Telefone/Web/ Auto provisão/TR069
- Depuração: Telefone/Web

3.1.2 – Link de Conectividade de Internet.

3.1.2.1. O Link de Internet Dedicado deverá operar com garantia de 100% (cem por cento) de banda nominal contratada, de forma simétrica e contínua (mesma taxa para download e upload) e SLA de 99,5%. Os circuitos de Internet Banda Larga operarão com taxa de download de 400 Mbps e upload de 200 Mbps, com garantia mínima de entrega instantânea de banda de 90% (noventa por cento) e disponibilidade mensal (SLA) de 99%.;

3.1.2.2. O Link de Internet Dedicado deverá operar com garantia de 100% (cem por cento) de banda nominal contratada, de forma simétrica e contínua (mesma taxa para download e upload) e SLA de 99,5%. Os circuitos de Internet Banda Larga operarão com taxa de download de 400 Mbps e upload de 200 Mbps, com garantia mínima de entrega instantânea de banda de 90% (noventa por cento) e disponibilidade mensal (SLA) de 99%. O link deverá trafegar prioritariamente em infraestrutura de fibra óptica, incluindo o fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos de borda (roteadores/modems) necessários para a entrega do sinal na sala de servidores do Órgão.

3.1.2.3. Serviço de Conectividade à internet (Banda Larga via Fibra optica): internet banda larga, com tecnologia de transmissão via fibra óptica, de ponta a ponta,

incluindo a disponibilização de equipamentos em regime de comodato (como roteadores com suporte a Wi-Fi 5 ou superior), instalação, configuração, manutenção e suporte técnico. O Link de Internet Dedicado deverá operar com garantia de 100% (cem por cento) de banda nominal contratada, de forma simétrica e contínua (mesma taxa para download e upload) e SLA de 99,5%. Os circuitos de Internet Banda Larga operarão com taxa de download de 400 Mbps e upload de 200 Mbps, com garantia mínima de entrega instantânea de banda de 90% (noventa por cento) e disponibilidade mensal (SLA) de 99%.

3.1.2.4. Deverão ser fornecidos os insumos necessários para o correto funcionamento do serviço de Internet, fornecidos pela Contratada;

3.1.2.5. A contratada deverá fornecer o acesso através de Fibra óptica (exclusivamente) bem como os equipamentos (modens e roteadores) necessários à ativação dos links afim de que sua interface final seja LAN (conector RJ45fêmea);

3.1.2.6. O serviço de internet deverá estar disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana, todos os dias do ano, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas devidamente informadas com no mínimo de 5 (cinco) dias úteis;

3.1.2.7. Os chamados técnicos observarão os seguintes prazos máximos improrrogáveis: a) Tempo de Resposta Inicial (primeiro retorno ao chamado): até 1 (uma) hora; b) Início do Atendimento Presencial (quando necessário): até 4 (quatro) horas para Links Dedicados e até 8 (oito) horas para Links Banda Larga; c) Tempo Máximo de Reparo e Restabelecimento (MTTR): até 4 (quatro) horas para incidentes críticos/interrupção total de Links Dedicados e Telefonia Central, e até 12 (doze) horas para Links Banda Larga e ramais isolados.;

3.1.2.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe especializada, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07(sete) dias por semana, para realizar atividades de suporte técnico e manutenção dos serviços contratados, de forma a garantir sua disponibilidade; sendo que o prazo para solução não deverá ultrapassar 12 (doze) horas, contados a partir do horário de abertura do chamado efetuado;

3.1.2.9. A CONTRATADA deverá apresentar, previamente ao início da operação dos links e como requisito para a aceitação técnica da instalação física da rede aérea, a comprovação de regularidade/aprovação do compartilhamento de postes junto à concessionária de energia elétrica local (CELESC), caso aplicável ao trecho utilizado.

3.1.2.10. A empresa contratada deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura operacional necessária no Município de Otacílio Costa/SC no prazo fixado para a instalação e ativação dos serviços, assegurando os níveis de disponibilidade e atendimento estipulados neste Termo de Referência.

3.1.2.11. Todos os itens deverão ser entregues exclusivamente por meio de fibra óptica;

3.1.2.12. A CONTRATADA deve dispor de conexão ao PTT Florianópolis, conexão com as principais operadoras do país para melhora o tráfego e qualidade do serviço.

3.1.2.13. A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes canais de atendimento direto: telefônico, e-mail e WhatsApp;

3.1.2.14. Fica estabelecido que a responsabilidade da CONTRATADA abrange a entrega do sinal de internet e telefonia até a porta LAN do modem/roteador de borda e nos aparelhos IP fornecidos em comodato, incluindo os patch cords e cabos de conexão direta entre os equipamentos fornecidos e as tomadas/racks do órgão. A manutenção, passagem de cabeamento estruturado predial existente e infraestrutura elétrica interna das edificações permanecem sob encargo da CONTRATANTE.

A CONTRATADA NÃO PODERÁ:

3.1.2.15. Implementar nenhum tipo de filtro de pacotes que possa incidir sobre o tráfego originado ou destinado à Prefeitura Municipal de Otacílio Costa, a menos que tenha expressa concordância da Prefeitura Municipal de Otacílio Costa;

3.1.2.16. Limitar, de qualquer forma, o tráfego no link na taxa inferior a contratada.

3.2 DA MIGRAÇÃO DA ESTRUTURA ATUAL:

3.2.1. A Contratada deverá realizar os serviços de instalações dos equipamentos em perfeito funcionamento nos serviços elencados, prevendo a migração para serviços atuais, com interrupção na prestação dos serviços por período mínimo de 08 (oito) horas e máximo de 24 (vinte e quatro) horas;

3.2.2. Todos os materiais e equipamentos necessários aos serviços de instalação serão fornecidos pela Contratada, sem ônus para a Contratante;

3.2.3. Os números atualmente utilizados pela telefonia fixa deverão ser mantidos, dessa forma, caso seja necessário, a Contratada deverá realizar a PORTABILIDADE dos números já existentes.

4. CLÁUSULAS GERAIS DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

4.1. Definição de Papéis: A CONTRATANTE atuará como *Controladora* dos dados e a CONTRATADA estritamente como *Operadora*, devendo processar dados pessoais (metadados de chamadas, registros de conexões, cadastros) unicamente para a execução do objeto do contrato.

4.2. Segurança da Informação na Nuvem: A plataforma de telefonia IP e infraestrutura em nuvem deverá contar com mecanismos avançados de criptografia, controle estrito de acessos com autenticação multifator (MFA) e trilhas de auditoria (*logs*) de acessos.

4.3. Certificações de Mercado: Será exigido que o ambiente de nuvem da CONTRATADA siga padrões internacionais de segurança, preferencialmente comprovados por certificações como **ISO/IEC 27001**, **ISO/IEC 27017** (segurança em nuvem) e **ISO/IEC 27018** (proteção de dados pessoais em nuvem).

4.4. Notificação de Incidentes: Em caso de incidentes de segurança ou vazamento de dados, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE em até 48 ou 72 horas, prestando todas as informações necessárias para que as autoridades (ANPD) possam ser informadas.

4.5 Cumprimento do Marco Civil da Internet: A CONTRATADA, na condição de provedora de conexão, deverá obrigatoriamente manter os **registros de conexão** (endereço IP, data, hora e duração das conexões) em ambiente controlado e sigiloso, pelo prazo mínimo de 1 ano, atendendo ao Art. 13 da Lei nº 12.965/2014.

4.6 Sigilo do Fluxo de Comunicações: É vedado à CONTRATADA guardar, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados que trafegam no link de internet, exceto por determinação judicial ou para estrita gerência técnica da rede (como mitigação de ataques DDoS).

4.7. Segurança Física e Lógica: Garantia de redundância e mitigação cibernética no circuito do link dedicado para blindar os dados em trânsito contra interceptações não autorizadas.

5. PORTABILIDADE E RESPONSABILIDADES DE MIGRAÇÃO

5.1. A **CONTRATADA** deverá realizar a **portabilidade numérica completa** de todos os códigos de acesso (números telefônicos/faixas de DDR) atualmente utilizados pela **CONTRATANTE**, sem qualquer ônus financeiro adicional.

5.2. O processo de portabilidade deve seguir rigorosamente as normativas vigentes da Anatel.

5.3. A **CONTRATADA** assume a **responsabilidade civil e técnica integral pela migração**, englobando:

5.3.1. Planejamento, coordenação técnica e tramitação administrativa junto às operadoras doadoras.

5.3.2. Garantia de **continuidade do serviço**, realizando a virada da chave preferencialmente fora do horário de expediente para evitar indisponibilidade.

5.3.3. Configuração e provisionamento de todas as facilidades e recursos na nova plataforma de *Cloud PBX* (URA, ramais, fluxos de atendimento) antes da efetivação da portabilidade

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

6.1.1. A Contratada compromete-se observar as disposições contidas nas Leis nº 14.133/2021 e 9.472/97, no contrato de concessão/autorização assinado com a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados;

6.1.2. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, como salários, seguros de acidente, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeições, vales-transportes e outras que por ventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

6.1.3. Responder pelos danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não

excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante;

6.1.4. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços;

6.1.5. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados na proposta de preço da empresa vencedora;

6.1.6. Os chamados técnicos observarão os seguintes prazos máximos improrrogáveis: a) Tempo de Resposta Inicial (primeiro retorno ao chamado): até 1 (uma) hora; b) Início do Atendimento Presencial (quando necessário): até 4 (quatro) horas para Links Dedicados e até 8 (oito) horas para Links Banda Larga; c) Tempo Máximo de Reparo e Restabelecimento (MTTR): até 4 (quatro) horas para incidentes críticos/interrupção total de Links Dedicados e Telefonia Central, e até 12 (doze) horas para Links Banda Larga e ramais isolados;

6.1.7. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

6.1.8. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

6.1.9. Atender prontamente, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados do recebimento de notificação emitida pela Contratante, quaisquer exigências da Contratante, inerentes ao objeto desta contratação;

6.1.10. Fornecer relatórios e informações solicitados pela Contratante, relacionados à prestação dos serviços objeto desta contratação, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados do recebimento de notificação emitida;

6.1.11. Comunicar ao Fiscal ou Gestor do Contrato, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar esclarecimentos necessários sobre os fatos;

6.1.12. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, prestando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-se sempre em perfeita ordem de execução;

6.1.13. Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

6.1.14. Repassar à Contratante, todos os descontos, vantagens e preços que estejam sendo oferecidos ao público em geral, quando, durante a vigência do contrato, os preços finais forem inferiores aos valores resultantes do contrato;

6.1.15. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços contratados, sem o consentimento prévio e por escrito da Contratante;

6.1.16. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação;

6.1.17. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, no caso de alteração do PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS, ou PLANO ALTERNATIVO, autorizado pela ANATEL;

6.1.18. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, sociais, comerciais e fiscais não transfere ao Contratante a responsabilidade do pagamento nem poderá onerar o objeto deste procedimento;

6.1.19. Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que se apresentarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, salvo os decorrentes de mau uso;

6.1.20. Responsabilizar-se por toda manutenção que se faça necessária para o perfeito funcionamento dos serviços prestados e ainda por todos os custos operacionais decorrentes desses procedimentos;

6.1.21.A Contratada deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos componentes ou equipamentos de responsabilidade da Contratada;

6.1.22. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a Contratada deverá efetuar mensalmente testes de verificação da qualidade de transmissão, com a supervisão da Contratante, ou quem está designar, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.

6.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

6.2.1. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o bom desempenho dos mesmos;

6.2.2. Assegurar-se de que os preços apresentados mensalmente são os preços contratados e ofertados pela Contratada;

6.2.3. Documentar ocorrências havidas e controlar as ligações efetuadas e faturadas;

6.2.4. Fiscalizar, através do Fiscal e Gestor do Contrato, o cumprimento das obrigações contratuais pela Contratada;

6.2.5. Disponibilizar instalações necessárias à prestação dos serviços;

6.2.6. Permitir o acesso às suas dependências aos empregados da Contratada, quando necessário, para execução de serviços relacionados ao objeto desta contratação;

6.2.7. Prestar esclarecimentos necessários, atinentes ao objeto desta contratação, que venham a ser solicitados pela Contratada;

6.2.8. Designar formalmente o fiscal do contrato;

6.2.9. Cumprir e fazer cumprir todos os prazos e condições estabelecidos no contrato;

6.2.10. Proceder ao pagamento à Contratada após atesto do Fiscal do Contrato na nota fiscal/fatura, nas condições estabelecidas neste contrato;

6.2.11. Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais, resguardada a defesa prévia.

7 - EXECUÇÃO CONTRATUAL:

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

7.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

7.4. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

7.5. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

7.6. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato. (Lei nº 14.133/2021, art. 118).

7.7. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;

7.8. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

7.9. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

7.10. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

7.11. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

7.12. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

7.13. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.14. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.15. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

7.16. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais, Estaduais e Municipais, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

8 - ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL EXIGIDA E DAS CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

8.1. Das Condições de Manutenção e Suporte Técnico

Como o objeto engloba serviços contínuos de telecomunicação e infraestrutura em nuvem, o regime de manutenção aplica-se à disponibilidade lógica da rede, aos servidores em nuvem da telefonia e à substituição de equipamentos em regime de comodato (como roteadores, gateways de voz ou aparelhos IP).

8.2. Regime de Funcionamento

O suporte técnico e a assistência corretiva deverão ser prestados de forma ininterrupta, em regime **24x7x365** (24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados).

8.3. Canais de Atendimento (Service Desk)

A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento telefônico gratuito (0800) ou plataforma web/omnichannel exclusiva para abertura e acompanhamento de chamados técnicos de falhas, degradação de sinal ou indisponibilidade de ramais.

8.4. Modalidades de Manutenção

8.4.1. Manutenção Preventiva: Compreende o monitoramento proativo dos links de dados, atualização de patches de segurança e firmware da plataforma de telefonia em nuvem, realizados preferencialmente fora do horário comercial, sem ônus adicional para a Contratante.

8.4.2. Manutenção Corretiva: Compreende os procedimentos destinados a diagnosticar e sanar interrupções, lentidões ou falhas nos canais de voz e dados, englobando a reconfiguração de sistemas virtuais e o reparo ou troca de hardware danificado.

9 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

9.1. ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

9.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, *caput*).

9.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

9.1.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*).

9.1.4. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

9.1.5. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

9.1.6. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato. (Lei nº 14.133/2021, art. 118).

9.1.7. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;

9.1.8. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

9.1.9. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

9.1.10. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, *caput*).

9.1.11. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

9.1.12. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

9.1.13. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.1.14. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente~~,~~ o órgão ou entidade convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

9.1.15. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

9.1.16. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais, Estaduais e Municipais, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

10 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO DE PAGAMENTO E REAJUSTE

10.1. O CONTRATO terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato ou emissão da ordem de início e poderá ser prorrogado por igual e sucessivo período, mediante mútuo acordo entre as partes, respeitada a vigência máxima prevista no Art. 106 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

10.2. A Administração analisará anualmente, antes de seu aniversário, a pertinência, oportunidade e conveniência das prorrogações do contrato. Em caso de decisão de não ser prorrogado o contrato, será o contratado notificado oficialmente, 90 dias antes do término da vigência contratual, com confirmação de recebimento, acompanhando a notificação, das

justificativas e motivações da decisão. Não haverá apreciação de contrarrazões da notificada, por se tratar de ato administrativo unilateral, materializando o princípio de poder de império da Administração, dentro da margem de sua discricionariedade, e nos limites da Lei 14.133/2021.

10.3. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da apresentação das propostas.

10.4. Após o interregno de um ano, nos termos anteriores, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão automaticamente reajustados, por apostilamento, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

10.6. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

10.7. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

10.8. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

10.9. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

10.10. O reajuste será realizado por simples apostilamento, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

10.11. Os preços ajustados poderão ser objeto de revisão visando restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato de príncipe (reforma tributária) ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

10.12. O reajustamento será aplicado após o interregno mínimo legal, contado da data do orçamento estimado, mediante aplicação do índice IGPM, observada a variação efetiva dos custos do serviço

11 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. Modelos de Modalidade de Licitação:

11.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de licitação na modalidade Pregão do Tipo Eletrônico, com fundamento na hipótese do art. 28, inc. I, da Lei n.º 14.133/2021.

11.1.2. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis); e

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep)

11.1.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

11.1.4. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

11.1.5. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

11.1.6. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

11.1.7. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

11.1.8. É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

11.1.9. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

11.1.10. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

11.1.11. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.2. Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

11.2.1. Habilitação Jurídica:

- Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

- Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

- **Microempreendedor Individual - MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI**: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- **Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País**: decreto de autorização para funcionamento no Brasil;
- **Sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária** - inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde tem sede a matriz;

11.2.2. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.2.3 Habilitações fiscal, social e trabalhista:

A comprovação da REGULARIDADE FISCAL será feita mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas;

b) Prova de Regularidade com a Fazenda Federal e Dívida Ativa da União;

c) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

d) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

11.2.4. Qualificação Econômica Financeira:

A comprovação da QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Certidão negativa de concordata ou falência, expedida pelo distribuidor da sede do(a) proponente, ou execução patrimonial, expedida no domicílio do(a) licitante.

11.2.5. Comprovação de Qualificação Técnica:

a) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a aptidão da empresa para o fornecimento de bens em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente.

b) Apresentação de **atestado de capacidade técnica**, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem que a licitante executou ou executa serviços de características, complexidade e volumes compatíveis com o objeto desta licitação, envolvendo:

- Prestação de serviços de telecomunicação por meio de **Link de Internet Dedicado**, com garantia de banda bidirecional e simétrica (mesma velocidade de download e upload);
- Implantação, operação e manutenção de plataforma de **Telefonia Fixa em Nuvem (PABX Virtual / IP)** baseada no protocolo SIP, com funcionalidades de gerenciamento web, atendimento automático (URA) e relatórios de chamadas.

c) Apresentação de ato de outorga, ato oficial ou termo de autorização expedido pela **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)** para a prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, válido e em vigor.
d) Apresentação de ato de outorga, ato oficial ou termo de autorização expedido pela **ANATEL** para a prestação do **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**, válido e em vigor.

12 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

ENTIDADE	DOTAÇÃO	ELEMENTO
PMOC (Administração)	**24**	**4007**
PMOC (Educação)	**61**	**4007**
Fundo Municipal de Assistência Social	**8**	**4007**
Fundo Municipal de Saúde	**9**	**4007**
Fundação Municipal de Cultura	**4**	**4007**
Fundação Municipal de Esportes	**6**	**4007**

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

Otacílio Costa/SC, 18 de novembro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
MICHELLE CRISTIANE RODRIGUES TIETJEN
Data: 25/11/2026 14:12:50-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Michélle Cristiane Rodrigues Tietjen
Diretora de T.I