

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DADOS GERAIS

- Secretaria demandante: #SECD Secretaria Municipal de Educação e Cultura.
- Responsável: Luís Rafael Huergo Barbosa e Natália de Mattos Izidoro.

2. CONCEITUAÇÃO DO OBJETO

2.1. Objeto a ser contratado #OBJC

Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de telefonia baseada em tecnologia de Voz sobre IP (VoIP) em nuvem para a Secretaria Municipal de Educação e Cultura, compreendendo central PABX em nuvem, locação de aparelhos telefônicos IP, instalação, configuração, ativação, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado, pacote de ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis, pelo período de 24 meses.

2.2. Natureza do objeto

Serviço comum

O objeto caracteriza-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência e Edital, sendo suas características usuais e amplamente disponíveis no mercado. A execução dos serviços não demanda soluções técnicas inovadoras ou de elevada complexidade, permitindo a comparação objetiva entre as propostas com base nas especificações previamente estabelecidas pela Administração, sendo, portanto, adequada a adoção do pregão como modalidade de licitação.

2.3. Fundamentação da contratação

O presente documento está baseado em Estudo Técnico Preliminar disponível no processo administrativo.

2.4. Há legislação especial que deva ser considerada na contratação?

☐ Sim ☒ Não

2.5. Justificativa da contratação

A comunicação telefônica é essencial para o funcionamento regular das atividades da Secretaria Municipal de Educação, especialmente em razão da necessidade de contato diário com escolas, CMEIs, pais e responsáveis, transporte escolar, alimentação escolar, equipe pedagógica, setores administrativos, fornecedores e demais órgãos municipais.

A inexistência, insuficiência ou instabilidade de serviço telefônico adequado pode comprometer o atendimento ao público, dificultar a comunicação entre a Secretaria e as unidades escolares, prejudicar a agilidade na solução de demandas administrativas e pedagógicas e gerar riscos à continuidade dos serviços educacionais.

O Município possui contrato atualmente vigente para prestação de serviços de telefonia IP em nuvem, identificado como Contrato nº 262/2022, decorrente do Pregão Eletrônico nº 083/2022. O 3º Termo Aditivo prorrogou o prazo de vigência do lote da Secretaria Municipal de Educação de 21 de novembro de 2025 até 21 de novembro de 2026.

Considerando que o contrato atual se aproxima de seu encerramento e que não poderá ser novamente renovado, é necessária a abertura de novo processo licitatório com antecedência suficiente para evitar descontinuidade do serviço de telefonia da Secretaria Municipal de Educação e de suas unidades vinculadas.

A contratação de solução de telefonia IP em nuvem permite modernizar a estrutura atual, centralizar a gestão dos ramais, melhorar o controle das ligações, reduzir a necessidade de centrais telefônicas físicas próprias, simplificar a manutenção dos equipamentos e possibilitar remanejamento ou ampliação dos ramais conforme a necessidade da rede municipal de ensino.

2.6. Requisitos da contratação

- 2.6.1. Fornecimento de solução de telefonia baseada em PABX em nuvem, com gerenciamento centralizado e suporte ao protocolo SIP.
- 2.6.2. Disponibilização de bloco fechado de 50 ramais/números DDR locais, no DDD 42, sequenciais, com possibilidade de expansão técnica futura até 100 ramais/números.
- 2.6.3. Fornecimento de 1 terminal de atendimento IP, com recursos adequados para recepção, transferência de chamadas, viva-voz, agenda, conferência e acompanhamento de ramais.
- 2.6.4. Fornecimento de 1 módulo/base de expansão compatível com o terminal de atendimento, para ampliação das teclas programáveis, monitoramento de ramais, BLF, discagem rápida e transferência de chamadas.

- 2.6.5. Fornecimento de 29 aparelhos telefônicos IP de mesa, compatíveis com tecnologia VoIP/SIP.
- 2.6.6. Fornecimento de 16 telefones sem fio IP e 16 bases IP, mantendo a proporção obrigatória de 1 base IP para cada telefone sem fio IP.
- 2.6.7. Todas as escolas municipais e CMEIs deverão ser atendidas por telefone sem fio IP com respectiva base IP própria e compatível.
- 2.6.8. Inclusão de 3 conjuntos adicionais de telefone sem fio IP com base IP para expansão futura das escolas e CMEIs.
- 2.6.9. Instalação, configuração, ativação, testes, certificação de funcionamento e treinamento local em cada ponto de instalação dos equipamentos.
- 2.6.10. Os técnicos da contratada deverão comparecer a cada local de instalação, instalar os equipamentos, certificar o pleno funcionamento de cada aparelho e realizar treinamento básico aos usuários no próprio local.
- 2.6.11. Os equipamentos de telecomunicações deverão possuir homologação ANATEL.
- 2.6.12. O pacote de ligações deverá contemplar ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis, sem cobrança entre ramais.
- 2.6.13. Somente deverão ser pagos os ramais, linhas e equipamentos efetivamente ativados, instalados, configurados e funcionais, conforme regras do contrato.
- 2.6.14. A solução deverá contar com sistema de gerenciamento web, permitindo controle dos ramais, acompanhamento de chamadas, relatórios, bilhetagem, configurações e gerenciamento do serviço.
- 2.6.15. A solução deverá permitir transferência de chamadas, captura de chamadas, identificação de chamadas, grupos de atendimento, filas, URA, bloqueio de chamadas e relatórios de utilização.
- 2.6.16. A contratada deverá configurar URA, mensagens de atendimento e música de espera quando necessário, responsabilizando-se também pela gravação da URA para implementação, sem custo adicional à Administração.
- 2.6.17. Não haverá contratação de infraestrutura física, cabeamento, pontos de rede, rede elétrica ou switches, pois a Secretaria informa que os locais já possuem estrutura necessária.
- 2.6.18. Os aparelhos só serão usados e pagos mensalmente conforme a necessidade de cada departamento. Caso haja necessidade de ativação de novos ramais, eles serão pagos no mês subsequente.
- 2.6.19. O pacote de minutos deverá ser ilimitado para Telefones Fixos e móveis nacionais, e deverá estar incluso na mensalidade do serviço Pabx como um todo.

2.6.20.A capacidade do serviço deverá ser de 50 ligações simultâneas no PABX, com capacidade de expansão para até 100 ligações simultâneas e com abrangência para 50 ramais IP, com possibilidade de expansão para até 100 ramais IP.

2.6.21.Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

2.6.22.Somente serão pagos (mensalmente) os ramais (número + aparelho telefônico) que estiverem devidamente instalados e funcionais.

2.6.23.Não poderão ser cobradas ligações entre ramais.

2.6.24.Os números deverão operar sob o DDD 42, devem ser sequenciais sendo o primeiro (42) xxxx-xx00 até (42) xxxx-xx49, com a possibilidade de expansão de até 100 números.

2.7. Análise dos riscos da contratação

Apesar de ser um serviço de natureza comum que pode ser delimitado pelas especificações técnicas mínimas constantes nesse, o maior risco que se corre é a entrega de equipamentos de qualidade inferior ao pretendido ou serviço de qualidade ruim. Para mitigar este risco, será efetuada checagem com o setor técnico de tecnologia da informação prefeitura para assegurar que os equipamentos ofertados atendam às exigências solicitadas em edital, e o fiscal de contato efetuará testes de chamadas para verificação da qualidade do serviço contratado.

2.7.1. Haverá necessidade de mapa de riscos para o processo de contratação?

#NMAP

☒ Sim ☐ Não

FASE DO PROCESSO

(X) Preparatória () Seleção do fornecedor () Execução contratual

RISCO: Especificações técnicas insuficientes ou inadequadas no Termo de Referência, permitindo a apresentação de propostas com equipamentos ou solução incompatíveis com as necessidades da Secretaria Municipal de Educação.

Probabilidade: () Baixa (X) Média () Alta

Impacto: () Baixo () Médio (X) Alto

Ação preventiva: Elaborar Termo de Referência contendo especificações técnicas claras, completas e compatíveis com a necessidade da Administração, exigindo documentação técnica e homologação ANATEL dos equipamentos.

Responsável: Setor requisitante.

Ação preventiva: Realizar análise técnica das especificações antes da publicação do edital, com apoio do setor de Tecnologia da Informação.

Responsável: Setor de Tecnologia da Informação.

Ação de contingência: Promover a retificação do edital ou adequação das especificações técnicas, caso sejam identificadas inconsistências antes da homologação do certame.

Responsável: Pregoeiro.

FASE DO PROCESSO

() Preparatória (X) Seleção do fornecedor () Execução contratual

RISCO: Contratação de empresa que forneça equipamentos de qualidade inferior ou solução que não atenda integralmente às especificações técnicas previstas no edital.

Probabilidade: () Baixa (X) Média () Alta

Impacto: () Baixo () Médio (X) Alto

Ação preventiva: Exigir a apresentação de catálogos, fichas técnicas, documentação oficial do fabricante e comprovação de homologação ANATEL, realizando análise técnica das propostas.

Responsável: Pregoeiro.

Ação preventiva: Submeter a documentação técnica à análise do setor de Tecnologia da Informação antes da aceitação da proposta.

Responsável: Setor de Tecnologia da Informação.

Ação de contingência: Desclassificar a proposta que não atender às especificações técnicas e convocar o licitante remanescente, observada a ordem de classificação.

Responsável: Pregoeiro.

FASE DO PROCESSO

() Preparatória () Seleção do fornecedor (X) Execução contratual

RISCO: Prestação do serviço com baixa qualidade, indisponibilidade da solução, falhas nas ligações ou equipamentos defeituosos, comprometendo a comunicação da Secretaria Municipal de Educação e das unidades escolares.

Probabilidade: () Baixa (X) Média () Alta

Impacto: () Baixo () Médio (X) Alto

Ação preventiva: Realizar testes de funcionamento dos equipamentos e monitorar continuamente a qualidade das ligações e o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), exigindo manutenção preventiva e corretiva conforme contrato.

Responsável: Fiscal do contrato.

Ação preventiva: Acompanhar os chamados técnicos e verificar o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos no contrato.

Responsável: Gestor do contrato.

Ação de contingência: Determinar a imediata correção das falhas, exigir a substituição dos equipamentos defeituosos e aplicar as sanções contratuais cabíveis, assegurando a continuidade do serviço.

Responsável: Secretário Municipal.

2.7.2. Haverá necessidade de matriz de alocação de riscos no contrato? #NMAR

☐ Sim ☒ Não

Não será adotada matriz de alocação de riscos, pois o objeto consiste na contratação de serviço comum de telefonia IP em nuvem, com obrigações e responsabilidades claramente definidos no Termo de Referência e na minuta contratual. Os riscos inerentes à execução são previsíveis, rotineiros e passíveis de mitigação por meio das cláusulas contratuais de fiscalização, níveis de serviço (SLA), garantia, manutenção e aplicação das penalidades previstas na legislação e no contrato. Dessa forma, não se verifica a necessidade de alocação objetiva de riscos entre as partes, nos termos do art. 22 da Lei nº 14.133/2021, sendo suficientes os mecanismos ordinários de gestão e fiscalização contratual para assegurar a adequada execução do objeto.

2.8. A seleção será restrita a produtos pré-qualificados? #RPPQ

☐ Sim ☒ Não

2.9. O objeto é um produto com julgamento pelo ciclo de vida? #JPCI

☐ Sim ☒ Não

2.10. O objeto possui critérios de inovação e/ou desenvolvimento nacional sustentável?

☐ Sim ☒ Não

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Especificação e quantidades da solução: #EQSO

Para fins de melhor compreensão da composição da solução, apresentam-se duas tabelas. A primeira demonstra os custos unitários estimados e a projeção do custo correspondente ao período inicial de 12 (doze) meses de execução contratual. A segunda apresenta a estimativa do custo global da contratação considerando a vigência total prevista de 24 (vinte e quatro) meses.

Item	Descrição	Qtd.	Valor Unit. Mensal	Valor Mensal	Valor Anual
1	PABX em nuvem com bloco fechado de 50 ramais/números DDR locais (expansão técnica futura até 100) e pacote ilimitado de ligações locais e nacionais para fixos e móveis	1	R\$ 2.650,00	R\$ 2.650,00	R\$ 31.800,00
2	Terminal de atendimento IP com módulo de expansão	1	R\$ 128,04	R\$ 128,04	R\$ 1.536,48
3	Aparelho telefônico IP de mesa	29	R\$ 24,70	R\$ 716,30	R\$ 8.595,60
4	Telefone sem fio IP	16	R\$ 38,50	R\$ 616,00	R\$ 7.392,00
5	Base IP para telefone sem fio	16	R\$ 32,95	R\$ 527,20	R\$ 6.326,40
6	Conjuntos adicionais para expansão sob demanda (telefone sem fio IP + base IP)	3	R\$ 71,45	R\$ 214,35	R\$ 2.572,20
Valor total estimado anual				R\$ 4.851,89	R\$ 58.222,68

Item	Descrição	Unidade	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total
1	1 (um) PABX em nuvem com bloco fechado de 50 ramais/números DDR locais (expansão técnica futura até 100) e pacote ilimitado de ligações locais e nacionais para fixos e móveis	Mensal	24	R\$ 2.650,00	R\$ 63.600,00
2	1 (um) Terminal de atendimento IP com módulo de expansão	Mensal	24	R\$ 128,04	R\$ 3.072,96
3	29 (vinte e nove) Aparelhos telefônicos IP de mesa	Mensal	24	R\$ 716,30	R\$ 17.191,20
4	16 (dezesesseis) Telefones sem fio IP	Mensal	24	R\$ 616,00	R\$ 14.784,00
5	16 (dezesesseis) Bases IP para telefone sem fio	Mensal	24	R\$ 527,20	R\$ 12.652,80
6	3 (três) Conjuntos adicionais para expansão sob demanda (telefone sem fio IP + base IP)	Mensal	24	R\$ 214,35	R\$ 5.144,40
Valor total estimado					R\$ 116.445,36

3.1.1. Detalhamento das funcionalidades e requisitos técnicos

Todos os equipamentos previstos neste Termo de Referência serão disponibilizados pela contratada em regime de comodato, permanecendo sob sua propriedade durante toda a vigência contratual, compreendendo, no mínimo, 01 terminal de atendimento IP, 01 módulo de expansão, 29 aparelhos telefônicos IP de mesa, 16 telefones sem fio IP, 16 bases IP e 03 conjuntos adicionais (telefone sem fio IP + base IP), competindo à contratada sua instalação, manutenção, substituição quando necessária e recolhimento ao término do contrato.

I. Central PABX em nuvem (Item 1)

Solução de central telefônica (PABX) em nuvem, com disponibilização de bloco fechado de 50 ramais/números DDR locais, com possibilidade de expansão técnica futura até 100, e pacote ilimitado de ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis,

contemplando hospedagem, gerenciamento, segurança, suporte e atualização da plataforma, com recursos mínimos de ura/atendimento, transferência, gravação configurável, relatórios de chamadas e gestão centralizada de ramais.

- a. Serão aceitos para fins de contratação, equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IN CLOUD.
- b. Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.
- c. Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário;
- d. Utilização de Operadora IP com simples cadastro da conta SIP ou IAX;
- e. Possibilitar a rota de ligações com separação automática de destinos para operadora IP, via Dial Plan;
- f. Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais. Deve, também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio;
- g. Permitir o roteamento do tráfego de chamadas através de interfaces celulares.
- h. Múltiplos registros por conta de usuário;
- i. Suportar os seguintes padrões de mercado de Codec de voz GSM, G.722.1 (banda larga), G.722.1C (banda larga 32 kHz), G.722 (banda larga), G.711 aLaw e uLaw, G.726 (16k, 24k, 32k, 48k) AAL2, G.723.1, G.729AB, iLBC, Vídeo Codecs: H.263, H.264, OPUS.
- j. O sistema de gerenciamento deverá ser acessível via WEB, possibilitando seu acesso de Computadores e dispositivos móveis através de qualquer navegador.
- k. Canais simultâneos de saída igual à quantidade de ramais;
- l. Ligação para celular Brasil e geral deverá conter número do ramal na identificação de chamadas;

Facilidade dos Ramais

- a. Interligação automática entre ramais;
- b. Discagem abreviada para ligações Externa;
- c. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço;
- d. Transferência nas chamadas de entrada e saída;

- e. Estacionamento de chamadas com retorno por discagem de código específico;
- f. Facilidade de Identificação vocalizada do ramal;
- g. Os ramais de um grupo consecutivo poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo número geral do grupo;
- h. Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura.
- i. Possibilidade de qualquer ramal dos equipamentos de comutação ser habilitado, ou desabilitado pelo seu usuário com uso de senha para efeito de estabelecimento de chamadas externas (cadeado eletrônico);
- j. Deverá ser possível a mudança de ramais do mesmo tipo através do uso de códigos específicos sem a necessidade de mudanças na rede.
- k. Os equipamentos de comutação deverão permitir que um usuário, através do seu código pessoal, possa fazer ligações a partir de qualquer outro ramal do sistema composto por todos outros equipamentos. Isto permitirá que, independentemente de onde esteja, ou seja, para equipamentos interligados em rede corporativa, o usuário possa desfrutar dos privilégios que o seu ramal possui para realizar chamadas. Nesse caso, deve ser mantida a tarificação associada ao ramal do usuário correspondente ao código marcado, e não ao ramal físico de onde se fez a ligação.

Facilidades que deverão estar disponíveis com a Plataforma.

- a. A plataforma deverá disponibilizar no mínimo 50 (cinquenta) contas de ramais SIP expansíveis para até 100 (cem) integradas à plataforma, não sendo permitido adicionar hardware ou cobrar licença.
- b. O PABX IN CLOUD deverá ofertar salas de conferência que permitam, em sua totalidade, realizar no mínimo 8 (oito) salas de conferência individualizadas ou até 64 (sessenta e quatro) participantes em voz ou vídeo integrado ao PABX, sem adição de Hardware.
- c. A Plataforma deverá permitir no mínimo 1 URA de atendimento digital personalizada, podendo ter como canal de entrada Linhas Digitais, analógicas e até mesmo ramais, podendo ter até 5 níveis para atendimento dos departamentos integrada à plataforma.
- d. As gravações de mensagens de espera, URA e atendimento digital deverão ser gravadas em estúdio, garantindo assim a boa qualidade da gravação, possibilitando o

usuário o fácil entendimento da mensagem. Todos os custos pertinentes a este tipo de serviço serão por conta da contratada.

e. Deverá ser possível visualizar todos os ramais via web, em uma tela de computador, essa visualização deverá ser online e possibilitar:

- f. Visualização de ocupação dos ramais;
- g. Visualização de Ramais em Estacionamento ou fila de espera;
- h. Deverá ser possível visualizar via web, todas as ligações ativas em andamento, bem como número de origem, destino, tempo de chamada.

Gerenciamento da Plataforma

O Gerenciamento deverá ser nativo do PABX IN CLOUD e deverá permitir as seguintes facilidades:

- a. Ativar e desativar categoria de ramal;
- b. Ativar e desativar recebimento de chamadas;
- c. Ativar e desativar correio de Voz;
- d. Ativar e desativar o Ramal;
- e. Ativar e desativar tronco Troncos;
- f. Ativar e desativar Atendimento digital;
- g. Informação de ramais Sip registrados, online;
- h. Informação de Categoria de ramais, online;
- i. Informação de tempos do sistema;
- j. Informações de serviços ativo no PABX IN CLOUD
- k. O acesso deverá ocorrer através de DNS configurável com no mínimo 98% de uptime, possibilitando a mudança de IP fixo sem necessidade de reconfiguração de endereçamento dos pontos externos.
- l. Conferência:
- m. Salas públicas
- n. Salas Privada (com senha)
- o. Gravação dos áudios das Salas
- p. Menu de URA
- q. Gravação de 100% das chamadas de Saída, de Entrada e Entre Ramais
- r. Caixa Postal com total gerenciamento WEB e envio dos arquivos de áudio por e-mail.
- s. Encaminhamento de chamada (Callforward)

- t. Transferência de chamada (CallTransfer)
- u. Não perturbe
- v. Enviar chamada diretamente para caixa postal (DND – Do not Disturb)
- w. Siga-me
- x. Black List
- y. White List
- z. Captura de chamada
- aa. Rediscagem
- bb. Criação de Fila de Espera com estratégias de entrega de chamada: Tocar em todos, Agente desocupado há mais tempo, Round Robin (segue um sequencia circular), Top Down, Agente com menor tempo de conversação, Agente com menor número de chamadas, sequencialmente pela ordem dos agentes, sequencialmente pela ordem do próximo agente, Entrega Aleatória
- cc. Música em espera: Única para todos os ramais, personalizada para cada aplicação, com mensagem de voz personalizada, em padrão português BR no PABX.

Recursos de Segurança

- a. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deverá ser protegido por um registro (login) com senha.
- b. O sistema deverá possibilitar a criação de perfis de níveis de acesso conforme usuário.
- c. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;
- d. O sistema deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem sucedidas ou não, bem como todas as operações realizadas por determinado usuário;
- e. Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para armazenar (backup) cópias das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação, registros de chamadas, mensagens de URA, configurações de rede, atendimento automático dentre outros.
- f. Os backups deverão ser feitos diariamente, visando o menor dano possível ao município em caso de problemas com o equipamento
- g. Os Backups deverão ser mantidos em servidor remoto (in cloud), não podendo ser unicamente armazenados no mesmo espaço onde se encontra o PABX IN

CLOUD, visando assim garantir a segurança de dados e visar o menor dano possível ao município em caso de incêndios ou inundações no local onde o PABX encontra-se instalado.

h. O PABX deverá ter firewall integrado para proteção do mesmo, bem como segurança dos dados e privacidade das ligações do município, o firewall deverá possibilitar: Defesa de ataque Ping of Death, Defesa de ataque Syn-Flood, Defesa de ataque de Ping, Whitelist de IPV4 e IPV6, Blacklist de IPV4 e IPV6.

i. Fail2ban

j. Os telefones IP e SoftPhone IP deverão se registrar ao sistema através de identificação de SIP user, Auth ID e senha (opcional);

k. O sistema deve possuir facilidade semelhante a cadeado eletrônico. Uma vez a facilidade ativada, o ramal não poderá fazer chamadas;

l. O sistema deve possuir PINs que poderão ser utilizados por quaisquer ramais instalados.

m. Os PINs poderão ser pessoais e intransferíveis

n. Cada PIN poderá pertencer a um tipo de tronco

o. Possibilidade de personalização do perfil de autorização dos PINs.

Tecnologias Embarcadas

a. Gerenciamento Total via WEB

b. Interface WEB Português Brasil

c. Visualização de número de origem.

d. Visualização de número de destino.

e. Visualização de tempo de conversação.

f. Visualização de tempo total da chamada.

g. Visualização do tronco utilizado para saída da chamada.

h. Permite carregar arquivos de áudio .WAV, GSM e .MP3 para ser reproduzido na ligação, música de espera ou URA de atendimento.

i. Toques de Ring customizáveis

j. Capacidade de Provisionamento de equipamentos

k. Inclusão de operadoras de telefonia para terminação de chamadas.

Da qualidade dos minutos e das linhas SIP

a. Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.

- b. Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).
- c. O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.
- d. Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.
- e. Deverá ser entregue através de túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.
- f. São de inteira responsabilidade da CONTRATADA, realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.

Sistema Automático de Bilhetagem

- a. Deverá fornecer sistema de bilhetagem das ligações realizadas.
- b. O sistema de gerenciamento deverá preferencialmente permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais ou códigos pessoais individuais em todas as localidades da Prefeitura Municipal;
- c. Deverá ser cotado para atender todas as localidades que possuem telefones IP e com seus respectivos números de usuários devido aos códigos pessoais individuais.
- d. Os relatórios devem ser gerados para acesso via web.
- e. O sistema de gerenciamento fornecido pela contratante deverá estar incluído no PABX IN CLOUD devendo atender os seguintes requisitos mínimos:
- f. O sistema deverá possuir um programa de observação de dados de tráfego que possibilite medição de ligações por tronco, por ramal, por código individual e registro diários, em forma de relatórios.
- g. O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:
- h. Número do assinante chamador (Entrante ou Saintes)
- i. Data do Registro da Chamada (Entrante ou Saintes)

- j. Hora e minuto da chamada (Entrante ou Saintes)
- k. Canal ou Linha tronco ocupada (Entrante ou Saintes)
- l. Número Telefônico (Entrante ou Saintes)
- m. Relatório de Ligações por usuário;
- n. Relatório de Ligações por código de Usuário;
- o. Relatório de Ligações por Departamento;
- p. Relatório de Ligações por Linha tronco;
- q. Relatório de ligação por tempo de chamada;
- r. Relatório de ligação por data e Hora.

II. Terminal de atendimento IP com módulo de expansão (Item 2) - 1 unidade

Terminal IP profissional destinado ao setor de recepção/atendimento, acompanhado de módulo de expansão de teclas, compatível com protocolo SIP e com a solução de telefonia IP ofertada, devendo possuir, no mínimo:

- a) suporte a, no mínimo, 8 contas/linhas SIP;
- b) tela colorida integrada, com visualização de chamadas, identificação de usuários/ramais, agenda e demais recursos do equipamento;
- c) suporte a áudio em alta definição, com headset e viva-voz;
- d) viva-voz integrado, com função mudo;
- e) suporte a codecs de voz usuais em telefonia IP, incluindo, no mínimo, G.711, G.729 e codec de banda larga/HD, ou equivalentes;
- f) no mínimo 2 portas de rede Ethernet, permitindo ligação em cascata com estação de trabalho, quando necessário;
- g) alimentação por PoE, padrão IEEE 802.3af ou superior, ou fonte de alimentação inclusa quando necessário;
- h) teclas programáveis físicas ou virtuais para funções de atendimento, transferência, conferência, retenção, rediscagem, viva-voz, mudo e acesso à agenda;
- i) suporte a BLF, speed dial, transferência assistida e não assistida, conferência, captura de chamada, encaminhamento de chamadas e chamada em espera;
- j) acompanhar módulo de expansão de teclas/BLF compatível com o terminal ofertado, por meio de módulo físico de expansão, tela de expansão, páginas adicionais de teclas programáveis ou solução funcional equivalente que assegure

capacidade adicional de monitoramento e discagem rápida de ramais, adequada à demanda do setor de recepção/atendimento;

k) suporte a provisionamento remoto e gerenciamento centralizado, por HTTP, HTTPS, TFTP, TR-069, plataforma do fabricante ou tecnologia equivalente;

l) suporte a recursos de segurança, incluindo, no mínimo, HTTPS, TLS e SRTP, ou equivalentes;

m) compatibilidade com headset, por porta dedicada, USB, EHS, Bluetooth ou tecnologia equivalente, conforme modelo ofertado;

n) atualização de firmware;

o) interface em português ou, alternativamente, interface de operação de fácil compreensão pelos usuários;

p) documentação técnica oficial do fabricante;

q) homologação ANATEL vigente.

Modelos de referência: Yealink SIP-T74U, Yealink SIP-T74W, Yealink SIP-T77U, Yealink SIP-T48U ou equivalente/superior, acompanhados do respectivo módulo de expansão compatível.

III. Aparelho IP de mesa (Item 3) - 29 unidades (com patch cord)

Aparelho telefônico IP de mesa, destinado ao uso administrativo e operacional, compatível com protocolo SIP e com a solução de telefonia IP ofertada, devendo possuir, no mínimo:

a) suporte a, no mínimo, 4 contas/linhas SIP;

b) display integrado para identificação de chamadas, menus, agenda e configurações básicas;

c) suporte a áudio em alta definição, com headset e viva-voz;

d) viva-voz integrado, com função mudo;

e) suporte a codecs de voz usuais em telefonia IP, incluindo, no mínimo, G.711, G.729 e codec de banda larga/HD, ou equivalentes;

f) no mínimo 2 portas de rede Ethernet, permitindo ligação em cascata com estação de trabalho, quando necessário;

g) alimentação por PoE, padrão IEEE 802.3af ou superior, ou fonte de alimentação inclusa quando necessário;

- h) teclas ou funções para transferência, conferência, retenção, rediscagem, viva-voz, mudo, volume, agenda e histórico de chamadas;
- i) suporte a chamada em espera, identificação de chamadas, encaminhamento de chamadas, captura de chamada, transferência assistida e não assistida;
- j) suporte a BLF e teclas programáveis, físicas ou virtuais;
- k) suporte a provisionamento remoto e gerenciamento centralizado, por HTTP, HTTPS, TFTP, TR-069, plataforma do fabricante ou tecnologia equivalente;
- l) suporte a recursos de segurança, incluindo, no mínimo, HTTPS, TLS e SRTP, ou equivalentes;
- m) atualização de firmware;
- n) compatibilidade com instalação em mesa e, quando suportado pelo equipamento, em parede;
- o) documentação técnica oficial do fabricante;
- p) homologação ANATEL vigente.

Modelos de referência: Yealink SIP-T46U ou equivalente/superior.

IV. Telefone sem fio IP/DECT (Item 4) - 16 unidades

Terminal telefônico sem fio IP/DECT, compatível com a base IP ofertada e com a solução de telefonia IP, destinado especialmente aos locais que necessitam de mobilidade interna, devendo possuir, no mínimo:

- a) tecnologia sem fio DECT ou equivalente, compatível com telefonia IP/SIP por meio de base IP;
- b) compatibilidade integral com a base IP fornecida no mesmo item/lote;
- c) display integrado para identificação de chamadas, menus, agenda e operação básica;
- d) suporte a áudio em alta definição ou tecnologia equivalente de melhoria de voz;
- e) suporte a identificação de chamadas, chamada em espera, transferência, conferência, rediscagem, mudo e ajuste de volume;
- f) agenda telefônica local ou sincronizada com a base/sistema;
- g) bateria recarregável;
- h) carregador individual para cada handset;

- i) autonomia mínima de 10 horas em conversação e 100 horas em espera, ou superior;
- j) alcance interno compatível com uso em ambientes escolares/administrativos, observadas as limitações físicas de paredes, lajes e interferências;
- k) suporte a criptografia ou mecanismos de segurança na comunicação sem fio, conforme tecnologia do fabricante;
- l) atualização de firmware;
- m) documentação técnica oficial do fabricante;
- n) homologação ANATEL vigente.

Modelos de referência: Yealink W73H ou equivalente/superior.

V. Base IP para telefone sem fio (Item 5) - 16 unidades (com patch cord)

Base IP/DECT destinada à conexão dos telefones sem fio à rede de telefonia IP, compatível com os handsets ofertados e com a solução de telefonia IP, devendo possuir, no mínimo:

- a) compatibilidade com protocolo SIP;
- b) suporte a, no mínimo, 5 handsets sem fio por base;
- c) suporte a, no mínimo, 5 contas/ramais SIP por base;
- d) suporte a múltiplas chamadas simultâneas, em quantidade compatível com os handsets associados;
- e) porta de rede Ethernet para conexão à infraestrutura existente;
- f) alimentação por PoE, padrão IEEE 802.3af ou superior, ou fonte de alimentação inclusa quando necessário;
- g) suporte a áudio em alta definição, quando utilizado com handset compatível;
- h) suporte a transferência, conferência, chamada em espera, encaminhamento de chamadas, identificação de chamadas e demais recursos básicos de telefonia IP;
- i) suporte a provisionamento remoto e gerenciamento centralizado, por HTTP, HTTPS, TFTP, TR-069, plataforma do fabricante ou tecnologia equivalente;
- j) suporte a recursos de segurança, incluindo, no mínimo, TLS, SRTP e HTTPS, ou equivalentes;
- k) possibilidade de instalação em mesa ou parede;
- l) compatibilidade integral com os telefones sem fio ofertados;
- m) atualização de firmware;

- n) documentação técnica oficial do fabricante;
- o) homologação ANATEL vigente.

Modelos de referência: Yealink W70B ou equivalente/superior.

VI. Conjunto adicional sob demanda (Item 6) - 3 unidades

Conjunto composto por telefone sem fio IP/DECT e respectiva base IP, com as mesmas especificações mínimas dos itens 4 e 5, destinado à expansão sob demanda da solução.

VII. Condições gerais aplicáveis aos equipamentos

- a) Todos os equipamentos deverão ser novos, sem uso anterior, em linha de fabricação ou comercialização regular, não sendo admitidos equipamentos reconicionados, remanufaturados ou usados.
- b) Todos os equipamentos deverão ser compatíveis entre si e com a solução de telefonia IP ofertada pela licitante.
- c) A indicação dos modelos possui caráter exclusivamente referencial, não configurando direcionamento de marca ou fabricante, sendo admitidos equipamentos equivalentes ou superiores, desde que atendam integralmente às especificações mínimas exigidas.
- d) A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta, documentação técnica oficial dos equipamentos ofertados, contendo marca, modelo, fabricante, características técnicas, compatibilidade com a solução e demais informações necessárias à verificação do atendimento das especificações.
- e) A licitante deverá apresentar comprovação de homologação ANATEL vigente dos equipamentos ofertados, contendo marca, modelo, número de homologação, titular do certificado, validade e situação do certificado/requerimento.
- f) Não serão aceitos equipamentos cuja homologação esteja suspensa, cancelada, vencida ou em situação que impeça sua regular comercialização e utilização no território nacional.
- g) A contratada deverá fornecer todos os cabos, fontes, carregadores, suportes, bases, acessórios e demais componentes necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos, salvo quando expressamente indicado que determinado item será fornecido pela Administração.

- h) A contratada deverá realizar a instalação, configuração, ativação, testes de funcionamento e treinamento básico dos usuários nos locais de instalação, sem custos adicionais.
- i) O pagamento deverá ocorrer somente em relação aos equipamentos e serviços efetivamente fornecidos, instalados, configurados, ativados e em pleno funcionamento.

VIII. Justificativas técnicas

Indicação de modelos de referência: a indicação possui caráter exclusivamente referencial, com fundamento no art. 41, inciso I, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a indicação de marcas ou modelos formalmente justificada quando a descrição do objeto puder ser mais bem compreendida pela identificação de modelo apto a servir apenas como referência. São admitidos equipamentos equivalentes ou superiores de qualquer fabricante, observados os meios de comprovação do art. 42 da mesma Lei, sem caráter de exclusividade ou direcionamento.

Módulo de expansão no terminal de atendimento: o terminal destina-se ao setor de recepção, que concentra a triagem e a distribuição das chamadas, exigindo o monitoramento simultâneo de múltiplos ramais (BLF) e a discagem rápida para os setores, o que ultrapassa a capacidade de teclas do terminal isolado, justificando o módulo de expansão como elemento necessário ao desempenho da função, em quantidade proporcional e restrita a uma unidade.

Requisitos técnicos mínimos: os codecs G.711 e G.729 asseguram interoperabilidade com a rede pública e otimização de banda, e o codec de banda larga/HD garante qualidade de voz interna; a alimentação por PoE padroniza o fornecimento de energia pela rede; os recursos de segurança (HTTPS, TLS, SRTP) protegem a sinalização e a mídia, em alinhamento à ABNT NBR ISO/IEC 27002:2022; e o provisionamento remoto e o gerenciamento centralizado viabilizam a administração de dezenas de dispositivos sem deslocamento técnico individual. Tais requisitos constituem padrões usuais de mercado, atendidos por múltiplos fabricantes, não restringindo a competitividade.

Homologação ANATEL: exigida por se tratar de produtos de telecomunicações sujeitos à certificação e homologação compulsórias para regular comercialização e utilização no

território nacional, assegurando o atendimento aos requisitos técnicos e de segurança da agência reguladora, como condição objetiva de aceitabilidade da proposta.

3.2. Prazo para início da execução do objeto #PIEO

Imediato após o recebimento do empenho.

3.3. Prazo de entrega ou de execução do objeto #PEEO

10 (dez) dias após o recebimento do empenho.

3.4. Local de entrega ou execução #LEEX

Secretaria Municipal de Educação – Rua XV de novembro, nº. 178, Centro, Pirai do Sul – PR e demais escolas municipais e CMEIS:

1	CMEI Cacilda Born Alves	Rua João Maria de Queiroz - S/N - Vila Paraná
2	CMEI Cecília de Freitas Barbosa	Rua Elizário Miguel Adad - S/N - Jardim Benevenuto Dalcol
3	CMEI Nadir Mainardes Carneiro	Rua Sérgio Barbosa - nº 10 - Jardim Benevenuto Dalcol
4	E. M. Jorge Rivadávia Vargas	Rua Getulio Vargas - nº 288- Bairro Ronda
5	E. M. Odette Scaramella de Luca	Rua Gumercindo Sguário - nº 1010 - Bairro Itiberê
6	E. M. Pirahy	Rua XV de Novembro, 178 - Centro
7	E. M. Lucília Penteado de Araujo	Rua João Maria de Queiroz - nº 850 - Vila Paraná
8	Secretaria Municipal de Educação	Rua XV de Novembro, 178 - Centro
9	E. R. M. Eurides Martins	Bairro Capinzal (Localização Rural)
10	E. R. M. Dona Leopoldina	Bairro Jararaca (Localização Rural)
11	E. R. M. Pedro Solek	Bairro Pirai Mirim (Localização Rural)
12	E. R. M. Padre Anchieta	Bairro Ressaca (Localização Rural)

3.5. O objeto possui exigências a serem feitas após a entrega/execução?

☒ Sim ☐ Não

3.5.1. Garantia exigida do objeto: #GEOB

Trata-se de serviço, logo a prestadora do serviço deve sanar qualquer problema oriundo da prestação de serviço durante toda a vigência contratual.

No caso dos equipamentos em comodato, a contratada deverá efetuar a troca do equipamento com defeito por outro em perfeito funcionamento, sem custos a contratante, durante toda vigência contratual, incluindo sinistros por intempéries climáticas.

3.5.2. Condições de manutenção: #CMAN

Substituir no prazo de 10 (dez) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender às especificações do contrato.

Atender aos chamados abertos pelos canais de suporte indicados pela contratada solicitando suporte, assistência técnica ou esclarecimento de dúvidas observando o prazo máximo de 4 (quatro) horas para resposta aos chamados, onde deverão receber SLA de até 06 horas para chamados passíveis de resolução remota, SLA de 24 horas para chamados que necessitam resolução local, sendo SLA de 12 horas para chamados em nível de “emergência”.

3.5.3. Exige respeito às normas específicas de descarte? #ENED

☐ Sim ☒ Não

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Como atingiremos os resultados pretendidos do contrato?

- I. Aumento da eficácia administrativa e operacional;
- II. Suporte às escolas do município por meio do aumento de capacidade da Tecnologia da Informação no atendimento e execução das solicitações das áreas pelo desenvolvimento e melhoria de soluções especializadas.
- III. Redução de impactos para os setores decorrentes de defeitos das soluções de telefonia ou da restrição de capacidade de atendimento de demandas e incidentes;
- IV. Maior controle sobre a qualidade das soluções e, conseqüentemente, do provimento e guarda das informações, o qual será realizado através de Sistema de

Gestão da Solução, com seus requisitos devidamente detalhados no Termo de Referência.

V. Aumentar o controle dos gastos relacionados à telefonia, possibilitando que os contratos de VoIP e outros relacionados, possam ser centralizados no mesmo certame, com uma única contratada, assim como armazenar todo controle da documentação contratual, a fim de possibilitar a prestação de contas para os Órgãos de Controles interno e externo.

VI. Redução de custos com manutenção de telefones e centrais telefônicas;

VII. Melhoria da qualidade das ligações telefônicas;

VIII. Linhas de saída compatíveis ao número de ramais possibilitando canais de entrada sempre disponíveis;

IX. Gerenciamento centralizado do sistema de telefonia municipal.

4.2. Forma de execução do contrato

Prestação de serviço imediato #FECO

4.2.1. Se a forma for continuada, qual é o prazo limite de renovação do contrato #LPRC

Poderá ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, desde que mantidas as condições de vantajosidade para o contratante e com a anuência do contratado nos termos da Lei nº 14.133/2021.

4.3. Prazo de vigência do contrato #PVCO

24 (vinte e quatro) meses, de acordo com a legislação vigente.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Existem requisitos anteriores à execução?

☐ Sim ☒ Não

5.2. Metodologia de acompanhamento da execução do contrato e principais pontos de controle

No acompanhamento da execução do contrato, o fiscal acompanhará a entrega dos equipamentos em comodato para assegurar-se que os itens atendem ao solicitado em edital em relação à quantidade e especificação.

Também será acompanhado a qualidade na prestação de serviço mensal para assegurar-se que o sistema esteja funcionando como um todo e sem problemas. Aferindo o cumprimento das exigências estabelecidas e aplicação das penalidades pelo descumprimento, se for o caso.

5.3. Obrigações específicas do contratado #OEDC

- 5.3.1. Substituir no prazo de 10 (dez) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender às especificações do contrato.
- 5.3.2. Atender aos chamados abertos pelos canais de suporte indicados pela contratada solicitando suporte, assistência técnica ou esclarecimento de dúvidas observando o prazo máximo de 4 (quatro) horas para resposta aos chamados, onde deverão receber SLA de até 06 horas para chamados passíveis de resolução remota, SLA de 24 horas para chamados que necessitam resolução local, sendo SLA de 12 horas para chamados em nível de “emergência”.
- 5.3.3. Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens à Prefeitura, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da Contratada.
- 5.3.4. A contratada realizará treinamento sobre o uso dos equipamentos por ela fornecidos aos usuários e treinamento sobre software de telefonia aos colaboradores lotados na Secretaria de Educação, escolas e Cmeis.
- 5.3.5. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Prefeitura Municipal, inclusive quanto aos preços praticados no contrato.
- 5.3.6. Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 5.3.7. Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

- 5.3.8. Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.
- 5.3.9. Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados on-line.
- 5.3.10. A contratada deverá disponibilizar técnicos para suporte a redes de telefonia e atendimento no município de Pirai do Sul, visando, assim, agilizar o suporte técnico, bem como, manter a estrutura em ordem e garantir o bom funcionamento da telefonia.

5.4. Obrigações específicas do Município #OEDM

- 5.4.1. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
- 5.4.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado.
- 5.4.3. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.
- 5.4.4. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como, por qualquer dano causado a terceiros em decorrência da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 5.4.5. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.
- 5.4.6. Fornecer em cada ponto final de telefonia 1 ponto de rede RJ45, com conexão à Internet, e uma tomada elétrica para ligação do terminal telefônico.

5.5. Existem requisitos posteriores à execução?

☐ Sim ☒ Não

5.6. Infrações e penalidades do Contrato #IEPC

Nos casos em que o contratado cometer ato de descumprimento parcial do contrato, sem que gere dano ao Município, o fiscal do contrato aplicará sanção de advertência ao contratado.

Será aplicada multa moratória não inferior a 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 40 (quarenta) dias.

Caso a empresa tenha declarado o compromisso de implementação de política de integridade ou de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, o seu inadimplemento implicará em multa mensal de 0,5% (meio por cento) sobre as faturas emitidas, enquanto persistir a situação de irregularidade, sendo vedada a prorrogação do contrato.

Ultrapassado o prazo máximo de multa moratória, o Município poderá optar por comunicar ao contratado a rescisão contratual, com a substituição da multa moratória por multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida.

Nos casos de inexecução total do contrato, o Município aplicará multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo contratual a executar.

A penalidade de multa poderá ser cumulada com penalidade de impedimento de licitar e contratar, nos termos da tabela:

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	PRAZO
Ensejar o retardamento da execução do contrato sem motivo justificado	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Pirai do Sul	6 meses
Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Pirai do Sul	12 meses
Dar causa à inexecução total do contrato	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Pirai do Sul	18 meses
Prestar declaração falsa durante a execução do contrato	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Praticar ato fraudulento na execução do contrato	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses

Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses

5.7. Qual será a regra da subcontratação? #QSRS

Será permitida a subcontratação

5.7.1. Se permitida, quais os limites da subcontratação? #QLDS

É permitida a subcontratação de até 30% (trinta por cento) do objeto a fim de permitir a completa prestação do serviço e em função da natureza das redes de atendimento aos serviços de telefonia e das outorgas.

A utilização de serviços de outras empresas de telefonia visando atender demandas de eventuais acessos, interconexão entre operadoras, roaming nacional e roaming internacional é algo inerente ao modelo de mercado, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do órgão CONTRATANTE, dentre outras.

Em qualquer hipótese de uso de serviços de terceiros permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das demais empresas, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

5.8. Além da conciliação, haverá outro método alternativo de resolução de controvérsias?

☐ Sim ☒ Não

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1. Prazo de pagamento: #PPGT

Em até 15 (quinze) dias do recebimento da Nota Fiscal de serviços pelo Fiscal do Contrato.

6.2. Critério de reajuste e repactuação:

6.2.1. Índice de reajuste ou repactuação dos insumos #IRIN

IPCA-E ou outro que vier substituí-lo.

Adota-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E) como índice de reajuste por se tratar de índice oficial, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que reflete a variação dos preços da economia de forma ampla e é compatível com a natureza do objeto contratado. Considerando que a contratação envolve a prestação continuada de serviços de telefonia IP em nuvem, com disponibilização de plataforma, suporte técnico, manutenção e locação de equipamentos, não há índice setorial específico que represente adequadamente todos os custos envolvidos. Assim, o IPCA-E mostra-se o índice mais apropriado para preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, em conformidade com o disposto no art. 92, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, garantindo previsibilidade, transparência e segurança jurídica às partes.

6.3. Haverá Instrumento de Medição de Resultado?

☐ Sim ☒ Não #HIMR

6.4. Haverá Remuneração Variável?

☐ Sim ☒ Não #HRVA

6.5. Haverá a adoção do regime de conta vinculada?

☐ Sim ☒ Não #ARCV

6.6. Critério e prazo para recebimento provisório #PPRP

Relatório de recebimento do fiscal do contrato em até 05 (cinco) dias a contar da comunicação ao fiscal do contrato da conclusão da implantação.

6.7. Critério e prazo para recebimento definitivo #PPRD

Relatório de recebimento do fiscal do contrato em até 30 (trinta) dias a contar da comunicação ao fiscal do contrato da conclusão da implantação.

7. É UMA CONTRATAÇÃO DIRETA? #EUCD

☐ Sim ☒ Não

8. EXISTE A NECESSIDADE DE ELABORAR UM EDITAL DE SELEÇÃO?

☒ Sim ☐ Não

8.1. Rito de seleção

Pregão #MDLI

8.1.1. Forma da seleção #FDSE

☐ Presencial ☒ Eletrônica

8.1.2. Local do certame: #LDCE

BLL - Bolsa de Licitações do Brasil (<https://bll.org.br/>)

8.2. Critério de julgamento

Menor preço #CDJU

Adota-se o critério de julgamento pelo menor preço por se tratar de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio das especificações constantes no Termo de Referência e Edital, permitindo a comparação objetiva entre as propostas. Desde que atendidos todos os requisitos técnicos, operacionais e de habilitação exigidos no edital, a seleção da proposta de menor preço assegura a obtenção da contratação mais vantajosa para a Administração, observando os princípios da economicidade, eficiência, isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa previstos na Lei nº 14.133/2021.

8.2.1. A contratação será global, por lotes de itens, ou por itens

☒ Global ☐ Lotes de itens ☐ Por itens

A adoção do critério de contratação global justifica-se em razão da natureza integrada do objeto, composto por serviços de telefonia IP em nuvem, central PABX, fornecimento de equipamentos, instalação, configuração, ativação, suporte técnico, manutenção, atualização tecnológica e pacote de ligações, cujos componentes são tecnicamente interdependentes e devem operar de forma plenamente compatível entre si. A divisão do

objeto em itens ou lotes distintos poderia acarretar incompatibilidade entre equipamentos e plataforma, dificuldades na integração da solução, conflitos de responsabilidade entre diferentes fornecedores, aumento da complexidade da gestão contratual, maiores custos administrativos e riscos à continuidade e à qualidade do serviço. Assim, a contratação global assegura a responsabilidade integral da contratada pelo desempenho da solução, facilita a fiscalização contratual, garante maior eficiência na implantação, suporte e manutenção do sistema e atende ao princípio da economicidade, sem restringir a competitividade, uma vez que existem diversas empresas no mercado aptas a fornecer a solução completa.

8.3. Modo de disputa

Aberto #MDDI

Adota-se o modo de disputa aberto por se tratar de serviço comum, cujas especificações técnicas estão claramente definidas no Termo de Referência e Edital, permitindo a competição objetiva entre os licitantes. Esse modo de disputa possibilita a apresentação de lances públicos e sucessivos, ampliando a competitividade, incentivando a redução dos preços ofertados e contribuindo para a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração. A escolha está em conformidade com o art. 56, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, por ser o modo de disputa mais adequado às características do objeto, assegurando transparência, isonomia, eficiência e economicidade durante a realização do certame.

8.4. Haverá antecipação da habilitação? #ODET

☐ Sim, rito com habilitação antecipada ☒ Não, rito procedimental comum

8.5. Benefícios para Micro e Pequenas Empresas - MPE

Desempate ficto, prazo para regularidade fiscal e direito de preferência #BMPE

8.6. Exigências específicas para a fase de proposta

☒ Existem exigências específicas ☐ Não se aplica o item

8.6.1. Exigência de documento junto com a proposta: #JCPR

Deverão ser apresentados, juntamente com a proposta, os seguintes documentos:

- a) relação dos equipamentos ofertados, contendo marca, modelo, fabricante e quantidade;
- b) catálogos, datasheets ou manuais técnicos dos equipamentos ofertados;
- c) homologação ANATEL vigente dos equipamentos ofertados;
- d) apresentar cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Em atendimento ao artigo 3º do Capítulo I da Resolução número 614, de 28 de maio de 2013 da ANATEL.
- e) apresentar declaração da operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.

8.6.2. Será exigida garantia de proposta?

☐ Sim ☒ Não

8.6.3. Há necessidade de amostra para o julgamento das propostas?

☐ Sim ☒ Não #AMOS

8.7. Exigências específicas para a fase de habilitação

☒ Existem exigências específicas ☐ Não se aplica o item

8.7.1. Inscrição em entidade profissional

☐ Sim ☒ Não

8.7.2. Será exigido atestado de capacidade técnica operacional?

☒ Sim ☐ Não

8.7.2.1. Requisito mínimo do atestado operacional: #RMAO

A licitante deverá apresentar 01 (um) ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta licitação, consistentes na implantação e operação de solução de telefonia IP baseada em PABX em nuvem (PABX IN CLOUD), em contrato com vigência mínima de 12 (doze) meses e abrangendo, no mínimo, 25 (vinte e cinco) ramais IP, com fornecimento de minutos e demais funcionalidades compatíveis com as especificações deste Termo de Referência.

A exigência de atestado de capacidade técnica justifica-se pela necessidade de comprovar que a licitante possui experiência prévia na implantação e operação de solução de telefonia IP em nuvem com características e complexidade compatíveis com o objeto da contratação. A implantação de uma solução composta por PABX em nuvem, ramais IP, equipamentos homologados, configuração, ativação, suporte técnico e gerenciamento centralizado demanda conhecimentos técnicos específicos e capacidade operacional para garantir a continuidade, a estabilidade e a qualidade dos serviços de comunicação da Secretaria Municipal de Educação. A exigência de comprovação da implantação de, no mínimo, 25 (vinte e cinco) ramais, em contrato com duração mínima de 12 (doze) meses, mostra-se proporcional e razoável, por representar aproximadamente 50% da capacidade inicialmente contratada, permitindo verificar a aptidão da licitante para executar objeto de complexidade semelhante, sem restringir indevidamente a competitividade. A exigência observa o disposto no art. 67 da Lei nº 14.133/2021, limitando-se à comprovação de experiência compatível em características, quantidades e prazos com o objeto licitado.

8.7.2.2. Será admitida a utilização por atestado do subcontratado?

☐ Sim ☒ Não

8.7.2.3. Os atestados de capacidade técnico-operacional podem ser substituídos por outras provas hábeis?

☐ Sim ☒ Não

8.7.3. Exigência de atestado de capacidade técnico-profissional

☐ Sim ☒ Não

8.7.4. Há outro requisito previsto em lei especial?

☐ Sim ☒ Não

8.8. Será vedada a participação de consórcios?

☒ Sim ☐ Não #CONS

8.8.1. Qual a justificativa para vedar o consórcio:

A presente licitação não admitirá a participação de empresas em regime de consórcio, tendo em vista possibilidade de subcontratação e considerando que o mercado está

preparado para atendimento do objeto sem a necessidade de recorrência a parcerias do tipo consórcio.

A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio se justifica na medida em que nas contratações de serviços comuns, perfeitamente pertinente e compatível para empresas atuantes do ramo licitado apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica, condição suficiente para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admitiria a formação de consórcio.

Visto a natureza comum da contratação e as condições de habilitação que não trazem complexidade além daquela que o mercado de telecomunicações já está habituado, não há como caracterizar restrição a competitividade que justifique a abertura de licitação a consórcio de empresas.

8.9. Infrações e penalidades no certame #IPCE

Ao licitante infrator poderá ser aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar, nos termos da tabela:

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	PRAZO
Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, mesmo após a possibilidade de saneamento	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Pirai do Sul	seis meses
Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Pirai do Sul	seis meses
Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Pirai do Sul	seis meses
Apresentar recursos manifestamente protelatórios	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Pirai do Sul	seis meses

Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Fraudar a seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses

9. É UMA CONTRATAÇÃO SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS?

☐ Sistema de Registro de Preços ☒ Contratação tradicional #CSRP

10. É UMA OBRA OU SERVIÇO DE ENGENHARIA?

☐ Sim ☒ Não

11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Valor máximo total da contratação: #VETC

O valor total mensal estimado da contratação é de R\$ 4.851,89 (quatro mil, oitocentos e cinquenta e um reais e oitenta e nove centavos) e o valor total anual estimado é de R\$ 116.445,36 (cento e dezesseis mil, quatrocentos e quarenta e cinco reais e trinta e seis centavos), pelo período de 24 meses.

11.2. Data da conclusão da formação de preço: #DCFP

22 de junho de 2026.

11.3. O preço de referência será sigiloso no processo?

☐ Sim ☒ Não

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. Previsão orçamentária para a contratação

Existe previsão orçamentária

12.2. Rubrica orçamentária para a contratação #ROPC

Reduzido: 148

Código da Despesa: 05.001.12.365.0012.2017.3.3.90.39.00.00

Fonte de Recursos: 1104

Pirai do Sul - PR, 29 de julho de 2026.