



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa especializada para Prestação de Serviços de Integração Telefônica, contemplando a implantação, configuração, manutenção, suporte técnico e fornecimento de solução completa em telecomunicações, incluindo equipamentos, softwares, licenças, instalações e demais itens necessários ao pleno funcionamento do sistema de telefonia, visando atender às necessidades do Município de Ponte Serrada, garantindo comunicação eficiente, contínua e segura entre os setores da Administração Pública Municipal.

2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação tem por finalidade atender à necessidade de modernização e aprimoramento do sistema de comunicação telefônica do Município de Ponte Serrada, garantindo maior eficiência, continuidade e segurança na comunicação entre os setores da Administração Pública Municipal e no atendimento à população.

O sistema de telefonia atualmente utilizado apresenta limitações operacionais e tecnológicas, dificultando a integração entre os departamentos municipais, além de demandar elevados custos de manutenção e apresentar riscos de interrupções nos serviços de comunicação.

Diante da crescente necessidade de otimização dos processos administrativos e melhoria da comunicação institucional, torna-se indispensável a implantação de solução moderna de telefonia IP em nuvem (Cloud), permitindo maior flexibilidade, escalabilidade, mobilidade e gerenciamento centralizado das comunicações.

A contratação contempla solução completa em telecomunicações, incluindo fornecimento de equipamentos, implantação, configuração, suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva, licenciamento de plataformas corporativas, ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis, além de ferramentas de chat corporativo e videoconferência.

A adoção do modelo de prestação de serviços com locação dos equipamentos mostra-se mais vantajosa para a Administração Pública, uma vez que transfere à contratada a responsabilidade pela atualização tecnológica, manutenção e substituição dos equipamentos, reduzindo custos operacionais e evitando obsolescência tecnológica.

Além disso, a solução proporcionará:



- Maior integração entre os setores municipais;
- Melhor qualidade e estabilidade nas comunicações;
- Redução de falhas operacionais;
- Agilidade no atendimento ao público;
- Suporte técnico contínuo;
- Segurança das informações trafegadas;
- Possibilidade de expansão futura conforme a necessidade da Administração;
- Melhor gerenciamento e controle das comunicações institucionais.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária e adequada ao interesse público, contribuindo para melhoria da eficiência administrativa e continuidade dos serviços públicos prestados pelo Município.

3. DESCRIÇÃO DETALHADA DO ITEM

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unit.	Valor Total
01	<p>Contratação de empresa para fornecimento, implantação, configuração de Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX in cloud, aparelhos telefônicos IP, instalação, manutenção preventiva e corretiva, transferência de conhecimento com suporte técnico especializado, atualizações de tecnologia, ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis.</p> <p>O Sistema deverá fornecer 25 ligações simultâneas com capacidade de abrangência para até 200 ramais IP, 70 usuários de chat corporativo.</p> <p>Os serviços mencionados compreendem a locação de equipamentos e fornecimento de minutos conforme a necessidade do município.</p> <ul style="list-style-type: none">• 01 PABX IP;• 80 Telefones IP sem fio em regime de comodato;• 02 Telefone para Telefonista com 04 Modulo de transferência;• Pacote de minutos ilimitado para telefones Fixo Brasil;• Pacote de minutos ilimitado para telefones Móvel Brasil;	MÊS	60	R\$ 6.201,50	R\$ 372.090,00



<ul style="list-style-type: none">• 02 Licenças de Softphone em até 100 participantes com sala de vídeo conferência;• 01 licenças de softphone em até 900 participantes com sala de vídeo conferência;• 70 Usuarios de chat corporativo;• 01 Gestor de chat corporativo ;• 06 Usuarios de atendimento da plataforma de comunicação;• 01 Pacote de disparador via Whatsapp de 1.000 mensagens mensais;• Portabilidade de todas as linhas que estiverem no CNPJ do município para a tecnologia SIP.				
---	--	--	--	--

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

A solução de telefonia IP ofertada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos:

- Compatibilidade obrigatória com os codecs de áudio G.711 A-law/u-law e G.729;
- Compatibilidade com os protocolos RTP conforme RFC 3550 e SIP conforme RFC 3261;
- Possibilidade de negociação automática de codecs;
- Suporte a mecanismos de QoS (Quality of Service) para priorização do tráfego de voz;
- Controle e gerenciamento de jitter buffer para melhoria da qualidade das comunicações de voz sobre IP;
- Disponibilização de SBC (Session Border Controller) dedicado ou virtual para proteção e gerenciamento das conexões SIP;
- Implementação de mecanismos de segurança e antifraude SIP;
- Possibilidade de configuração de limitação geográfica de chamadas e acessos, conforme necessidade da Administração;
- Possibilidade de bloqueio e identificação de chamadas anômalas ou suspeitas;
- Proteção contra tentativas de acesso indevido, ataques de força bruta (SIP Brute Force) e demais ameaças relacionadas à telefonia IP;
- Monitoramento e controle de segurança das comunicações trafegadas pela solução;
- Suporte ao protocolo SIP sobre TLS (Transport Layer Security) para sinalização segura das comunicações;
- Utilização obrigatória de SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) para criptografia do



tráfego de voz;

- Utilização de certificados digitais válidos para autenticação e proteção das conexões e serviços disponibilizados;
- Garantia de segurança, integridade e confidencialidade das comunicações trafegadas pela solução de telefonia IP;
- Garantia de estabilidade, baixa latência e qualidade nas comunicações VoIP;
- A solução deverá garantir parâmetros mínimos de qualidade para comunicação VoIP, observando:
 - a) Latência máxima de até 150 ms;
 - b) Jitter máximo de até 30 ms;
 - c) Perda de pacotes (packet loss) máxima de até 1%;
- Suporte à priorização de tráfego de voz por meio de marcação DSCP EF (Expedited Forwarding);
- Compatibilidade com mecanismos de QoS (Quality of Service) em camada 3 (Layer 3), incluindo priorização de tráfego de voz;
- A solução deverá assegurar estabilidade, inteligibilidade e qualidade das comunicações de voz, minimizando atrasos, perdas e degradação do áudio;
- Compatibilidade com tecnologia SIP Trunk;
- Possibilidade de integração entre ramais IP e linhas telefônicas externas;
- Gerenciamento da solução por interface WEB;
- Possibilidade de criação e gerenciamento de ramais;
- Disponibilização de relatórios de chamadas efetuadas, recebidas, atendidas e não atendidas;
- Controle de duração das chamadas e consumo de utilização;
- Funcionalidade de URA (Unidade de Resposta Audível);
- Transferência de chamadas;
- Captura de chamadas;
- Identificação de chamadas;
- Grupos de atendimento;
- Filas de chamadas;
- Possibilidade de utilização de softphone para plataformas Windows, Android e iOS;
- A solução de mensageria deverá possuir compatibilidade e integração com API oficial da plataforma Meta/WhatsApp Business, quando aplicável;



- A solução deverá operar por meio de provedor homologado como BSP (Business Solution Provider), quando exigido pela plataforma utilizada;
- A contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, responsabilizando-se pela confidencialidade, integridade e segurança dos dados tratados em razão da execução contratual;
- A solução deverá adotar mecanismos de segurança e controle de acesso compatíveis com as normas de proteção de dados e segurança da informação aplicáveis;
- Compatibilidade com recursos de videoconferência, chat corporativo e comunicação unificada;
- Segurança de acesso mediante autenticação por usuário e senha;
- Possibilidade de expansão futura da solução sem necessidade de substituição integral da infraestrutura;
- Compatibilidade com portabilidade numérica;
- Atualizações tecnológicas durante a vigência contratual;
- Monitoramento operacional da solução;
- Disponibilização de suporte técnico especializado.

4.1. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS APARELHOS TELEFÔNICOS

Os aparelhos telefônicos IP fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, compatíveis com a solução ofertada e atender, no mínimo, às seguintes especificações técnicas:

Telefones IP sem fio

- Tecnologia DECT 6.0 ou superior;
- Compatibilidade com telefonia IP/VoIP;
- Display luminoso;
- Base com Interface de rede LAN 10/100 Mbps;
- Compatibilidade com protocolo de sinalização SIP;
- Compatibilidade com codecs de áudio G.711 A-law/u-law, G.729 e G.722;
- Qualidade de áudio HD;
- Função Não Perturbe;
- Localizador de Fone;
- Agenda de 100 contatos;
- Função Viva-voz no Fone;



- Fonte de alimentação compatível com o equipamento;
- Consumo de energia compatível com o equipamento ofertado, conforme especificações do fabricante;
- Suporte a transferência de chamadas, conferência, viva-voz e identificação de chamadas;
- Compatibilidade com a solução PABX IP em nuvem ofertada;
- Equipamentos homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações;
- Serão aceitos equipamentos equivalentes ou superiores às especificações mínimas exigidas.

4.2 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (SLA)

A contratada deverá garantir disponibilidade mínima mensal de 99,5% da solução de telefonia IP.

As manutenções programadas não serão consideradas indisponibilidade, desde que comunicadas previamente à Administração Municipal com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas preferencialmente em horários que não comprometam o funcionamento das atividades administrativas.

A contratada deverá disponibilizar canal de atendimento técnico para abertura e acompanhamento de chamados, bem como suporte remoto e presencial, quando necessário.

Os chamados técnicos deverão possuir atendimento inicial em prazo máximo de até 04 (quatro) horas úteis após sua abertura.

Em casos de indisponibilidade total da solução, a contratada deverá iniciar o atendimento imediatamente após a abertura do chamado.

5. LOCAL, CONDIÇÕES E EXIGÊNCIAS

Os serviços deverão ser executados nas dependências da Administração Municipal de Ponte Serrada, abrangendo os setores, secretarias, departamentos e demais unidades indicadas pela Administração, os serviços deverão ser prestados preferencialmente durante o horário regular de expediente da Administração (das 07h30min às 17h00min, de segunda a sexta-feira).

A contratada será responsável pelo fornecimento, implantação, instalação, configuração, ativação, manutenção e pleno funcionamento da solução de integração telefônica, incluindo todos os equipamentos, softwares, licenças e demais componentes necessários à execução do objeto.



A implantação, instalação, configuração, ativação e pleno funcionamento da solução deverão ocorrer no **prazo máximo de até 30 (trinta) dias**, contados a partir da emissão da Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço emitida pelo Município de Ponte Serrada.

A execução dos serviços deverá observar as seguintes condições e exigências:

- Implantação completa da solução de telefonia IP em nuvem (PABX Cloud);
- Realização da portabilidade das linhas telefônicas vinculadas ao CNPJ do Município para tecnologia SIP;
- Fornecimento de todos os equipamentos descritos no Termo de Referência;
- Configuração e integração dos ramais e setores municipais;
- Disponibilização de ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em território nacional;
- Disponibilização das plataformas de chat corporativo, videoconferência e atendimento;
- Garantia de funcionamento contínuo e estável da solução;
- Prestação de suporte técnico remoto e presencial, quando necessário;
- Execução de manutenção preventiva e corretiva durante toda a vigência contratual;
- Atualização tecnológica da solução sem custos adicionais à Administração;
- Substituição de equipamentos defeituosos sempre que necessário;
- Capacitação básica e transferência de conhecimento aos servidores indicados pela Administração;
- Atendimento às normas técnicas e regulamentações aplicáveis da Agência Nacional de Telecomunicações.

A contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para implantação e suporte da solução, responsabilizando-se integralmente por todos os custos relacionados à execução do objeto, incluindo deslocamentos, instalações, configurações, testes operacionais, manutenção e demais despesas necessárias.

Os serviços deverão ser executados de forma a não interromper ou prejudicar as atividades administrativas do Município, devendo a implantação ser planejada em conjunto com a Administração Municipal.

A Administração poderá solicitar relatórios, testes operacionais e comprovação do pleno funcionamento da solução durante a execução contratual.

6. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO



O pagamento será realizado mensalmente, conforme a efetiva prestação dos serviços e após o recebimento definitivo do objeto pelo fiscal do contrato, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura pela contratada.

Os pagamentos serão efetuados pelo Município de Ponte Serrada em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato.

Para fins de pagamento, a contratada deverá apresentar:

- Nota Fiscal/Fatura correspondente aos serviços prestados;
- Relatório dos serviços executados, quando solicitado pela Administração;
- Certidões de regularidade fiscal e trabalhista válidas;
- Demais documentos eventualmente exigidos pela legislação vigente.

O pagamento somente será realizado após verificação da regularidade da execução dos serviços, observando-se o cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela contratada.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação.

Os valores contratados poderão ser reajustados após o período de 12 (doze) meses, observada a legislação aplicável e o índice definido no contrato administrativo.

Não será efetuado pagamento de serviços executados em desacordo com as especificações previstas no Termo de Referência e no contrato.

A Administração poderá realizar glosas ou retenções proporcionais nos pagamentos, caso sejam verificadas irregularidades na execução contratual, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A seleção do fornecedor ocorrerá mediante realização de Pregão Eletrônico, nos termos do artigo 28, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, adotando-se como critério de julgamento o menor preço por lote/global, observadas as especificações técnicas e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

Para fins de qualificação técnica, a licitante deverá apresentar, no mínimo, os seguintes documentos:



a) Atestado de Capacidade Técnica

Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executa ou executou serviços compatíveis com o objeto da presente contratação, abrangendo, no mínimo:

- Prestação de serviços de telefonia IP/VoIP;
- Implantação e gerenciamento de solução PABX IP em nuvem;
- Fornecimento, instalação e configuração de equipamentos de telefonia IP;
- Prestação de suporte técnico e manutenção de solução de comunicação corporativa.

b) Declaração de Capacidade Operacional

Declaração formal da licitante de que possui equipe técnica qualificada, estrutura operacional e suporte técnico adequados para execução do objeto contratado.

c) Infraestrutura Técnica

Declaração de que dispõe de infraestrutura tecnológica compatível com a solução ofertada, garantindo disponibilidade, estabilidade, segurança e continuidade dos serviços, observando o nível mínimo de serviço (SLA) exigido neste Termo de Referência.

d) Regularidade junto à ANATEL

Comprovação de regularidade junto à Agência Nacional de Telecomunicações, mediante apresentação das autorizações, licenças ou documentos equivalentes exigidos para prestação dos serviços objeto da contratação, quando aplicável.

Os documentos apresentados deverão demonstrar compatibilidade técnica e operacional suficiente para garantir a adequada execução do objeto contratado.

Os critérios estabelecidos visam assegurar a contratação de empresa com experiência, capacidade técnica e estrutura operacional compatíveis com as necessidades do Município de Ponte Serrada, garantindo solução eficiente, contínua e segura de comunicação institucional.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da Contratante:

- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com o Termo de Referência e contrato;
- Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas;
- Disponibilizar à contratada as informações necessárias para execução dos serviços;



- Permitir acesso da equipe técnica da contratada aos locais necessários para implantação, manutenção e suporte da solução;
- Acompanhar e fiscalizar a execução contratual por meio de servidor designado;
- Comunicar formalmente à contratada qualquer irregularidade verificada na execução dos serviços;
- Efetuar os pagamentos devidos nas condições e prazos estabelecidos;
- Aplicar as sanções administrativas, quando cabíveis;
- Disponibilizar infraestrutura mínima de rede e internet necessária ao funcionamento da solução;
- Colaborar com o planejamento da implantação e migração dos serviços de telefonia;
- Fornecer as informações necessárias para realização da portabilidade das linhas telefônicas.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da contratada:

- Executar os serviços conforme especificações constantes no Termo de Referência, contrato e proposta apresentada;
- Fornecer todos os equipamentos, softwares, licenças e demais itens necessários ao pleno funcionamento da solução;
- Implantar, instalar, configurar, ativar e manter a solução de integração telefônica;
- Realizar a portabilidade das linhas telefônicas vinculadas ao CNPJ do Município para tecnologia SIP;
- Garantir o funcionamento contínuo, estável e seguro da solução contratada;
- Disponibilizar suporte técnico especializado remoto e presencial, quando necessário;
- Executar manutenção preventiva e corretiva durante toda a vigência contratual;
- Substituir equipamentos defeituosos sem custos adicionais para a Administração;
- Disponibilizar atualizações tecnológicas necessárias ao adequado funcionamento da solução;
- Responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais despesas decorrentes da execução contratual;
- Disponibilizar equipe técnica qualificada para execução dos serviços;
- Realizar testes operacionais e garantir pleno funcionamento da solução após



implantação;

- Capacitar os servidores indicados pela Administração quanto à utilização básica do sistema;
- Manter sigilo e confidencialidade sobre informações e dados acessados em razão da execução contratual;
- Responsabilizar-se pelos danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo;
- Manter durante toda a execução contratual as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;
- Atender às normas técnicas e regulamentações aplicáveis da Agência Nacional de Telecomunicações;
- Executar os serviços sem comprometer a continuidade das atividades administrativas do Município.

10. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 05 (cinco) anos, contados a partir da assinatura do contrato administrativo, nos termos do artigo 106 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando tratar-se de serviço contínuo associado à disponibilização de solução tecnológica e fornecimento contínuo de serviços de telecomunicações.

A vigência contratual mostra-se necessária em razão da natureza continuada dos serviços, da necessidade de manutenção da solução de comunicação telefônica da Administração Municipal e da busca por maior economicidade, estabilidade operacional e continuidade dos serviços públicos.

Durante a vigência contratual, a contratada deverá garantir suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualização tecnológica da solução e pleno funcionamento dos serviços contratados.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que:

- I – der causa à inexecução total ou parcial do contrato;
- II – deixar de entregar documentação exigida ou não manter a proposta, sem justificativa;



- III – não celebrar o contrato quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;
- IV – retardar a execução do objeto, sem motivo justificado;
- V – apresentar documentação ou declaração falsa;
- VI – fraudar a contratação ou praticar atos ilícitos com vistas a frustrar seus objetivos;
- VII – comportar-se de modo inidôneo;
- VIII – praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

Pela inexecução total ou parcial do contrato, o Município poderá aplicar à CONTRATADA, observados o contraditório e a ampla defesa, as sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, isolada ou cumulativamente:

- I – advertência;
- II – multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado, limitada a 30 (trinta) dias, incidente sobre o valor da parcela inadimplida;
- III – multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, proporcional à obrigação inadimplida;
- IV – impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública;
- V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

A aplicação das sanções será precedida de processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e, subsidiariamente, da Lei nº 9.784/1999.

As multas e demais prejuízos causados ao Município poderão ser descontados dos pagamentos devidos, da garantia contratual, quando houver, ou cobrados administrativa ou judicialmente, inclusive mediante inscrição em dívida ativa.

Na aplicação das sanções, a autoridade competente considerará a gravidade da infração, o dano causado, o caráter educativo da penalidade e o princípio da proporcionalidade.

Havendo indícios de ato lesivo nos termos da Lei nº 12.846/2013, os autos serão encaminhados à autoridade competente para apuração de responsabilidade.

12. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Para custear a despesa decorrente deste Pregão Eletrônico, serão usadas as seguintes dotações orçamentárias:

Manutenção das Atividades Administrativas: 8-1500;

Manutenção das Atividades do Ensino Fundamental: 28-1500;



Manutenção do Fundo Municipal de Assistência Social: 56-1500;

Manutenção da Secretaria de Transporte, Obras e Serviços: 98-1500;

Manutenção das Atividades de Apoio ao Agricultor: 104-1500

Manutenção das Atividades da Saúde: 7-1500.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do acima exposto, tendo em vista o relevante interesse público na contratação e diante de toda documentação que embasa o presente procedimento, conclui-se pela contratação mediante Pregão Eletrônico, seguindo para fins de análise e demais encaminhamentos ao Setor de Licitações e Contratos para as providências cabíveis.

Ponte Serrada – SC, 28 de maio de 2026.

TALIA HARTCOPF FREITAS
Secretária Municipal de Administração e Fazenda