



SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
AVENIDA CURITIBA, Nº 563 - CENTRO  
FONE/FAX (043) 3477-8480  
**SÃO JOÃO DO IVAÍ - PARANÁ**

## **DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD**

### **1. DADOS DA ÁREA REQUISITANTE**

**Órgão Demandante:** Prefeitura Municipal

**Secretaria Requisitante:** Secretaria Municipal de Planejamento e Administração

**Nome do Contato:** Pâmela Rodrigues de Oliveira

**E-mail do contato:** [compras@saojoaodoivai.pr.gov.br](mailto:compras@saojoaodoivai.pr.gov.br)

### **2. DEFINIÇÃO DA DEMANDA**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAÇÃO DE REDE DE FIBRA ÓPTICA ENTRE PRÉDIOS PÚBLICOS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, MONITORAMENTO DE REDE E IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERENCIAMENTO DE SISTEMA DE TELEFONIA VOIP (PABX IP), INCLUINDO FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA, MÃO DE OBRA TÉCNICA, SUPORTE REMOTO E PRESENCIAL, CONFORME AS NECESSIDADES DO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DO IVAÍ - PR.

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTD
1	<b>Lançamento Fibra - contendo todos os matérias necessários</b> – fibra AS FO 12, caixa de emenda, cordoalha, material de fixação e trava, fusão, DIO, mão de obra, projeto e acompanhamento junto a concessionária, aluguel dos postes (compartilhamento poste)	SERV	2.500 mts
2	<b>SERVIÇOS SUPORTE:</b> Visitas para manutenção preventiva; Visitas para manutenção corretiva; Suporte remoto, telefônico e on-site; Instalação, manutenção e configuração de todos os equipamentos de rede (servidores – Windows; Linux e Unix)); Monitoramento de ativos; Serviços de segurança de rede; <b>TÉCNICOS RESIDENTES NO MUNICÍPIO;</b> Monitoramento diário; Monitoramento de Internet,	SERV	12



SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

AVENIDA CURITIBA, Nº 563 - CENTRO

FONE/FAX (043) 3477-8480

**SÃO JOÃO DO IVAÍ - PARANÁ**

mesma; Administração, instalação e manutenção de todos os servidores e firewall; Consultoria e Gestão de Projetos; Estudos e projetos de melhorias; Suporte e soluções em ambientes Linux, Windows e Unix-(servidores). **ATENDIMENTO EM ON-SITE**

Atendimento on-site, após abertura do chamado não poderá exceder uma hora. E dependendo da urgência (Quando algum dos servidores ou wireless parar de funcionar), o atendimento deverá ser imediato.

**MANUTENÇÕES**

Corretiva Visando corrigir os erros de hardware e software ocasionados nos servidores, bem como em alguns ativos de rede e na infraestrutura. Remoção de vírus, a troca de equipamento queimado e restauração do sistema operacional são exemplos de manutenção corretiva. Preventiva e Preditiva Visa prevenir futuras falhas nos equipamentos e em seus softwares, através de análises e alguns procedimentos, leitura dos logs, para **posterior** correção dos mesmos quando necessária limpeza dos equipamentos troca de hardware com alta probabilidade de falha, limpeza de dados temporários e atualização do sistema.

**PREOCUPAÇÃO COM A SUA SEGURANÇA**

Monitoramento diário dos backups, bem como o monitoramento do tráfego de rede e internet. Com a implantação de políticas de segurança e com orientação proativa dos funcionários. Sistema de administração em modo gráfico para gerenciamento dos usuários do Proxy, e navegação da internet;

**DOS TÉCNICOS EM TI**

**Resolver** os problemas com eficácia e agilidade, procurar sempre compreender o usuário, esclarecer suas dúvidas e resolver problemas com foco e tranquilidade.

**TELEFONIA VOIP:**

Sistema de telefonia digital (PABX) baseado em servidor IP, contendo software para gerenciamento da plataforma IP e equipamentos do próprio município para o funcionamento de 100 ramais, 30 ligações simultâneas sip fixo e móvel brasil geral:

- **Interligação dos departamentos e secretarias através de fibra Optica (12FO - COMODATO);**
- Redundância nos serviços contratados, para evitar a queda dos serviços;
- Implantação de um sistema de Call Center PABX-IP,



**SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**AVENIDA CURITIBA, Nº 563 - CENTRO**  
**FONE/FAX (043) 3477-8480**  
**SÃO JOÃO DO IVAÍ - PARANÁ**

	<p>atualizado e estável;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◦ Sistema de gerenciamento do Call Center PABX-IP, baseado na web, com múltiplas possibilidades de relatórios, consultas e de fácil utilização;</li><li>◦ Sistema de telefonia para as atendentes do Call Center;</li><li>◦ Treinamento para a utilização dos sistemas; Estudos e projetos de melhorias da telefonia visando a modernização;</li><li>◦ Atendimento automatizado (URA);</li><li>◦ Configuração conforme as necessidades da administração;</li><li>◦ Telefones IP 1 contas SIP (Ramais); ◦ Servidor VoIP</li></ul>		
--	---	--	--

### **3. VALOR TOTAL ESTIMADO**

Conforme levantamento de mercado realizado através de orçamentos prévios, estima-se o custo total da contratação em R\$ 78.574,96 (Setenta e oito mil e quinhentos e setenta e quatro reais e noventa e seis centavos) para suprir o período de um ano.

### **4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

A Administração necessita assegurar conectividade de dados segura, estável e com alta disponibilidade, bem como suporte técnico contínuo e telefonia institucional, para garantir o funcionamento regular dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão. Constatou-se a necessidade de interligar fisicamente os prédios públicos por rede de fibra óptica, manter disponibilidade de dados, internet e telefonia, implantar e operar solução de telefonia VoIP (PABX IP), realizar suporte preventivo, corretivo e preditivo e executar monitoramento permanente de ativos de rede, servidores, firewall e rotinas de backup.

A ausência ou descontinuidade desses serviços compromete a continuidade administrativa, eleva o risco de indisponibilidade de sistemas essenciais, aumenta



**SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
AVENIDA CURITIBA, Nº 563 - CENTRO  
FONE/FAX (043) 3477-8480  
**SÃO JOÃO DO IVAÍ - PARANÁ**

---

vulnerabilidades de segurança da informação e prejudica diretamente a eficiência e a qualidade do serviço público.

#### **5. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO REQUISITADO**

A demanda possui caráter necessária e contínuo, uma vez que os serviços de manutenção e suporte técnico são indispensáveis para o funcionamento ininterrupto das atividades administrativas do Município. Diante do exposto, o levantamento foi realizado com base no último contrato, decorrente do Pregão 19/2020.

#### **6. LOCAL DE ENTREGA**

Município de São João do Ivaí – PR.

#### **7. PERÍODO DE VIGÊNCIA**

O prazo de execução do processo será 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme disposto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

São João do Ivaí, 29 de janeiro de 2026.

  
Pâmela Rodrigues de Oliveira

**Secretária Municipal de Planejamento e Administração**