



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Solução Integrada de Comunicação Corporativa

1. OBJETO

- Contratação de empresa especializada para prestação de solução integrada de comunicação corporativa, compreendendo: plataforma de gestão de canais integrados em nuvem, atendimento centralizado para o Município de Siqueira Campos/Pr, conforme quantidades, especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- A contratação dar-se-á sob a forma de lote único, por tratar-se de solução de natureza interdependente, cuja fragmentação comprometeria a eficiência técnica, a garantia de interoperabilidade e a adequada responsabilização contratual, nos termos do art. 40, § 1.º, da Lei n.º 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE E MOTIVAÇÃO

A Administração Municipal opera atualmente com infraestrutura de telefonia fragmentada, ausência de solução centralizada de atendimento digital e indisponibilidade de mecanismos de monitoramento e mensuração de indicadores de desempenho operacional. Essa realidade impõe ineficiências nos processos de atendimento ao cidadão, dificuldade de supervisão das equipes, impossibilidade de padronização dos registros de atendimento e elevado custo de manutenção de equipamentos obsoletos.

A modernização da infraestrutura de comunicação constitui demanda essencial para a prestação adequada dos serviços públicos municipais, alinhando-se à diretriz constitucional de eficiência administrativa (art. 37, caput, da Constituição Federal) e aos princípios orientadores da contratação pública previstos no art. 5.º da Lei n.º 14.133/2021.

A adoção de plataforma SaaS (Software as a Service) para gestão unificada de comunicação elimina custos de aquisição, instalação e manutenção de infraestrutura local, transfere a responsabilidade de atualização tecnológica ao fornecedor e permite escalabilidade imediata conforme a demanda da Administração. A incorporação de agentes de Inteligência Artificial generativa nesse modelo amplia o ganho operacional, viabilizando atendimentos automatizados em texto e voz, com redução expressiva de custos e disponibilidade contínua — sem impacto na qualidade percebida pelo contribuinte. Esse modelo está em consonância com as diretrizes do Decreto n.º 10.332/2020 (Estratégia de Governo Digital) e com o Guia de Compras Públicas de TIC da SEGES/ME, que orienta a preferência por soluções em nuvem.

As quantidades estimadas neste Termo de Referência foram apuradas com base no levantamento do efetivo de servidores e colaboradores do Município de Siqueira Campos, na distribuição por secretarias e unidades administrativas, na capacidade operacional necessária para absorção da demanda de atendimento ao cidadão e na necessidade de conectividade estável para a operação da solução. As quantidades são estimativas para fins de registro de preços, podendo variar durante a vigência contratual, respeitados os limites legais previstos no art. 125 da Lei n.º 14.133/2021.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

3. DA QUANTIDADES

Os itens a seguir compõem o Lote Único objeto desta contratação. O licitante deverá apresentar proposta para todos os itens, sob pena de desclassificação, nos termos do art. 59, parágrafo único, da Lei n.º 14.133/2021.

Item	Descrição	Unidade	Qtd.
01	Plataforma de Gestão de Canais Integrados em Nuvem com usuários ilimitados para os módulos e disponibilização de webfone integrado ao navegador para todos os usuários ativos, IA de Triagem Chat e Voz integrada com comodato de até 70 telefone simples, 30 telefone IP sem fio e 12 bases para telefone sem fio.	Licença/mês	01
02	Pacote de minutos ilimitados fixo/fixo + fixo/móvel Brasil com portabilidade de 100 Linhas.	Unid./mês	01
03	Pacote de 4.000 mensagens de Whatsapp ativas (Api oficial), compreendendo neste pacote mensagens de Marketing e utilidade.	Unid./mês	01
04	Serviço de telefonia móvel, com fornecimento de chip habilitado, pacote mensal mínimo de 6 GB de dados móveis por linha, tecnologia 4G ou superior, ligações ilimitadas nacionais para fixo e móvel, cobertura nacional, portabilidade numérica quando solicitada e suporte técnico durante a vigência contratual, não estando incluído o fornecimento de aparelhos celulares.	Unid./mês	20
	Valor mensal	R\$ 6.200,00	

3.1– O custo estimado total da presente contratação é de R\$ 74.400,00 (setenta e quatro mil e quatrocentos reais), sendo R\$ 6.200,00 (seis mil e duzentos reais) mensal.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E EXIGÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

4.1. Plataforma

4.1.1. A plataforma deverá ser disponibilizada integralmente em ambiente web, acessível exclusivamente por navegador de internet, sem necessidade de instalação de softwares, plugins ou aplicações adicionais nos equipamentos dos usuários.

4.1.2. Deverá centralizar todos os canais de comunicação contratados em interface única de operação, permitindo ao atendente visualizar, gerenciar e responder interações provenientes de voz, mensageria, correio eletrônico (e-mail) e demais canais habilitados.

4.1.3. Deverá permitir a atuação simultânea de agentes humanos e agentes baseados em Inteligência Artificial (IA).

4.1.4. Deverá possuir estrutura modular de navegação, organizada minimamente nos módulos de Voz, Mensageria, Videoconferência, Inteligência Artificial.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.1.5. Deverá disponibilizar mecanismo de busca global de funcionalidades, menus e configurações acessível a partir de qualquer tela da plataforma.

4.1.6. Deverá disponibilizar, atalhos para notificações, perfil do usuário, softphone/discador integrado ao navegador e assistente interno baseado em Inteligência Artificial.

4.1.7. Deverá permitir a criação e gerenciamento de perfis de acesso personalizados, com permissões configuráveis por módulo, funcionalidade ou ação.

4.1.8. Deverá permitir o cadastro, edição, ativação e desativação de usuários, incluindo importação em lote por arquivos CSV, XLS ou TXT.

4.1.9. Deverá permitir pesquisa de usuários por nome, e-mail ou outros identificadores cadastrados, bem como exibição de status ativo/inativo e online/offline.

4.1.10. Deverá permitir a associação de usuários a filas de atendimento, ramais VoIP e canais habilitados para operação.

4.1.11. Agenda de Contatos

4.1.11.1. Deverá permitir o cadastramento de contatos manualmente, por importação de arquivos CSV ou XLS e por meio de interações realizadas diretamente pelos usuários externos.

4.1.11.2. Deverá permitir a aplicação de etiquetas (tags), filtros e classificações para segmentação dos contatos por setor, departamento ou categoria.

4.1.11.3. Deverá permitir pesquisa de contatos por nome, e-mail, telefone ou outros campos cadastrados.

4.1.11.4. Deverá permitir visualizar, editar e excluir contatos cadastrados.

4.1.11.5. Deverá permitir iniciar atendimentos diretamente a partir do cadastro do contato utilizando os canais habilitados.

4.1.11.6. Deverá permitir o armazenamento de informações como nome, e-mail, telefone e identificadores de redes sociais ou demais canais digitais.

4.1.12. Gestão de E-mail

4.1.12.1. Deverá permitir a integração de, no mínimo, 5 (cinco) contas de e-mail por meio dos protocolos IMAP e SMTP com suporte a SSL/TLS.

4.1.12.2. Deverá disponibilizar, no mínimo, as pastas Caixa de Entrada, Favoritos, Enviados, Rascunhos, Arquivados, Spam e Lixeira.

4.1.12.3. Deverá permitir a configuração de assinaturas personalizadas para as contas integradas.

4.1.12.4. Deverá permitir envio, resposta, encaminhamento, cópia (CC), cópia oculta (CCO) e exclusão de mensagens.

4.1.13. Storage Integrado



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.1.13.1. A solução deverá possuir módulo de armazenamento integrado à plataforma, permitindo o armazenamento de, no mínimo, 10 GB de arquivos enviados ou recebidos através dos canais de atendimento.

4.1.13.2. Deverá permitir armazenamento das gravações de videoconferência, de voz, dentre outros dispositivos da plataforma em local unificado do storage.

4.1.13.2. Deverá disponibilizar interface centralizada para gerenciamento, consulta e acesso aos arquivos armazenados.

4.1.13.3. A visualização dos arquivos deverá permitir segmentação por usuário, equipe, departamento ou setor.

4.1.13.4. A plataforma deverá possuir repositório centralizado de arquivos (storage), permitindo a criação e gerenciamento de estruturas hierárquicas de armazenamento por meio de pastas e subpastas, sem limitação de níveis de organização. Deverá possibilitar o upload de arquivos externos diretamente para o ambiente da solução, independentemente de sua origem, permitindo o armazenamento, catalogação, pesquisa, compartilhamento e acesso rápido aos documentos posteriormente.

4.2. Dashboards Analíticos

4.2. A solução deverá disponibilizar dashboards com filtro de período (dia, semana, mês e intervalo personalizado) e, quando aplicável, filtros por fila, canal e usuário, contemplando no mínimo:

4.2.1. Painel de Visão Geral: indicadores consolidados da operação, total de atendimentos/tickets no período, atendimentos em andamento e em espera, TMA, distribuição por canal e indicadores de SLA.

4.2.2. Atendimentos por Canal: volume segmentado por canal (voz, WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram, chat web, e-mail), gráficos de distribuição e status operacional do canal.

4.2.3. Análise de Filas: desempenho por fila, tempo médio de espera, volume de atendimentos, agentes disponíveis versus em atendimento e nível de serviço.

4.2.4. Indicadores de Qualidade (SLA/NPS/TMA): cumprimento de SLA, NPS com segmentação de respondentes e TMA com evolução temporal.

4.3. Monitoramento em Tempo Real

4.3.1. Painel de Atendimentos: visualizar atendimentos em andamento com canal, fila, agente, contato, tempo em curso e status; recursos de supervisão: Visualizar, transferir, interagir ou finalizar.

4.3.2. Monitor de Filas: exibir em tempo real, por fila, atendimentos em espera, agentes logados, tempo médio de espera atual e indicadores de sobrecarga.

4.3.3. Monitor de Chamadas (Voz): chamadas em andamento, tocando, ramais offline, online. Permitir visualização da origem, destino e duração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.4. Comunicação de Voz

- 4.4.1. A solução deverá suportar ramais SIP ilimitados, com autenticação individual por ramal, operação via webfone integrado ao navegador e suporte a importação em lote.
- 4.4.2. Deverá permitir cadastro ou importação via (Xls/Csv/Txt) e gerenciamento de múltiplos números de entrada (DID), com vinculação a fluxo de atendimento (URA, fila, ramal, agente de IA de voz e/ou reprodução de áudio e condição de tempo).
- 4.4.3. Deverá possuir sistema de atendimento automático (URA/IVR) com múltiplos níveis hierárquicos (no mínimo 20), opções configuráveis por dígito DTMF (0 a 99, * e #).
- 4.4.4. Deverá permitir a criação de Uras ou avisos de voz ilimitados, permitir Discagem direta para ramais (DDR);
- 4.4.5. Deverá permitir criação de filas de voz com estratégia de distribuição configurável (ring all, round robin, linear), menos recente, aleatório. Configurar tempo de wrap-up, ring, timeout, música de espera, gravação automática e tocar para agentes que já estão em chamada ou não.
- 4.4.6. Deverá suportar múltiplos troncos SIP com failover automático entre troncos e monitoramento de disponibilidade em tempo real.
- 4.4.7. Deverá possuir biblioteca de áudios com upload, gerenciamento e suporte a formatos WAV, MP3 e OGG para uso em URA, mensagens de espera, saudação e campanhas.
- 4.4.8. Deverá permitir ouvir os áudios online e realizar o download.
- 4.4.9. Deverá permitir a criação ilimitada de áudios de voz neural diretamente pela plataforma a partir de texto inserido (TTS), com opção de gênero de voz (Masculino e Feminino)
- 4.4.10. Deverá possuir Compatibilidade com NAT
- 4.4.11. Deverá permitir no mínimo 3 registros por ramais (compreendendo softphone, telefone).
- 4.4.12. Deverá possuir protocolo SIP (RFC3261); RTP e SRTP;
- 4.4.13. Deverá possuir Codecs de áudio: G.729a, G.711 a-law, G.711 µ-law, Opus-HD.
- 4.4.14. Deverá possuir transportes UDP e wss;
- 4.4.15. Deverá possuir compatibilidade com no mínimo os seguintes módulos DTMF – RFC4733, AUTO, INBAND, SIP INFO.
- 4.4.16. Deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades de chamadas:
- 4.4.17. Transferência (cega e assistida);
- 4.4.18. Conferência a três ou mais;
- 4.4.19. Desvio de chamada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.4.20. Transbordo;

4.4.21. Música de espera personalizada;

4.4.22. Nível de privilégio de chamadas no mínimo – interno, local, nacional e internacional.

4.4.23. Deverá permitir visualizar o histórico de chamadas, devendo ser segmentado entre administrador: poderá verificar o histórico geral (setores e outros colaboradores) e nível usuário que poderá visualizar somente o seu histórico.

4.4.24. Deverá permitir visualizar no histórico tempo de conversação, número de origem ou ramal, tempo de espera, além da gravação do atendimento quando ativa, reter o histórico pelo prazo de 60 dias;

4.4.25. Deverá possuir estatísticas de atendimento com número de chamadas atendidas, perdidas, taxa de sucesso do período selecionado.

4.4.26. Deverá permitir pesquisa por período específico, por nome, número;

4.5. Central de Operação Omnichannel

4.5.1. Possibilitar reagir a mensagens, encaminhar, responder, selecionar, ver detalhes da mensagem, editar ou excluir;

4.5.2. Possuir confirmação de entrega e leitura das mensagens enviadas.

4.5.3. Possuir tela unificada para atendimento de redes sociais e comunicação interna;

4.5.4. A tela de operação para atendentes deverá apresentar, em interface integrada, os atendimentos de chat e mensageria com visualização de mensagens não lidas, última mensagem, horário e fila.

4.5.5. A comunicação interna entre colaboradores deverá ser visivelmente separada do atendimento externo.

4.5.6. A área de conversa deverá exibir o histórico completo com anexos e disponibilizar as ações de transferência, encerramento, atribuição e demais funcionalidades aplicáveis ao canal.

4.5.7. Permitir diretamente na conversa realizar chamadas de voz para ramal;

4.5.8. Permitir o agendamento do envio de mensagens, configurando data e hora.

4.5.9. Permitir transferência de Atendimento com ou sem histórico do protocolo; encerrar com ou sem notificação de finalização e NPS; reabrir atendimento já finalizado mantendo o protocolo/ticket; convidar outro atendente para o mesmo atendimento de forma simultânea;

4.5.10. Permitir busca dentro da conversa;

4.5.11. Possibilitar a alteração de canal de atendimento;

4.5.12. Deverá permitir a criação de atalhos webviews para abertura páginas webs por meio do painel de atendimento, possibilitando navegar sem alternância de abas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.5.13. Permitir favoritar menus e criar atalhos rápidos na tela gerenciamento.

4.6. Mensageria e Atendimento Digital

4.6.1. A solução deverá integrar, na mesma plataforma, os seguintes canais: WhatsApp (API Oficial Meta), Instagram, Facebook, Telegram, chat web incorporável em site institucional, e-mail (IMAP/SMTP), SMS.

4.6.2. Deverá mostrar Timeline de conversas por contato.

4.6.3. Deverá manter histórico completo de conversas em canais digitais, com filtros por canal, agente, fila, cliente/contato, período e status, e visualização do histórico completo com mensagens, anexos, protocolo/identificador, timestamps, duração e responsável.

4.6.4. Deverá permitir criação de filas de atendimento de chat, mensagens automáticas de encaminhamento e atendimento, seleção de horário de atendimento e vinculação de pesquisa NPS.

4.6.5. Deverá disponibilizar fluxo de atendimento automatizado determinístico (chatbot por menu/botões) com múltiplos níveis de interação (mínimo 20), editor visual com nós e conexões, mensagens, menus, captura de respostas, condicionais, variáveis dinâmicas, gatilhos de ativação por contexto e transferência para fila humana.

4.6.6. Deverá possibilitar personalização da mensagem de finalização da conversa.

4.6.7. Deverá permitir a criação de variáveis personalizadas para coleta de dados durante o atendimento com a validação de Tipo de dados (CPF, CNPJ, E-MAIL ou personalizado).

4.6.8. Deverá permitir configuração de mensagens rápidas (snippets) com categorias (empresa/setor/usuário), atalhos de digitação e variáveis dinâmicas.

4.6.9. Deverá permitir envio de mensagens ativas (criação de campanhas) com templates aprovados pelo provedor do canal, seleção de contatos, importação de mailing de contatos via .Csv ou inserção manual de contatos, agendamento de disparo, suporte a campanhas via SMS, WhatsApp e e-mail.

4.6.10. Deverá permitir o reaproveitamento de campanhas já criadas anteriormente.

4.6.11. Deverá permitir cadastro e gestão de templates para canais que exigem aprovação prévia, com controle de status (aprovado/pendente/reprovado) e suporte a variáveis e botões de ação.

4.6.12. Deverá fornecer widget de chat web com personalização visual básica e geração de código de incorporação (embed) para uso em sites e aplicações.

4.6.13. Permitir a pausa da gravação do áudio, com a retomada do mesmo ponto;

4.6.14. Permitir atalho para mensagens rápidas;

4.6.15. Criação de grupos com usuários, permitindo a menção a usuário específico;

4.6.16. Rascunho com salvamento automático, salva o texto não enviado na conversa e restaura ao retorna a conversa.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.6.17. Permitir convidar outro atendente para participação simultâneo em um mesmo atendimento.

4.6.18. Deverá permitir rejeitar automaticamente chamadas via whatsapp;

4.7. Comunicação Interna

4.7.1. Permitir comunicação interna entre os usuários da plataforma, através de chat.

4.7.2. Permitir anexar arquivos (Pdf, .doc, Xls, .Csv, Jpeg, JPG, PNG, Odt, txt, pptp, pptx, xml, MP3, wav, MP4)

4.7.3. Permitir enviar respostas rápidas, criar notas internas na conversa sem visualização do outro participante;

4.7.4. Permitir geração de sugestões de respostas por I.A com base no contexto da conversa;

4.7.5. Permitir a gravação e envio de áudio, possibilitando escuta-lo antes do envio.

4.7.6. Permitir transcrever áudios enviados e recebidos.

4.7.7. Permitir editar a mensagem enviada ou excluir.

4.7.8. Permitir anexar até 10 arquivos de uma única vez na conversa interna e externa;

4.7.9. Permitir arrastar e soltar (drag & drop) diretamente na conversa;

4.7.10. Possibilitar preview dos anexos em lotes, possibilitando sua exclusão individual e antecipada ao envio.

4.8.11. Permitir a criação de grupos com no mínimo 20 usuários cada.

4.8. Funcionalidades Avançadas da Sala de Videoconferência

4.8.1. A solução deverá disponibilizar ambiente de videoconferência integrado com recursos avançados de colaboração e gestão, contemplando no mínimo:

4.8.1.1. Controle total dos participantes pelo organizador, incluindo habilitar/desabilitar microfone e câmera individualmente;

4.8.1.2. sala de espera (lobby) com admissão manual ou automática;

4.8.1.3. Remoção de participantes e bloqueio de novos acessos durante a reunião;

4.8.1.4. Delegação de permissões administrativas a coorganizadores;

4.8.1.5. Compartilhamento simultâneo de conteúdo por mais de um participante;

4.8.1.6. Chat interno com suporte ao envio de arquivos;

4.8.1.7. Reações, levantar a mão e visualizador de fila de espera para acessar;

4.8.1.8. Aplicação de fundos virtuais, desfoque do fundo e imagens personalizáveis;

4.8.1.9. Gravação local até 10GB;

4.8.1.10. Visualização das gravações de reunião, reprodução online de acordo com a permissão do usuário (setor ou individual).

4.8.1.11. Transcrição da reunião com exportação do conteúdo;

4.8.1.12. Geração automática de resumo da reunião por inteligência artificial, configurável conforme prompt (análise de qualidade, sentimento, pendências, resumo);

4.8.1.13. Identificação automática do participante que está falando;

4.8.1.14. Modo de baixa largura de banda para conexões ilimitadas;

4.8.1.15. Alteração dinâmica de layout de visualização;

4.8.1.16. Compartilhamento remoto de controle

4.8.1.17. Permitir agendamento de reuniões, com envio do link via e-mail ou whatsapp automaticamente.

4.8.1.18. Possibilitar no mínimo 1.000 usuários simultâneos;

4.8.1.19. Possibilidade de participação via navegador sem necessidade de instalação de software;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.8.1.20. Whiteboard avançado

4.8.1.20.1. Quadro infinito; controle granular de permissões de edição; Comentários e anotações vinculadas aos elementos do quadro;

4.8.1.20.2. Criação de diagramas, fluxogramas, wireframes, jornadas de usuário, mapas mentais;

4.8.1.20.3. Ferramentas de desenho contendo retângulo, círculo, losango, setas, conectores inteligentes, texto, desenho livre e borracha;

4.8.1.20.4. Bibliotecas reutilizáveis de componentes; importação e exportação de bibliotecas personalizadas;

4.8.1.20.5. inserção de imagens, documentos PDF;

4.8.1.20.6. Importação de arquivos PDF para anotação e edição;

4.9. Agentes de Inteligência Artificial Generativa

4.9.1. A solução deverá possuir módulo nativo para criação, configuração, testes, publicação e gestão de agentes de IA, com aplicação em voz e texto:

- Deverá permitir criação de agentes de IA por modalidade: (a) Agentes de Voz — interação por áudio em tempo real (compreensão e síntese de fala), integrados a fluxos de entrada, URA, filas e roteamentos; (b) Agentes de Chat — interação por texto em canais de mensageria, chat web; (
- Agente Especialista (Voz e Chat): responder com profundidade sobre domínios definidos pelo Contratante (suporte, vendas, RH, financeiro e equivalentes); executar resolução ponta a ponta; utilizar base de conhecimento corporativa (RAG) e/ou histórico de atendimentos; possuir regras para transferência para humano quando não houver confiança, quando solicitado ou ao atingir limites de política.
- Deverá suportar múltiplos provedores e modelos de IA (GPT e equivalentes), com seleção configurável por agente, sem vinculação obrigatória a fornecedor único, e parametrização de comportamento via instruções (prompt), temperatura, top-p e limite máximo de tokens.
- Deverá possuir fluxo guiado (wizard) de criação de agentes contemplando: seleção de modalidade (voz/chat), papel (triagem/especialista), modelo, habilidades (tools), parâmetros de base de conhecimento e configuração final.
- Deverá permitir treinamento/abastecimento de agentes por upload de documentos PDF, xls, docx ou .md, com associação por agente e utilização do conteúdo para fundamentar respostas via RAG, convertendo arquivos para Vector store.
- Deverá possibilitar o aprendizado do agente através de histórico de atendimento.
- Os agentes de I.A poderão se utilizar de integrações via API REST utilizando de bibliotecas de End points de terceiros utilizando métodos como POST, PUT, GET, para integração com sistemas da contratante.
- Deverá permitir personalização de headers e Body para integração com sistemas da contratante.
- Deverá Permitir inserir, consultar ou extrair dados em sistemas de terceiros.
- Deverá possuir painel de consumo/uso de IA com filtros por período, agente e modelo; indicadores de consumo (tokens, conversas, minutos de voz); detalhamento por sessão; análise de encaminhamentos; e exportação de dados tabulares.
- O treinamento e a parametrização do agente especialista serão realizados de forma colaborativa entre a Contratada e o Contratante, com base nas necessidades, processos e bases de conhecimento específicas da Administração Municipal.
- **Agente de triagem (voz e chat)** – Entender demandas de acordo com a instrução e direcionar o atendimento para o destino que melhor se adapta, podendo ser fila ou um agente especialista. possuir regras para transferência para humano quando não houver confiança, quando solicitado ou ao atingir limites de política.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

4.10. Segurança da Informação

- 4.10.1. O acesso à plataforma deverá ocorrer exclusivamente por protocolo HTTPS, com certificado TLS válido emitido por autoridade certificadora reconhecida.
- 4.10.2. A sinalização SIP dos ramais deverá suportar criptografia TLS; a mídia de voz deverá suportar SRTP.
- 4.10.3. A plataforma deverá exigir autenticação de dois fatores (2FA) obrigatoriamente para perfis administrativos, por meio de aplicativo TOTP (Time-based One-Time Password).
- 4.10.4. As senhas de usuários deverão ser armazenadas com função de hash criptográfico seguro (ex.: bcrypt, Argon2 ou equivalente), vedado o armazenamento em texto simples ou com cifras reversíveis.
- 4.10.5. Deverá possuir mecanismo de firewall e controle de acesso (ACL) de ramais IP, com capacidade de restrição por origem e mitigação de tentativas de autenticação indevida.
- 4.10.6. Deverá possuir Fail2ban para monitoramento contra intrusão.
- 4.10.7. Deverá manter registro (log) de auditoria das ações administrativas, com retenção mínima de 12 meses, contemplando segregação de permissões por função.
- 4.10.8. A execução do contrato implicará tratamento de dados pessoais nos termos da Lei n.º 13.709/2018 (LGPD); a Contratada atuará na condição de operadora de dados e deverá celebrar Acordo de Processamento de Dados (APD) com a Contratante.

4.11. Relatórios

- 4.11.1. Relatórios VoIP: relatório CDR (status, tipo, origem/destino, duração, link de gravação, registro de detalhes da ligação (atendida/não atendida), performance por ramal com heatmap diário/horário, chamadas não atendidas, origens ou destinos mais ligados, performance por tronco e gravações com player embutido. Relatório de chamadas de curta duração; Relatório de chamadas para números especiais; Relatório de NPS; Exportação em CSV, XLS e PDF.
- 4.11.2. Relatórios de Chat: total de atendimentos, duração média, TMA, TME, tempo de primeira resposta, NPS, com filtros por canal, status, período e busca por protocolo/contato. Exportação em CSV, XLS e PDF.

4.15. Terminais Telefônicos IP — Comodato

O Item 01 inclui, em regime de comodato, o fornecimento dos seguintes terminais telefônicos, sem custo adicional à Contratante, distribuídos nas unidades administrativas indicadas pelo Fiscal Técnico após a assinatura do contrato:

- 4.15.1. Até 30 (trinta) handset IP sem fio, em comodato, conforme demanda da Contratante.

4.15.1.1. Fornecimento, em regime de comodato, de conjunto de telefonia IP sem fio DECT, composto obrigatoriamente por terminal móvel (handset) e respectiva base DECT compatível, plenamente integrados e aptos ao funcionamento da solução, com as seguintes características mínimas:

- a) Terminal móvel DECT com display LCD TFT colorido de, no mínimo, 128 x 160 pixels;
- b) Possuir, no mínimo, 02 (duas) teclas programáveis, 05 (cinco) teclas de navegação/menu e 04 (quatro) teclas dedicadas para funções específicas;
- c) Compatibilidade HAC (Hearing Aid Compatibility) para utilização com aparelhos auditivos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

- d) Suporte aos codecs G.722 para áudio HD e G.726 para áudio de banda estreita, incluindo recursos de cancelamento acústico de eco (AEC), controle automático de ganho (AGC) e redução de ruído ambiente;
- e) Áudio em alta definição (HD Voice);
- f) Conector para fone de ouvido padrão 3,5 mm;
- g) Presilha removível para cinto;

4.15.1.1.2. Até 12 (doze) base para sem fio, em comodato, conforme demanda da Contratante

- h) Base DECT com suporte mínimo de 05 (cinco) contas SIP e registro de até 05 (cinco) terminais móveis por base;
- i) Possuir indicadores luminosos (LED) para alimentação, rede e status DECT, bem como botão de emparelhamento/paginação;
- j) Possuir 01 (uma) porta Ethernet 10/100 Mbps com detecção automática e alimentação PoE integrada;
- k) Suportar, no mínimo, os protocolos SIP RFC3261, TCP/IP, UDP, RTP, RTCP, HTTP, HTTPS, ARP, RARP, ICMP, DNS (A, SRV e NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, IEEE 802.1X, TLS e SRTP;
- l) Suportar, no mínimo, os codecs de voz G.711 μ -law e A-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32 e G.722, bem como DTMF em banda e fora de banda (RFC2833 e SIP INFO), VAD, CNG e PLC;
- m) Permitir agenda corporativa para download via XML ou LDAP com capacidade mínima de 1.000 (mil) contatos;
- n) Deverá ser apresentado, juntamente com a proposta, datasheet/catálogo técnico do fabricante e certificado de homologação emitido pela Anatel para os equipamentos ofertados.

4.15.2. Até 70 (setenta) Terminal IP simples, em comodato, conforme demanda da Contratante.

Os equipamentos deverão atender às seguintes especificações técnicas mínimas, aplicáveis, conforme o tipo, a cada modelo fornecido:

4.15.3. Contas SIP: suporte a no mínimo 2 contas SIP simultâneas.

4.15.4. Teclas sensíveis ao contexto: no mínimo 4 (quatro) teclas sensíveis ao contexto (soft keys) com programação via XML.

4.15.5. Conferência: suporte a conferência de no mínimo 5 (cinco) vias.

4.15.6. Display: tela LCD com resolução mínima de 132 × 48 pixels.

4.15.7. Codecs de voz: suporte obrigatório aos codecs G.729A/B, G.711 μ -law, G.711a-law, G.726, G.722 (banda larga / HD Voice), G.723, iLBC e OPUS.

4.15.8. DTMF: suporte a DTMF em banda (in-band), fora de banda via RFC 2833 e via SIP INFO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

- 4.15.9. Discagem com um clique: função de discagem direta com um clique (one-click dial) a partir da agenda ou do log de chamadas.
- 4.15.10. Idioma: interface do usuário disponível em português do Brasil.
- 4.15.11. Agenda telefônica: suporte a download de agenda via XML e LDAP, com capacidade mínima de 800 (oitocentos) contatos.
- 4.15.12. Chamada em espera: suporte nativo à funcionalidade de chamada em espera (call waiting).
- 4.15.13. Interface de rede: 2 (duas) portas Ethernet 10/100 Mbps com comutador embutido (switch integrado) — porta LAN para conexão à rede e porta PC para conexão em cadeia com o computador do usuário.
- 4.15.14. Documentação obrigatória: deverá ser apresentado, junto à proposta, folder/datasheet técnico do fabricante ou equivalente, bem como certificado de homologação do equipamento emitido pela Anatel, nos termos da Lei n.º 9.472/1997 e regulamentos aplicáveis, para cada modelo ofertado (telefone IP sem fio, base para telefone IP sem fio e telefone IP Gigabit Ethernet).

5. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

Para fins de comprovação da qualificação técnica, nos termos do art. 67 da Lei n.º 14.133/2021, o licitante deverá apresentar:

- Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviços compatíveis em características e complexidade, com operação mínima de 50 (cinquenta) ramais SIP simultâneos em plataforma VoIP em nuvem e plataforma de comunicação integrada com o whatsapp, em execução ou concluída.
- Indicação de no mínimo 1 (um) profissional como Responsável Técnico, portador de uma das seguintes habilitações: (a) Engenheiro Eletricista ou Engenheiro de Telecomunicações, com registro ativo no CREA; ou (b) Técnico em Telecomunicações, com registro ativo no CFT/CRT.
- Certidão de registro e quitação do Responsável Técnico indicado, emitida pelo conselho profissional competente (CREA ou CFT/CRTI), com validade na data de apresentação da proposta.
- Certidão de registro e quitação da empresa no conselho profissional correspondente à habilitação do Responsável Técnico indicado.
- Licença ou autorização para exploração do STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), outorgada pela Anatel, nos termos da Lei n.º 9.472/1997 e do Regulamento do STFC.
- Autorização da Anatel para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos da Lei n.º 9.472/1997 e da Resolução Anatel n.º 614/2013 e alterações.
- Comprovação de que o licitante possui, em seu quadro, no mínimo 1 (um) profissional certificado na solução ofertada, mediante certificado válido emitido pelo fabricante ou desenvolvedor da plataforma.
- A licitante deverá comprovar que possui, em seu próprio nome, autorização, credenciamento ou instrumento regulatório equivalente expedido pela ANATEL para a prestação/exploração do Serviço Móvel Pessoal-SMP, compatível com o objeto licitado, não sendo admitida a simples apresentação de autorização em nome de terceiros.
- A licitante deverá apresentar declaração, expedido pela ABR Telecom, na qualidade de Entidade Administradora da Portabilidade Numérica, comprovando que a proponente se encontra



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

devidamente apta, habilitada ou credenciada para realizar procedimentos de portabilidade numérica, compatíveis com o objeto licitado.

6. SUBCONTRATAÇÃO

- 6.1. Não será permitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado.
- 6.2. A Contratada deverá executar diretamente todas as obrigações decorrentes do contrato, permanecendo integralmente responsável pelos serviços, fornecimentos, instalações, configurações, suporte técnico, manutenção e demais atividades necessárias à plena execução do objeto.
- 6.3. A vedação à subcontratação aplica-se a todas as parcelas do objeto contratual, não sendo admitida a transferência de responsabilidades a terceiros para a execução das atividades contratadas.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Fases de Implantação

Fase	Atividade	Prazo Máximo	Entregável
1	Assinatura do contrato e emissão de Ordem de Serviço inicial.	D+0	Ordem de Serviço assinada.
2	Reunião de kickoff e levantamento dos parâmetros operacionais.	D+5 dias úteis	Ata de reunião.
3	Ativação da plataforma SaaS e configuração inicial (ramais, troncos SIP, filas, URA, canais digitais, agentes de IA, storage e integrações).	D+15 dias corridos	Ambiente disponível em homologação.
4	Instalação e ativação dos links dedicados de internet (Item 08) e demais equipamentos fornecidos em comodato.	D+30 dias corridos	Termo de Recebimento Provisório.
5	Treinamento de administradores, supervisores e operadores.	D+35 dias corridos	Lista de presença e material didático.
6	Aceite definitivo e entrada em produção.	D+40 dias corridos	Termo de Recebimento Definitivo.

7.2. Ordens de Serviço

Toda atividade extraordinária, acréscimo de ramal, instalação de hardware adicional ou alteração de configuração relevante deverá ser formalizada mediante Ordem de Serviço (OS) emitida pelo Fiscal Técnico, com registro de prazo de atendimento e aceite formal.

7.3. Fiscalização



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

A execução contratual será acompanhada pelos servidores fiscais do município, designados por ato formal da autoridade competente, nos termos dos arts. 117 e 118 da Lei n.º 14.133/2021. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada por quaisquer irregularidades na execução dos serviços.

7.4. Medição e Pagamento

O pagamento será realizado mensalmente, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura discriminada por item, após atesto do Fiscal quanto ao cumprimento das obrigações e dos SLAs do período. O não atendimento dos SLAs implicará glosa proporcional, apurada conforme Seção 9.

O prazo para pagamento é de até 30 (trinta) dias corridos após o atesto, contados a partir da liquidação de despesa, em moeda corrente, através de Ordem Bancária, obedecida a estrita ordem cronológica para cada fonte de recurso, separadamente por unidade administrativa e subdividida nas categorias de contratos de: fornecimento de bens; locações; prestação de serviços e realização de obras, salvo quando presentes relevantes razões de interesse público, justificadas com a devida publicidade e conhecimento das partes contratantes, considera-se liquidação de despesa a verificação do direito adquirido pelo credor com base nos títulos e documentos comprobatórios do respectivo crédito, nos moldes do artigo 63 da Lei 4.320/64, que deverá estar acompanhada pela ordem de serviços (quando houver), devidamente assinada pelo fiscal designado pelo Município e acompanhada ainda das CND's FGTS, TRABALHISTA e FEDERAL e após o recebimento definitivo do objeto, através de transferência eletrônica para a conta bancária da DETENTORA DA ATA indicada pela mesma.

- Em relação aos tributos, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

- Quando aplicável, haverá retenção de Imposto de Renda Retido na Fonte, conforme Instrução Normativa 1234/12 da Receita Federal; Decreto Municipal nº 112, de 22 de Agosto de 2023, Lei de Responsabilidade Fiscal; Lei de Improbidade Administrativa e princípios que regem a Administração Pública.

- A vencedora do certame deverá apresentar as certidões (FGTS, TRABALHISTA, CERTIDÃO ESTADUAL, FEDERAL E MUNICIPAL) em validade para o pagamento.

- Quaisquer erros ou omissão ocorrido na documentação fiscal será motivo de correção por parte da adjudicatária e haverá em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente sanado.

- A empresa contratada deverá emitir o documento comprobatório do fornecimento das mercadorias e /ou prestação de serviços. Em caso de a empresa fazer a opção por pagamento através de transferência bancária (transferência/TED/DOC/PIX), esta, responsabilizar-se pelo pagamento de todas as tarifas bancárias, autorizando, ao ente público efetuar o desconto da tarifa junto ao valor a ser creditado.

8. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1. Obrigações da Contratada

1. Prestar os serviços em conformidade com as especificações deste Termo de Referência, mantendo a plataforma atualizada e em pleno funcionamento durante toda a vigência contratual.
2. Disponibilizar todos os módulos contratados (PABX VoIP, mensageria omnichannel, videoconferência, IA generativa, storage, link dedicado, monitoramento, dashboards e relatórios) a partir da data do Termo de Recebimento Definitivo, sem interrupções não programadas.
3. Manter equipe técnica qualificada para atendimento dos chamados dentro dos prazos de SLA estabelecidos na Seção 9.
4. Comunicar, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, quaisquer manutenções programadas que impliquem indisponibilidade ou degradação de serviço.
5. Garantir a confidencialidade e a integridade dos dados da Contratante, em cumprimento à Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), celebrando Acordo de Processamento de Dados (APD) em até 10 (dez) dias corridos da assinatura do contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

6. Realizar treinamento inicial e disponibilizar materiais de capacitação em língua portuguesa — presencialmente ou por videoconferência — abrangendo administradores, supervisores e operadores.
7. Apresentar relatório mensal de disponibilidade, incidentes e SLAs até o 5.º dia útil do mês subsequente, contemplando todos os serviços contratados.
8. Notificar a Contratante sobre incidentes de segurança da informação que possam afetar dados do Município em até 72 (setenta e duas) horas da ciência do evento, nos termos do art. 48, § 1.º, da LGPD.
9. Garantir a portabilidade e a entrega dos dados ao término do contrato — inclusive dados armazenados no storage e gravações — em formato aberto (CSV, JSON, MP3, MP4 ou equivalente), sem custo adicional, em prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
10. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços prestados pelas subcontratadas, nos termos do art. 122, § 4.º, da Lei n.º 14.133/2021.

8.2. Obrigações da Contratante

11. Designar formalmente Fiscal para o acompanhamento da execução contratual.
12. Fornecer à Contratada as informações e os acessos necessários à correta configuração e operação da solução.
13. Garantir as condições de infraestrutura de rede (conectividade, energia elétrica e ambiente físico adequado) para o funcionamento dos equipamentos fornecidos.
14. Efetuar o pagamento nas condições e prazos estabelecidos, após regular atesto fiscal.
15. Comunicar imediatamente à Contratada qualquer irregularidade ou inconformidade detectada na prestação dos serviços.
16. Designar usuários-chave para participação nos treinamentos e para suporte à configuração do ambiente.

9. PROVA DE CONCEITO (POC) — VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

9.1. Disposições Gerais

O licitante mais bem classificado na fase de lances será convocado a realizar Prova de Conceito (PoC) da solução ofertada, como condição prévia à adjudicação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a convocação formal. A PoC será realizada em ambiente disponibilizado pelo próprio licitante, com acompanhamento da comissão técnica designada pela autoridade competente.

Todos os itens constantes na Seção 9.2 são classificados como OBRIGATÓRIOS. A não conformidade em qualquer deles acarretará a desclassificação do licitante, com convocação do subsequente, nos termos do art. 61, § 1.º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.2. Roteiro de Verificação

1. Telefonia e Ramais

- Registro simultâneo de no mínimo 5 ramais SIP na plataforma.
- Chamada entre ramais com áudio em alta definição.
- Originação de chamada para número externo (fixo ou móvel nacional).
- Recebimento de chamada externa roteada por URA com no mínimo 2 níveis de menu.
- Gravação de chamada, acesso ao arquivo e reprodução pelo supervisor.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

- TS neural — geração de áudio por texto com gênero de voz (M/F) na hora, usado em URA de teste

2. Atendimento Digital (Mensageria e Chat)

- Recebimento e resposta de mensagem em canal digital (WhatsApp) pelo painel do atendente.
- Fluxo de atendimento automático determinístico com no mínimo 3 níveis e transferência para fila humana.
- Envio de mensagem ativa (template aprovado) para número de teste cadastrado.
- Consulta ao histórico completo de conversa com aplicação de filtros.
- Deverá mostrar Timeline de conversas por contato.
- Deverá manter histórico completo de conversas em canais digitais, com filtros por canal, agente, fila, cliente/contato, período e status, e visualização do histórico completo com mensagens, anexos, protocolo/identificador, timestamps, duração e responsável.
- Deverá permitir criação de filas de atendimento de chat, mensagens automáticas de encaminhamento e atendimento, seleção de horário de atendimento e vinculação de pesquisa NPS.
- Deverá disponibilizar fluxo de atendimento automatizado determinístico (chatbot por menu/botões) com múltiplos níveis de interação (mínimo 20), editor visual com nós e conexões, mensagens, menus, captura de respostas, condicionais, variáveis dinâmicas, gatilhos de ativação por contexto e transferência para fila humana.
- Deverá possibilitar personalização da mensagem de finalização da conversa.
- Deverá permitir a criação de variáveis personalizadas para coleta de dados durante o atendimento com a validação de Tipo de dados (CPF, CNPJ, E-MAIL ou personalizado).
- Deverá permitir configuração de mensagens rápidas (snippets) com categorias (empresa/setor/usuário), atalhos de digitação e variáveis dinâmicas.
-

3. Inteligência Artificial Generativa

- Criação de agente de IA por wizard guiado, com seleção de modalidade (voz/chat), papel (especialista) e modelo.
- Upload de documento PDF e resposta do agente fundamentada no conteúdo indexado (RAG).
- Simulação do agente em ambiente de teste antes da publicação.
- Agente especialista respondendo questões baseadas em base de conhecimento corporativa.
- Painel de consumo de IA com detalhamento por sessão, agente e modelo.
- Deverá permitir treinamento/abastecimento de agentes por upload de documentos PDF, xls, docx ou .md, com associação por agente e utilização do conteúdo para fundamentar respostas via RAG, convertendo arquivos para Vector store.
- Deverá possibilitar o aprendizado do agente através de histórico de atendimento.
- Os agentes de I.A poderão se utilizar de integrações via API REST utilizando de bibliotecas de End points de terceiros utilizando métodos como POST, PUT, GET, para integração com sistemas da contratante.

4. Videoconferência

- Agendamento de reunião com envio de convite a participantes.
- Realização de reunião com gravação ativa e compartilhamento de tela.
- Geração de transcrição da reunião gravada e consulta textual.
- Chat interno com suporte ao envio de arquivos.
- Whiteboard avançado



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

- Bibliotecas reutilizáveis de componentes

5. Supervisão e Relatórios

- Painel em tempo real com atendimentos ativos, filas e status dos agentes.
- Emissão de relatório de chamadas com exportação em CSV ou Excel.
- Painel de NPS com segmentação de respondentes (promotores, neutros, detratores).

6. Segurança da Informação

- Acesso à plataforma exclusivamente por HTTPS com certificado TLS válido.
- Habilitação obrigatória de segundo fator (2FA/TOTP) para perfil administrador.
- Demonstração de armazenamento de senhas com hash criptográfico (documentação técnica).

9.3. Critério de Aprovação

A solução será considerada APROVADA somente quando todos os itens do roteiro acima forem demonstrados com êxito. Resultados parciais não serão aceitos. A repetição de demonstração de item reprovado poderá ser autorizada pela comissão técnica por uma única vez, no mesmo dia de realização da PoC.

10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

10.1. Classificação de Incidentes e Metas

Prior.	Denominação	Critério de Enquadramento	Meta Contratual	Consequência
P1	Crítico	Indisponibilidade total da plataforma ou do serviço de telefonia VoIP, afetando todos os usuários.	Solução em até 4 horas corridas	Desconto de 2% por hora adicional, limitado a 30% da parcela mensal.
P2	Grave	Indisponibilidade de canal (voz, WhatsApp, Instagram, Facebook etc.), fila ou funcionalidade relevante, afetando grupo de usuários ou secretaria.	Solução em até 8 horas úteis	Desconto de 0,5% por hora adicional, limitado a 15% da parcela mensal.
P3	Moderado	Degradação de funcionalidade sem interrupção total; falha em recurso não essencial.	Solução em até 24 horas úteis	Glosa proporcional ao impacto apurado pelo Fiscal Técnico.
P4	Baixo	Solicitação de melhoria, ajuste de configuração ou novo recurso não previsto em contrato.	Análise e resposta em até 5 dias úteis	Notificação formal ao gestor do contrato.

Disponibilidade da plataforma (uptime): meta contratual de $\geq 99,5\%$ ao mês, medição contínua 24h/7d. Crédito proporcional ao período de indisponibilidade, mínimo de 10% da parcela mensal.

10.2. Apuração e Relatório

A apuração dos SLAs será realizada mensalmente. A Contratada deverá disponibilizar painel de disponibilidade em tempo real, acessível ao Fiscal Técnico durante toda a vigência contratual. O relatório



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

mensal de SLA deverá ser entregue até o 5.º dia útil do mês subsequente, contendo: período de referência, uptime efetivo apurado, relação de incidentes (data, hora, duração, classificação e resolução) e glosas aplicáveis, contemplando todos os serviços contratados.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura, prorrogável por períodos sucessivos, até o limite previsto no art. 107 da Lei n.º 14.133/2021, desde que demonstrada a manutenção da vantajosidade e da regularidade da Contratada.

11.2. Os preços contratuais serão reajustados anualmente, a partir da data-base da proposta, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), nos termos do art. 92 da Lei n.º 14.133/2021.

11.3. Este Termo de Referência descreve exclusivamente características e funcionalidades técnicas. Onde houver referência a tecnologias de mercado, admite-se equivalente técnico desde que comprovado por documentação do fabricante e submetido à aprovação do Fiscal Técnico.

11.4. As questões omissas serão resolvidas com observância dos princípios que regem a Administração Pública (art. 5.º da Lei n.º 14.133/2021), consultado o Fiscal Técnico e, se necessário, a autoridade competente.

11.5. Fica eleito o foro da Comarca da sede do Município de Siqueira Campos/ Pr para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes da execução do contrato.

Siqueira Campos/ Pr, 29 de julho de 2026.

Luiz Carlos dos Santos
Secretaria Municipal de Administração