



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Telefonia para o Paço Municipal e demais unidades externas, visando atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Içara/SC, seus fundos, secretarias e departamentos.

1.1.1. Telefonia fixa para o Paço Municipal e demais unidades externas, com implantação de solução completa de telefonia IP, com fornecimento de infraestrutura baseada em PABX IP em nuvem (IP Cloud), incluindo software nativo para gerenciamento centralizado da plataforma; englobando fornecimento, instalação, manutenção, atualização de tecnologia e suporte ao usuário de solução eficaz, com garantia de funcionamento dos equipamentos em regime comodato.

1.2. As características, quantitativos e valores estimados, segue na tabela a seguir:

LOTE 01						
ITEM	UN	QT	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR UNITÁRIO ANUAL	VALOR TOTAL
1	UN	1	AQUISIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE TELEFONIA IP COM GERENCIAMENTO DE SISTEMA BASEADO EM PABX IP CLOUD, CONTENDO SOFTWARE NATIVO PARA GERENCIAMENTO DA PLATAFORMA, POR <b>12 (DOZE) MESES</b> . 1 (UM) PABX IP CLOUD; • A SOLUÇÃO DEVERÁ SER OFERECIDA TOTALMENTE HOSPEDADA EM NUVEM, COM ACESSO REMOTO E SEGURO VIA INTERFACE WEB. • FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL), INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO. • FORNECIMENTO DE LINK DE DADOS PARA TELEFONIA IP. • FORNECIMENTO DE ATÉ 600 (SEISCENTOS) RAMAIS IP. • FORNECIMENTO DE ATÉ 600 (SEISCENTOS) CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A REDE PÚBLICA. • FORNECIMENTO ILIMITADO DE MINUTOS PARA LIGAÇÕES PARA TELEFONES FIXOS E MÓVEIS EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL. • PROPORCIONAR MELHORIAS EM QUALIDADE E VIABILIZAR A INTEGRAÇÃO E INTERLIGAÇÃO DO SISTEMA DE TELEFONIA DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.	R\$7.402,80	R\$88.833,60	R\$88.833,60
2	UN	3	ATÉ 3 (TRÊS) TELEFONES IP COM 6 (SEIS) CONTAS SIP (RAMAIS), POR <b>12 (DOZE) MESES</b> . • CONTAS SIP E LINHAS: SUPORTE A ATÉ 6	R\$94,15	R\$1.129,80	R\$3.389,40



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

			<p>CONTAS SIP COM TECLAS DEDICADAS PARA 12 LINHAS, PERMITINDO GERENCIAMENTO EFICIENTE DE MÚLTIPLAS CHAMADAS.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• TELA: TELA LCD TFT COLORIDA DE 4,3 POLEGADAS COM RESOLUÇÃO DE 480 X 272 PIXELS, PROPORCIONANDO VISUALIZAÇÃO CLARA E INTUITIVA.</li><li>• TECLAS DE FUNÇÃO: 48 TECLAS BLF CONFIGURÁVEIS PARA DISCAGEM RÁPIDA E MONITORAMENTO DE STATUS DE RAMAIS.</li><li>• PORTAS ETHERNET: DUAS PORTAS GIGABIT ETHERNET 10/100/1000 MBPS COM DETECÇÃO AUTOMÁTICA E SWITCH INTEGRADO.</li><li>• ALIMENTAÇÃO VIA POE.</li><li>• PROTOCOLOS E PADRÕES SUPORTADOS: REDE: SSIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV4/IPV6, RTP/RTCP.</li><li>• SEGURANÇA: TLS, SRTP, 802.1X.</li><li>• SERVIÇOS: HTTP/HTTPS, DNS (A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPOE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069.</li><li>• CONFERÊNCIA: SUPORTE PARA CONFERÊNCIA DE ÁUDIO COM ATÉ 5 PARTICIPANTES.</li><li>• AGENDA: CAPACIDADE DE DOWNLOAD DE CONTATOS VIA XML OU LDAP, COM SUPORTE A ATÉ 2000 ITENS.</li><li>• REGISTRO DE CHAMADAS: HISTÓRICO DE CHAMADAS COM CAPACIDADE DE ARMAZENAR ATÉ 500 REGISTROS.</li><li>• RECURSOS ADICIONAIS: CHAMADA EM ESPERA, TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS E GERENCIAMENTO DE MÚLTIPLAS CHAMADAS SIMULTÂNEAS.</li><li>• DEVERÁ SER APRESENTADA EM CONJUNTO COM A PROPOSTA DOCUMENTO, FOLDER/DATASHEET OU EQUIVALENTE E CERTIFICADO EMITIDO PELA ANATEL.</li></ul>			
3	UN	6	<p>ATÉ 6 (SEIS) MÓDULOS DE MESA OPERADORA PARA TELEFONISTAS, POR <b>12 (DOZE) MESES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SUPORTE PARA ENCADEAMENTO DE ATÉ 4 MÓDULOS.</li><li>• CADA MÓDULO COM CAPACIDADE PARA ATÉ 40 BOTÕES DE EXTENSÃO.</li><li>• DEVERÁ SER APRESENTADA EM CONJUNTO COM A PROPOSTA DOCUMENTO, FOLDER/DATASHEET OU EQUIVALENTE.</li></ul>	R\$34,98	R\$419,70	R\$2.518,20
4	UN	400	<p>ATÉ 400 (QUATROCENTOS) TELEFONES IP COM 2 (DUAS) CONTAS SIP (RAMAIS), POR <b>12 (DOZE) MESES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• LOCAÇÃO DE TELEFONE IP</li></ul>	R\$33,28	R\$399,3771	R\$159.750,84



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

			<ul style="list-style-type: none"><li>• TECLAS EM DUAS CORES PARA 2 LINHAS (COM 2 CONTAS SIP E EXIBIÇÃO DE ATÉ 2 CHAMADAS).</li><li>• 3 TECLAS SENSÍVEIS AO CONTEXTO COM PROGRAMAÇÃO XML.</li><li>• CONFERÊNCIA DE TRÊS VIAS.</li><li>• SUPORTE A VÁRIOS IDIOMAS NO MÍNIMO: PORTUGUÊS, INGLÊS E ESPANHOL.</li><li>• ÁUDIO HD EM BANDA LARGA, COM NEUTRALIZAÇÃO AVANÇADA DE ECO ACÚSTICO.</li><li>• PORTAS DE 10/100 MBPS COM COMUTADOR DUPLO.</li><li>• POE INTEGRADO.</li><li>• DEVERÁ SER APRESENTADA EM CONJUNTO COM A PROPOSTA DOCUMENTO, FOLDER/DATASHEET OU EQUIVALENTE E CERTIFICADO EMITIDO PELA ANATEL.</li></ul>			
5	UN	50	<p>ATÉ 50 (CINQUENTA) TELEFONES SEM FIO IP, POR <b>12 (DOZE) MESES</b>.</p> <p>ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• DISPLAY LCD TFT COLORIDO 128X160.</li><li>• 02 (DUAS) TECLAS PROGRAMÁVEIS.</li><li>• 5 (CINCO) TECLAS DE NAVEGAÇÃO/MENU.</li><li>• 4 (QUATRO) TECLAS EXCLUSIVAS PARA FUNÇÕES.</li><li>• COMPATIBILIDADE HAC COM APARELHOS AUDITIVOS.</li><li>• CODEC G.722 PARA ÁUDIO EM HD E CODEC G.726 PARA ÁUDIO DE BANDA ESTREITA, AEC, AGC, REDUÇÃO DE RUÍDO AMBIENTE.</li><li>• ÁUDIO EM HD.</li><li>• CONECTOR PARA FONES DE 3,5 MM.</li><li>• PRESILHA REMOVIVEL PARA CINTO.</li><li>• DEVERÁ SER APRESENTADA EM CONJUNTO COM A PROPOSTA DOCUMENTO, FOLDER/DATASHEET OU EQUIVALENTE.</li></ul>	R\$60,76	R\$729,12	R\$36.456,00
6	UN	50	<p>ATÉ 50 (CINQUENTA) TELEFONES BASE PARA TELEFONE SEM FIO, POR <b>12 (DOZE) MESES</b>.</p> <p>LOCAÇÃO BASE PARA TERMINAL IP SEM FIO.</p> <p>ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• CONTAS E RAMAIS: 03 CONTAS SIP POR SISTEMA.</li><li>• CAPACIDADE DE ATÉ 03 RAMAIS DE FONES MÓVEIS REGISTRADOS POR BASE.</li><li>• INDICADORES LED: ALIMENTAÇÃO, REDE E DECT.</li><li>• BOTÕES: BOTÃO DEDICADO PARA EMPARELHAMENTO/PAGINAÇÃO.</li><li>• INTERFACE DE REDE: 01 PORTA ETHERNET 10/100 MBPS COM DETECÇÃO AUTOMÁTICA.</li><li>• POE INTEGRADO.</li><li>• PROTOCOLOS SUPORTADOS: SIP RFC3261, HTTP/HTTPS.</li></ul>	R\$41,38	R\$496,56	R\$24.828,00



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

			<ul style="list-style-type: none"><li>• CODECS E ÁUDIO: CODECS DE VOZ SUPOSTADOS: G.711 μ-LAW/A-LAW; G.723.1; G.729ª/B; G.726-32; G.722; DTMF (EM BANDA, FORA DE BANDA (RFC2833, SIP INFO); DETECÇÃO DE ATIVIDADE DE VOZ (VAD); GERAÇÃO DE RUÍDO DE CONFORTO (CNG); OCULTAÇÃO DE PERDA DE PACOTES (PLC).</li><li>• FUNÇÕES ADICIONAIS: AGENDA PARA DOWNLOAD (XML, LDAP, ATÉ 1000 ENTRADAS); LOG DE CHAMADAS COM CAPACIDADE PARA ATÉ 500 REGISTROS.</li><li>• DEVERÁ SER APRESENTADA EM CONJUNTO COM A PROPOSTA DOCUMENTO, FOLDER/DATASHEET OU EQUIVALENTE.</li></ul>			
7	UN	30	ATÉ 30 (TRINTA) ATAS FXS DUAS PORTAS GIGABIT, POR <b>12 (DOZE) MESES</b> . ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS: <ul style="list-style-type: none"><li>• PORTAS E CONTAS: 2 PORTAS FXS RJ11, 2 CONTAS SIP CONFIGURÁVEIS.</li><li>• REDE: 02 PORTAS RJ45 ETHERNET, SUPORTAR VELOCIDADE DE 10/100/1000 MBPS.</li><li>• CHAMADAS E RECURSOS AVANÇADOS: EXIBIÇÃO E BLOQUEIO DO IDENTIFICADOR DE CHAMADA, CHAMADA EM ESPERA, FUNÇÃO DND, CONFERÊNCIA DE TRÊS VIAS.</li><li>• VOICE CODEC: G.711, ILBC, G.723, G.729 A/B, G.726.</li><li>• PROTOCOLOS DE REDE: TCP/IP/UDP, DHCP, HTTP/HTTPS, SIP (RFC 3261).</li><li>• GERENCIAMENTO E LOGS: SUPORTE A SYSLOG, CONFIGURAÇÃO VIA TELNET, GERENCIAMENTO REMOTO ATRAVÉS DE NAVEGADOR WEB (HTTP/HTTPS).</li><li>• DEVERÁ SER APRESENTADA EM CONJUNTO COM A PROPOSTA DOCUMENTO, FOLDER/DATASHEET OU EQUIVALENTE E CERTIFICADO EMITIDO PELA ANATEL.</li></ul>	R\$41,63	R\$499,60	R\$14.988,00
8	UN	200	PORTABILIDADE DAS ATUAIS LINHAS DO MUNICÍPIO.	R\$10,00	R\$120,00	R\$24.000,00
9	UN	20	FORNECIMENTO DE ATÉ 20 (VINTE) RAMAIS SOFTFONE COM FORNECIMENTO DE HEADSET COMPATÍVEIS PARA DESKTOP E DISPONÍVEIS NAS PLATAFORMAS ANDROID E IOS, POR <b>12 (DOZE) MESES</b> .	R\$32,48	R\$389,70	R\$7.794,00
10	UN	20	FORNECIMENTO DE ATÉ 20 (VINTE) LINHAS TELEFÔNICAS EXTERNAS (NÚMEROS PÚBLICOS COM DDD), POR <b>12 (DOZE) MESES</b> .	R\$ 24,98	R\$299,70	R\$ 5.994,00
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 93.317,16</b>	<b>R\$ 368.552,04</b>	

**1.3.** A prestação do serviço será de acordo com a necessidade da Prefeitura Municipal de Içara, respeitando os limites orçamentários, durante a vigência da respectiva ata. Logo, o município não terá qualquer obrigação de utilizar o quantitativo exposto.



- 1.4. O objeto desta contratação é caracterizado como bem e serviço comum, conforme disposto no parágrafo único do Art. 6º, inciso XIII da Lei nº14.133/2021, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade, podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais no mercado.
- 1.5. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme disposto no Art. 110 do Decreto Municipal nº14/2024, pois suas características e descrições não são exageradamente superiores ao necessário para atendimento das necessidades da Administração, sendo indispensável a robusta justificativa por parte do Administrador.
- 1.6. O objeto da presente contratação se amolda na forma de fornecimento imediato.
- 1.7. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses e poderá ser prorrogado por igual período até o prazo máximo de 10 (dez) anos, conforme estabelece o limite determinado pelo Art. 107 da Lei nº14.133/2021, para contratos de serviços e fornecimentos contínuos.
- 1.8. A forma aplicada para o reajuste, caso haja prorrogação, será de acordo com o Índice de Serviços de Telecomunicações - IST, ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 1.9. Este processo possui valor estimado de contratação acima de R\$80.000,00 (oitenta mil reais). Porém o mesmo não possui reserva de cotas, conforme Lei Complementar nº123/2016 alterada pela Lei Complementar nº147/2014, por tratar-se de objeto de natureza não divisível.
- 1.10. Não será permitido a participação de empresas reunidas em consórcio, conforme Art.15 da Lei nº14.133/2021, tendo em vista que os serviços a serem contratados não exigem empresas de diferentes segmentos ou capacidades para sua execução.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1. Um serviço é considerado contínuo quando sua prestação não pode ser interrompida sem prejuízo significativo à administração pública ou à sociedade. Logo, são serviços que precisam ser prestados de forma ininterrupta, regular e permanente, porque a sua paralisação pode causar transtornos, prejuízos ou comprometer o funcionamento de órgãos públicos.
- 2.2. Nesse sentido, com o findar do contrato de telefonia, é fundamental a realização de um novo processo licitatório, visto que esses serviços garantem a comunicação eficiente entre os setores internos da Prefeitura de Içara, com demais entidades governamentais e com a população, bem como para o pleno funcionamento dos sistemas informatizados e serviços públicos oferecidos.
- 2.3. O acesso ao serviço de telefonia permite a prestação de serviços ao cidadão de forma célere e eficiente, seja para o fornecimento de informações, marcação de atendimentos, recebimento de demandas ou acompanhamento de processos.
- 2.4. Assim, a ausência desse serviço compromete diretamente a execução das atividades administrativas, o cumprimento de prazos legais e contratuais, e a qualidade do atendimento prestado ao cidadão.
- 2.5. Considerando que Telefonia não é um serviço prestado por concessionária ou empresa pública que detenham exclusividade legal ou de fato, a demanda só pode ser solucionada através de empresas especializadas no ramo.
- 2.6. Assim, a solução proposta é a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Telefonia, buscando a ampliação da competição e permitindo a adjudicação separada para cada tipo de serviço.
- 2.7. Para isso, destacamos que alguns itens foram acrescentados ou modificados, visando a atualização do sistema de telefonia desta municipalidade, visto que este tipo de atualização



é recorrente no ramo tecnológico e esta contratação visa atingir o máximo de renovações que a lei permite, otimizando os recursos municipais e possibilitando que a administração dedique seus esforços em outras demandas.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

- 3.1. A prestação do serviço será de acordo com a necessidade da Prefeitura Municipal de Içara, respeitando os limites orçamentários, durante a vigência dos respectivos contratos. Logo, o município não terá qualquer obrigação de suprimir o quantitativo exposto.
- 3.2. O serviço requisitado deve ser de qualidade sob pena de sofrer as sanções legais aplicáveis caso a Contratada ludibrie a Contratante.
- 3.3. O objeto deverá ser instalado na Prefeitura Municipal de Içara e fará a comunicação entre todos os departamentos/secretarias que não sejam localizados no mesmo ambiente físico do referido local.
- 3.4. A solução deverá ser oferecida totalmente hospedada em nuvem, com acesso remoto e seguro via interface web. Todo o serviço de hospedagem será por conta da Contratada, logo este custo tem que estar incluído na proposta.
- 3.5. A Contratada deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários para a instalação dos aparelhos IP.
- 3.6. A Contratada fornecerá o link principal de dados para a utilização da telefonia IP no Município.
- 3.7. A Contratada deverá fornecer um link de internet dedicado para o Paço Municipal, definido pelo Contratante como unidade crítica, que não pode ter o serviço de telefonia interrompido. O link deverá atender aos seguintes requisitos:
  - 3.7.1. Oferecer acesso à internet com velocidade adequada para garantir o funcionamento dos terminais telefônicos IP conectados à rede interna e ao servidor PABX;
  - 3.7.2. Ser otimizado para tráfego de telefonia IP;
  - 3.7.3. Atender aos indicadores de qualidade estabelecidos no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicação (RQUAL) da ANATEL (Resolução nº 717/2019), no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação (Resolução nº 632/2014), bem como em suas atualizações e demais normativas aplicáveis;
  - 3.7.4. Possuir velocidades simétricas (download e upload), com garantia de 100% da velocidade Contratada, sem limite de tráfego de dados;
  - 3.7.5. A Contratante fornecerá o link de internet já existente na Prefeitura como link redundante;
- 3.8. A Contratada deverá realizar backups automatizados em nuvem, com armazenamento em local distinto do sistema. A recuperação dos dados deve ser garantida dentro do prazo de atendimento de serviço em caso de falhas.
- 3.9. A Contratada deverá fornecer os equipamentos para interligação da rede pública de telefonia com os objetos desta licitação.
- 3.10. Minutagem:
  - a) Ligações ilimitadas para telefone fixo.
  - b) Ligações ilimitadas para telefone móvel.
- 3.11. A Contratada deverá fornecer software de gestão e gerenciamento do sistema de telefonia IP.
- 3.12. A Contratada deverá implantar e configurar os equipamentos e sistemas previstos neste processo.
- 3.13. A Contratada deverá disponibilizar painel web que exiba, em tempo real, os telefones que estão fora do ar ou com fone fora do gancho.



- 3.14.** A Contratada terá o prazo inicial de 5 (cinco) dias para início das instalações e máximo de 15 (quinze) dias para conclusão da instalação no Paço Municipal e até 30 (trinta) dias para instalações nos pontos externos (interior e de maiores distâncias), contados a partir da data do recebimento da Ordem de Fornecimento.
- 3.15.** Em caso do não cumprimento justificado aos prazos estipulados, a Contratada sofrerá as sanções legais vigentes, devidamente previstas no edital.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

- 4.1.** O serviço requisitado deve ter qualidade, sob pena de sofrer as sanções legais aplicáveis caso a Contratada ludibrie a Contratante.
- 4.2.** A subcontratação do presente serviço é VEDADA, devendo ser comprovado possuir interconexão própria ativa na área local do Município.
- 4.2.1.** A subcontratação só será permitida nos casos de concessionárias de energia elétrica, visto o compartilhamento necessário do posteamento.
- 4.3.** As peças e os serviços devem atender às exigências de qualidade, seguindo os padrões e normas estabelecidos pelos órgãos competentes de controle de qualidade industrial, como a ABNT e o INMETRO.
- 4.4.** É obrigação da Contratada a aquisição e fornecimento das peças, aparelhos e equipamentos para substituição em caso de defeito ou necessidade previamente comprovada.
- 4.5.** O proponente deve prestar especial atenção às disposições do art. 39, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), sendo que os itens considerados inadequados ou que não atendem às exigibilidades, não serão aceitos e o pagamento de toda parcela ficará suspensa, até sua regularização de forma integral.
- 4.6.** A Contratada deverá ter funcionários qualificados que atendam às especificações do contrato firmado, conforme documentação solicitada no item 8 deste Termo.
- 4.7.** A Contratada deverá dispor de serviços de suporte operacional e administrativo, gestão e disponibilização de informações gerenciais estratégicas, necessários para a adequada gestão do processo de atendimento, sua coordenação e supervisão.
- 4.8.** A Contratada deverá disponibilizar número de telefone, fac-símile e endereço de e-mail para os atendimentos dos chamados feitos pelo fiscal do contrato.
- 4.9.** O treinamento fornecido ao cliente não exige a Contratada da obrigação de prestar suporte técnico e corrigir quaisquer falhas ou bloqueios que impeçam o uso correto do serviço.
- 4.10.** A Contratada deverá oferecer um serviço de atendimento emergencial, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para solucionar falhas críticas que possam surgir.
- 4.11.** A Contratada deverá atender às solicitações de manutenção corretiva tantas vezes quantas necessárias, incluindo a substituição de peças.
- 4.12.** A Contratada deverá dispor de transporte próprio ou alugado para a prestação do serviço solicitado, visto que deverá dispor de aparelhamento técnico adequado, bem como de todas as ferramentas e instrumentos necessários para a prestação dos serviços.
- 4.13.** A Contratada será responsável pelo transporte do produto até o local definido para entrega e, em caso de retirada do produto para implementação ou substituição ou devolução, todas as despesas inerentes correrão por conta do contratado.
- 4.14.** A Contratada deverá fornecer todos os equipamentos, ferramentas e transporte e/ou qualquer outra despesa necessária à execução dos serviços a serem prestados.



- 4.15.** A Contratada deverá assumir todos os custos relacionados às licenças necessárias para o funcionamento dos serviços de Telefonia, a fim de garantir que não haja custos adicionais além do estipulado em contrato.
- 4.16.** A Contratada deverá seguir rigorosamente as normas e padrões estabelecidos em lei, bem como diligenciar para que o bem e o serviço esteja em perfeitas condições, não podendo conter quaisquer vícios.
- 4.17.** A Contratada se obrigará a manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas na contratação.
- 4.18.** A Contratada providenciará a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela Contratante, referentes à forma de fornecimento do objeto e ao cumprimento das demais obrigações assumidas.
- 4.19.** A Contratada proverá todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 4.20.** A Contratada será responsável pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração, bem como a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.
- 4.21.** A Contratada ficará obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 4.22.** A Contratada deverá entregar durante toda a vigência do Contrato a mesma marca dos produtos apresentados na proposta. Caso houver a necessidade de troca de marca, a Contratante deverá ser comunicada e autorizar, devendo a Contratada realizar os devidos apontamentos cabíveis. A troca poderá ser autorizada ou Negada pela Contratante.
- 4.23.** A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico aos equipamentos fornecidos.
- 4.24.** Comunicar ao Contratante com antecedência mínima de 30 (trinta) dias o interesse em rescindir o contrato.
- 4.25.** Acatar as ordens da Contratante efetuando os serviços nos locais indicados.
- 4.26.** Comunicar imediatamente à Contratante, qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para recebimento de correspondência.
- 4.27.** A Contratada se compromete a garantir o cumprimento dos requisitos, dentro dos prazos estipulados para os chamados abertos.
- 4.28.** A Contratante pagará somente pelos pontos instalados e ativados.
- 4.29.** Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens a Prefeitura, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da Contratada.
- 4.30.** A Contratada deverá prestar o serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Içara, orientando quanto ao uso racional do serviço de telefonia, ajuste de planos e cancelamento/instalação de linhas telefônicas quando necessário.
- 4.31.** A Contratada deverá assumir todos os custos em telefonia da Contratante. A fim de que não haja custos em telefonia além do valor estipulado em contrato.
- 4.32.** Visita técnica presencial semanal: a Contratada deverá realizar visita técnica presencial semanalmente na Prefeitura Municipal, independentemente de chamados ou solicitações, para acompanhamento da execução dos serviços e resolução imediata de quaisquer ocorrências junto à telefonista da administração e secretarias. As visitas deverão ser registradas por meio de escala e relatório, que serão apresentados sempre que solicitados



pela administração.

- 4.33.** A Contratada deverá disponibilizar um aplicativo, possibilitando chamadas entre ramais, números externos, conferências, transferência de ligações e chamadas de vídeo, para instalação nos telefones celulares daquelas pessoas indicadas pelo gestor do contrato, melhorando a mobilidade, permitindo a utilização do serviço mesmo fora de sua sala. Gerando dessa forma economia quanto ao uso da telefonia móvel. Ficando a cargo da Contratante a disponibilização de acesso a dados móveis para o perfeito funcionamento do software.
- 4.34.** Todas as despesas referentes aos serviços de manutenção dos equipamentos fornecidos durante o prazo de vigência do contrato ficarão a cargo da Contratada.
- 4.35.** A Contratada deverá fornecer acesso a um painel administrativo com o status em tempo real das conexões de internet. Este painel deverá mostrar as seguintes informações:
- 4.35.1.** Identificação (nome) do local da conexão, status da conexão (ativo/inativo), data e hora de eventual mudança de status, consumo de banda (download/upload), latência bidirecional (PING), variação de latência (Jitter) mantendo histórico de pelo menos 6 meses destas informações para possibilitar avaliação dos serviços prestados.
- 4.36. Visita técnica**
- 4.36.1.** Deverá ser realizada visita técnica, por conta da empresa candidata deste processo licitatório, para conhecimento de todas as condições e circunstâncias relacionadas à execução dos serviços e se responsabilizando por quaisquer custos relacionados à execução do contrato, ainda que imprevistos em sua proposta, para comprovação dos requisitos deste edital.
- 4.36.2.** A visita técnica deverá ser realizada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro horas) da abertura da presente licitação, e apresentada de acordo com o modelo anexo a este Termo de Referência.
- 4.36.3.** A visita técnica ao local será realizada de forma não assistida, sob total responsabilidade dos licitantes. A Prefeitura Municipal não prestará acompanhamento ou suporte presencial, cabendo ao proponente verificar, por seus próprios meios, as condições físicas e de infraestruturas necessárias para a execução dos serviços ou instalação dos equipamentos.
- 4.36.4.** Caso o proponente não faça visita técnica, deverá assinar termo de declaração de conhecimento das condições físicas para execução do contrato.
- 4.36.5.** Todas as comprovações solicitadas aqui neste Termo de Referência devem ser apresentadas junto à proposta de preços.
- 4.37. Certificação técnica dos Equipamentos:**
- 4.37.1.** A Contratada deverá utilizar equipamentos homologados pela ANATEL, a comprovação se dará através da apresentação de relação dos equipamentos que serão utilizados (não sendo necessária a comprovação da aquisição dos mesmos) e dos certificados de homologação dos equipamentos que podem ser emitidos no site da própria ANATEL. A relação deverá ser apresentada junto à proposta de preços.
- 4.37.2.** No ato da instalação, os equipamentos utilizados deverão ser os descritos na relação acima, sob pena de sofrer as sanções legais vigentes, devidamente previstas no edital.
- 4.38. Solução de PABX**
- 4.38.1.** A central telefônica IP (PABX IP) deverá suportar comunicação VoIP (Voz sobre IP) utilizando o protocolo SIP, garantindo alta qualidade e confiabilidade na transmissão de



áudio.

- 4.38.2.** A infraestrutura deve ser compatível com redes IPv4 e IPv6, proporcionando flexibilidade e compatibilidade com redes modernas e futuras.
- 4.38.3.** A solução deverá ser oferecida totalmente hospedada em nuvem, com acesso remoto e seguro via interface web.
- 4.38.3.1.** A Contratada deverá hospedar a solução em datacenter com certificação ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF ou TIER III.
- 4.38.4.** O sistema deverá ser compatível com Softphone para desktop (Windows, Linux e MacOS) e dispositivos móveis (Android e iOS).
- 4.38.5.** Deverá também ser compatível com dispositivos físicos e ramais analógicos, desde que conectados por gateways apropriados.
- 4.38.6.** Deverá haver suporte a WebRTC para utilização de Softphone diretamente em navegadores (Chrome, Firefox, Edge), eliminando a necessidade de instalação de software adicional.
- 4.38.7.** A solução deverá ser compatível com o protocolo SIP v2, conforme norma RFC 3261, garantindo interoperabilidade com dispositivos e sistemas de terceiros.
- 4.38.8.** Deverá permitir a conexão com outros PABX por meio de troncos SIP nativos, troncos E1 e analógicos, utilizando gateways externos quando necessário.
- 4.38.9.** Os troncos SIP devem ser disponibilizados de forma nativa, enquanto os troncos E1 e analógicos devem ser ativados por meio de gateways apropriados.
- 4.38.10.** O sistema deverá possibilitar atualizações de firmware de forma centralizada, incluindo gateways e dispositivos conectados, garantindo melhorias contínuas e correções de segurança.
- 4.38.11.** Deverá permitir o provisionamento remoto de dispositivos SIP, otimizando o tempo de configuração e gerenciamento.
- 4.38.12.** O sistema deve estar em conformidade com os seguintes padrões e normas técnicas:
  - i. RFC 1889;
  - ii. RFC 2833;
  - iii. RFC 3261;
  - iv. RFC 4566 e demais normas relacionadas a SIP, RTP e segurança;
  - v. Suporte a criptografia TLS 1.2 e SRTP com algoritmos AES-128, AES-192 e AES-256;
  - vi. Compatibilidade com IEEE 802.1Q para VLANs e ITU-T G.165/G.168 para cancelamento de eco.
- 4.38.13.** O sistema deve oferecer suporte a:
  - i. Codecs de áudio, incluindo G.711, G.729, Opus, entre outros, garantindo qualidade HD nas chamadas.
  - ii. Codecs de vídeo compatíveis, como H.264, VP8, para chamadas de vídeo.
- 4.38.14.** Todas as comunicações devem ser protegidas por criptografia avançada:
  - i. Sinalização segura por meio de TLS 1.2 e DTLS.
  - ii. Fluxo de mídia criptografado com SRTP.
- 4.38.15.** Monitoramento e Diagnóstico: O sistema deve oferecer ferramentas de monitoramento em tempo real para:
  - i. Sinalização SIP e Fluxo RTP: Exibição de informações detalhadas, incluindo pacotes enviados, recebidos e taxas de perda.
- 4.38.16.** Relatórios Gerenciais: O sistema deve disponibilizar relatórios detalhados com informações sobre:



- i. Desempenho da Rede e Qualidade de Serviço.
  - ii. Chamadas Realizadas e Recebidas.
  - iii. Métricas Operacionais e Estatísticas de Uso.
- 4.38.17.** O sistema deverá suportar configurações de alta disponibilidade (HA) para continuidade operacional, incluindo failover automático entre servidores.
- 4.38.18.** Deverá oferecer suporte a backups automatizados, com armazenamento local e remoto, garantindo recuperação rápida em caso de falhas.
- 4.38.19.** Deverá permitir configuração de rotas de menor custo (LCR) e bloqueio de chamadas indesejadas com base em prefixos ou números específicos.
- 4.38.20.** Cancelamento de Eco:
- i. O sistema deverá incluir cancelamento de eco compatível com as normas ITU-T G.165 e G.168, garantindo qualidade de áudio em todas as chamadas.
- 4.38.21.** Criptografia na Comunicação:
- i. Deverá garantir segurança nas comunicações por meio de criptografia avançada em todos os ramais.
- 4.38.22.** Suporte ao protocolo TLS nas versões 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2, utilizando métodos de segurança como:
- i. RSA com 3DES.
  - ii. RSA com AES-128.
  - iii. RSA com AES-256.
  - iv. Criptografia SRTP:
- 4.38.23.** A central deverá suportar criptografia SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol), compatível com os seguintes algoritmos:
- i. AES-128.
  - ii. AES-192.
  - iii. AES-256.
- 4.38.24.** Comunicação HD e Codecs Suportados:
- i. Deverá oferecer suporte à comunicação em banda larga (HD) para qualidade superior de áudio.
- 4.38.25.** Codecs de áudio compatíveis incluem:
- i. G.711, G.729, Opus.
  - ii. Suporte a codecs de vídeo, incluindo H.264, VP8.
- 4.38.26.** Monitoramento e Qualidade de Chamadas: O sistema deverá permitir monitoração gráfica da sinalização SIP e do fluxo de áudio RTP (SIP Flow), exibindo as seguintes métricas:
- i. Quantidade de pacotes enviados e recebidos.
  - ii. Percentual de perda de pacotes.
  - iii. Qualidade e desempenho das chamadas em tempo real.
- 4.38.27.** Integração com Operadoras: A central deverá suportar integração com:
- i. Operadoras fixas por meio de troncos E1 e analógicos, utilizando gateways e protocolo SIP (RFC 3261)
  - ii. Operadoras móveis via gateways GSM, utilizando protocolo SIP (RFC 3261).
  - iii. Operadoras VoIP e outras centrais PABX do cliente (como filiais), por meio de tronco SIP nativo.
- 4.38.28.** Supressão de Código da Operadora (CSP):
- i. O sistema deverá permitir a supressão do código da operadora, facilitando a realização de chamadas sem necessidade de inserir manualmente o código CSP.
- 4.38.29.** Identificação de Operadora por Base de Portabilidade:



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- i. Deverá oferecer a funcionalidade de identificação da operadora para cada chamada, entrante ou sainte, utilizando consulta à base de portabilidade numérica.
- 4.38.30.** Logs de Operação: O sistema deverá gerar logs detalhados de operação para análise de cenários e depuração de falhas, incluindo:
- i. Eventos do sistema.
  - ii. Informações de chamadas realizadas e recebidas.
  - iii. Alertas de erros e falhas de conectividade.
- 4.38.31.** Deverá permitir a configuração de rotas de chamadas entrantes e saintes, incluindo:
- i. Manipulação de cifras para atender às necessidades do cliente.
  - ii. Criação de regras de roteamento avançadas.
  - iii. Suporte a rotas de menor custo (LCR - Least Cost Route) com funcionalidades como:
    - a) Priorização de rotas específicas.
    - b) Bloqueio de chamadas para números com quantidade mínima de dígitos.
  - iv. Plano de Numeração e DTMF:
    - a) Deverá suportar plano de numeração conforme padrão E.164.
  - v. Suporte à detecção de DTMF nos seguintes modos:
    - a) DTMF in-band.
    - b) RFC 2833 e RFC 4733
    - c) SIP INFO.
    - d) Modo automático.
  - vi. Deverá incluir correio de voz para os ramais, permitindo personalização de mensagens de saudação e acesso remoto às mensagens gravadas.
  - vii. Suporte ao envio e recebimento de documentos digitais.
  - viii. Operação integrada para diversos números.
  - ix. Deverá emitir notificações de alarmes físicos e lógicos por e-mail ou SMS.
  - x. Exemplos de notificações incluem:
    - a) Desconexão de gateways externos.
    - b) Armazenamento quase cheio.
    - c) Outras anomalias e falhas no sistema.
- 4.38.32.** O sistema deverá permitir a criação de ramais flexíveis, com as seguintes opções de configuração.
- 4.38.33.** Número do ramal e nome do usuário visíveis em relatórios.
- 4.38.34.** Senhas personalizáveis para cada ramal, permitindo restrições específicas, como bloqueio de chamadas externas.
- 4.38.35.** Quantidade de dígitos dos ramais configurável.
- 4.38.36.** Quantidade de dígitos dos ramais configurável conforme necessidade
- 4.38.37.** URA – Unidade de Resposta Audível
- i. URA Multinível e Multi-idioma: Deverá oferecer Unidade de Resposta Audível (URA) com suporte a múltiplos níveis e idiomas, configuráveis por meio de interface gráfica.
  - ii. Cada URA deverá permitir:
    - a) Encaminhamento de chamadas para ramais individuais ou grupos.
    - b) Encaminhamento para outras aplicações do sistema, como filas de atendimento ou mensagens personalizadas.
    - c) Reprodução de mensagens pré-gravadas no formato .WAV.
    - d) Navegação na URA deverá ser otimizada, permitindo digitação imediata de opções (cut-through) sem a necessidade de aguardar o término da mensagem.



- e) Suporte à reprodução simultânea de múltiplas Uras de acordo com as configurações de rota.
- f) Criação e atualização das URAs (Unidades de Resposta Audível) de forma contínua e sem restrição no número de alterações, sempre que solicitado pela Prefeitura. Isso inclui a criação, atualização e gravação das mensagens utilizadas nas URAs, conforme a necessidade.

**4.38.38.** Recurso Desksharing:

- i. A solução deverá oferecer acesso à discagem por meio de conta e senha do usuário, permitindo identificar qual usuário gerou cada chamada.

**4.38.39.** Filas e Grupos de Atendimento:

- i. A solução deverá suportar a criação e gerenciamento de filas e grupos de atendimento sem restrições na quantidade máxima de ramais associados.
- ii. As filas deverão permitir a configuração de ramais estáticos (sempre disponíveis na fila) e ramais dinâmicos (que se registram na fila somente quando o usuário faz login).

**4.38.40.** Deverá incluir funcionalidades como:

- i. Aviso de tempo estimado de espera.
- ii. Vocalização da posição do cliente na fila de atendimento.
- iii. Múltiplas estratégias para distribuição das chamadas, adequando a operação às necessidades do cliente.

**4.38.41.** Roteamento de Chamadas:

- i. A central deverá permitir roteamento automático de chamadas com base em critérios como:
- ii. Origem da chamada.
- iii. Encaminhamento para URA, fila, mensagem personalizada, serviço noturno ou outras aplicações específicas.

**4.38.42.** Alteração de Idioma da Aplicação: A interface deverá permitir a alteração de idioma para melhor adequação às preferências dos usuários e público atendido.

**4.38.43.** Suporte a Upload de Arquivos: Deverá ser possível realizar upload de arquivos em formato .WAV para utilização em mensagens de URA ou mensagens personalizadas.

**4.38.44.** Discagem Direta Ramal (DDR):

- i. O sistema deverá permitir a configuração de discagem direta para ramais específicos (DDR), possibilitando o recebimento de chamadas diretamente no ramal.
- ii. As faixas de numeração DDR deverão ser ajustáveis conforme necessidade.

**4.38.45.** Identificador de Chamadas (BINA): Deverá incluir suporte ao identificador de chamadas para chamadas locais entre ramais e chamadas externas.

**4.38.46.** Distribuição Automática de Chamadas (DAC): O sistema deverá realizar a distribuição automática de chamadas, otimizando o atendimento e a gestão de filas.

**4.38.47.** Bloqueio de Números: Deverá ser possível bloquear números não permitidos, tanto para chamadas de entrada quanto de saída, conforme configuração administrativa.

**4.38.48.** Salas de Conferência: O sistema deverá suportar até 50 salas de conferência simultâneas, permitindo:

- i. Definição de limite de usuários por sala.
- ii. Configuração de senhas para acesso às salas.

**4.38.49.** Deverá incluir funcionalidade de callback nativa, permitindo:

- i. Solicitação de chamadas externas para ramais, celulares e números fixos.
- ii. Integração com sites por meio de aplicações como “Me Ligue”.



- iii. Integração com sistemas CRM e terceiros por meio de URLs (Click-to-Call).
- 4.38.50.** Função Serviço Noturno: Deverá possibilitar a programação de mensagens de áudio específicas conforme o horário da chamada recebida.
- 4.38.51.** Função Chefe-Secretária: O sistema deverá permitir a configuração de relações chefe-secretária, com as seguintes características:
  - i. Um chefe poderá ter mais de uma secretária associada.
  - ii. Uma secretária poderá atender chamadas de múltiplos chefes.
  - iii. Todas as chamadas para o chefe deverão passar antes pelo ramal da secretária.
- 4.38.52.** Monitoramento em Tempo Real:
  - i. A central deverá permitir monitoramento em tempo real de:
  - ii. Estado dos ramais (registrados, desocupados, em chamada, em modo “não perturbe”).
  - iii. Filas de atendimento, chamadas estabelecidas, troncos configurados, gravações em curso.
- 4.38.53.** O monitoramento deverá incluir controle de chamadas em tempo real, permitindo ações como:
  - i. Transferência de ligação.
  - ii. Colocação em conferência.
  - iii. Desligamento de chamadas.
  - iv. Ativação de mudo.
  - v. Estacionamento de chamadas.
- 4.38.54.** Deverá suportar escuta de chamadas em tempo real, com opções de:
  - i. Escuta silenciosa.
- 4.38.55.** Intervenção na ligação com comunicação unidirecional (sussurro) ou bidirecional.
- 4.38.56.** Gerenciamento e Monitoramento de Dispositivos: O sistema deverá oferecer ferramentas de gestão para monitoramento de dispositivos, incluindo estado, uptime, alarmes, versões de software e backups.
- 4.38.57.** Agenda de Contatos Integrada: Deverá incluir uma agenda de contatos integrada à central, acessível via interface web por gestores e usuários.
- 4.38.58.** A agenda deverá permitir:
  - i. Cadastro manual de contatos internos (ramais) e externos (clientes).
  - ii. Importação de contatos a partir de arquivos externos.
  - iii. Associações de contatos com relatórios, registrando informações como nome e número de telefone.
- 4.38.59.** Recursos Adicionais para Contatos: Deverá oferecer funcionalidades adicionais como:
  - i. Discagem rápida (speed dial).
  - ii. Etiquetas personalizáveis para contatos, facilitando a categorização e organização.
- 4.38.60.** Administração e Gestão Centralizada:
  - i. Deverá oferecer uma interface gráfica de usuário (GUI) centralizada para administração, gerenciamento, configuração e relatórios, acessível exclusivamente via interface web.
  - ii. A interface deverá ser compatível com sistemas operacionais e navegadores modernos, incluindo Chrome, Firefox e Edge, com suporte aos idiomas português brasileiro, inglês e espanhol.
- 4.38.61.** Perfis de Acesso e Segurança:
  - i. Deverá permitir controle de acesso por usuário, configurando permissões específicas para telas de configuração e relatórios.
  - ii. A política de senhas deverá ser configurável em três níveis: Nenhuma, Média e



Forte.

iii. O acesso à interface web deverá ser seguro, utilizando HTTPS.

**4.38.62.** Dashboard de Sistema: O sistema deverá incluir um painel de controle (dashboard) contendo informações sobre:

- i. Status geral da central.
- ii. Uso de recursos como memória, CPU e espaço em disco.
- iii. Temperatura do servidor e do processador.
- iv. Chamadas processadas e em andamento.
- v. Tráfego de rede (dados enviados e recebidos).

**4.38.63.** Bilhetagem e Relatórios: Deverá incluir um bilhetador integrado para registro detalhado de chamadas (CDR), contendo:

- i. Número de origem e destino.
- ii. Tronco utilizado.
- iii. Direção da chamada (entrada ou saída).
- iv. Data, hora de início e término.
- v. Duração e conta do usuário associado.
- vi. Relatórios gerenciais deverão ser exportáveis nos formatos .PDF e .CSV.

**4.38.64.** Backup e Restauração:

- i. O sistema deverá oferecer backup manual e automático das configurações da central, chats e gravações de chamadas, com opções de armazenamento em:
  - a) HD externo via USB.
  - b) Servidores de rede local ou nuvem, utilizando protocolos como CIFS, SSH e NFS.

**4.38.65.** Deverá incluir configuração para exclusão automática de gravações antigas após o backup, liberando espaço em disco.

**4.38.66.** O sistema deverá oferecer suporte ao envio de arquivos de gravações para serviços de nuvem, como o Amazon AW.

**4.38.67.** Sincronização de Data e Hora: Deverá permitir integração com servidores NTP para ajuste automático de data e hora do sistema.

**4.38.68.** Funções de Chamadas do PABX:

- i. Deverá suportar as seguintes funcionalidades de chamadas:
  - a) Conferência a três.
  - b) Transferências cega (direta) e assistida (com consulta).
  - c) Encaminhamento (siga-me) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
  - d) Chamada em espera.
  - e) Retorno automático de chamadas.
  - f) Modo Não Perturbe (DND) por ramal.
  - g) Captura de chamadas, tanto individual quanto em grupo.
  - h) Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.
  - i) Realização de ligações através de contas de usuário com senha.
  - j) Funções de segurança, como cadeado eletrônico.
  - k) Função despertador.
  - l) Estacionamento de chamadas (call parking).
  - m) Toques diferenciados para chamadas internas e externas.
  - n) Música em espera para retenção, transferência ou estacionamento de chamadas.
  - o) Bloqueio de chamadas a cobrar.



**p)** Bloqueio seletivo de chamadas externas (fixo, celular, DDD, DDI, etc.).

- 4.38.69.** Registro Simultâneo em Dispositivos: Deverá permitir o registro simultâneo de um telefone IP, Softphone desktop e Softphone mobile para um único usuário, com toque sincronizado em todos os dispositivos.
- 4.38.70.** Classificação de Chamadas:
- i. O sistema deverá permitir que cada chamada seja classificada pelo atendente, utilizando categorias predefinidas pelo gestor.
  - ii. As classificações deverão ser associadas a qualificações positivas ou negativas, conforme os critérios estabelecidos.
- 4.38.71.** Relatórios Nativos da Central: O sistema deverá oferecer relatórios específicos para:
- i. Chamadas: Permitir a análise completa de bilhetagem, incluindo identificação detalhada de chamadas internas e externas.
  - ii. Estatísticas de Ramais: Detalhamento do desempenho de grupos de ramais e ramais individuais para monitoramento de uso e eficiência.
  - iii. Troncos: Métricas específicas como:
  - iv. CAPS (Call Attempts per Second): Monitoramento de tentativas de chamadas por segundo.
  - v. ASR (Answer/Seizure Ratio): Relação entre chamadas atendidas e tentativas realizadas.
  - vi. NER (Network Effectiveness Ratio): Eficiência da rede em processar chamadas.
  - vii. Geolocalização de Chamadas: Relatórios com localização de origem e destino das chamadas.
  - viii. Callback e Transferências: Registro detalhado de chamadas retornadas e transferências realizadas.
  - ix. Classificações: Permitir análise de classificações atribuídas às chamadas para avaliar a qualidade do atendimento.
- 4.38.72.** Auditoria: O módulo de auditoria deverá permitir controle abrangente das atividades na central, com funcionalidades como:
- i. Identificação de Sessões: Informações em tempo real sobre quais sessões estão ativas e quais foram encerradas, permitindo ações corretivas imediatas.
  - ii. Histórico de Acessos: Registro detalhado das interações do usuário, com informações como:
  - iii. Tipo de ação (adição, exclusão, edição, reprodução de gravações, downloads, exportações).
  - iv. Identificação do usuário responsável.
  - v. Endereço IP de origem.
  - vi. Data e hora do evento.
  - vii. Rastreabilidade Completa: O sistema deverá permitir rastrear qualquer alteração realizada, garantindo conformidade e segurança.
- 4.38.73.** Gravação de Chamadas: As gravações deverão atender aos seguintes requisitos:
- i. Suporte à gravação simultânea e automática de todas as chamadas, sejam internas ou externas.
  - ii. Possibilidade de configurar exclusões para gravações específicas, como ramais de diretoria.
  - iii. Numeração única e automática para cada gravação, garantindo rastreabilidade e busca eficiente.
- 4.38.74.** Funcionalidades adicionais de gravação incluem:
- i. Filtros Avançados de Busca: Período, número de origem ou destino, tipo de



chamada e comentários associados.

- ii. Formatos de Armazenamento: Arquivos em .WAV ou .MP3, com compatibilidade para download e reprodução universal.
  - iii. Reprodução Direta: Interface que permite controle total da reprodução, como avançar, retroceder e ajustar volume diretamente pela web.
  - iv. Anúncio de Protocolo: Configuração para informar automaticamente o número de protocolo ao iniciar uma chamada.
  - v. Estéreo de Canais: Gravações diferenciadas por canal esquerdo e direito para análise detalhada de áudio.
- 4.38.75.** Pesquisa de Satisfação: A solução deverá incluir uma funcionalidade de pesquisa de satisfação multinível e personalizável, permitindo:
- i. Criação de perguntas ilimitadas, adaptáveis às necessidades do cliente.
  - ii. Opções de resposta variadas, desde notas atribuídas até perguntas de “sim” ou “não”.
  - iii. Indicadores nativos como CSAT (Customer Satisfaction) e NPS (Net Promoter Score) deverão estar integrados ao sistema.
  - iv. O sistema deverá gerar relatórios de pesquisa de satisfação que incluam:
- 4.38.76.** Resumo das notas atribuídas no período selecionado.
- 4.38.77.** Identificação das notas atribuídas por atendente, associadas a cada atendimento.
- 4.38.78.** Relatórios detalhados de interações em URA, destacando as opções mais frequentemente selecionadas pelos clientes.
- 4.38.79.** Caso o cliente utilize a funcionalidade de gravação de chamadas, os relatórios deverão associar notas de satisfação às gravações de chamadas específicas, facilitando a análise de qualidade do atendimento.
- 4.38.80.** Integração com LDAP e Microsoft Active Directory (AD): Deverá suportar integração com serviços de diretório em protocolo LDAP e Microsoft Active Directory (AD), com suporte a TLS para segurança.
- 4.38.81.** Funcionalidades para gestão de ramais incluem:
- i. Criação automática de ramais com base nos usuários registrados no AD.
- 4.38.82.** Configurações ajustáveis diretamente no PABX, incluindo permissões de discagem, tempo de toque, grupos de captura e outras opções avançadas.
- 4.38.83.** O sistema deverá permitir o controle de login dos usuários, possibilitando:
- i. Criação automática de perfis de acesso ao PABX ao registrar usuários no AD.
  - ii. Definição de permissões detalhadas para cada tela da interface do PABX.
- 4.38.84.** Para gestão de contatos, deverá ser possível importar usuários do AD para a base de contatos do PABX, incluindo campos como:
- i. Nome, e-mail, empresa, departamento, telefone comercial, celular, residencial e ramal.
- 4.38.85.** Integração com Microsoft Teams: A central deverá oferecer integração completa com Microsoft Teams, utilizando:
- 4.38.86.** Tronco SIP.
- i. Função Direct Route.
  - ii. Funcionalidades de integração incluem:
    - a) Recebimento de chamadas externas diretamente no Teams (desktop, web ou aplicativo móvel).
    - b) Realização de chamadas externas a partir do Teams, com a central PABX atuando como intermediária entre a aplicação e a operadora.
- 4.38.87.** Interface CTI:



- i. A solução deverá incluir uma interface web do tipo CTI (Computer-Telephony Integration) que permita:
    - a) Monitoração de ramais.
    - b) Distribuição de chamadas entre colaboradores por telefonistas.
    - c) Controle completo de ramais, incluindo:
    - d) Geração e finalização de chamadas.
    - e) Busca de contatos pela central, através de nome ou número.
    - f) Identificação de chamadas recebidas com número de origem e nome do contato.
    - g) Habilitação de chamada em espera.
    - h) Captura de chamadas específicas ou em grupo.
    - i) Controle de encaminhamento (siga-me) incondicional, em caso de ocupação ou sem atendimento.
    - j) Transferência de ligações e realização de conferências.
    - k) A interface deverá permitir acesso à base de contatos da central, com funcionalidades de:
      - l) Consulta, cadastramento, edição e exclusão de contatos.
    - m) Controle de acesso global ou restrito a contatos pessoais por usuário logado.
    - n) Deverá suportar recepção e geração de chamadas e videochamadas por meio de um Softphone WebRTC integrado.
    - o) Compatibilidade garantida com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge.
  - ii. Habilitação de cancelamento de eco, supressão de ruído e controle de ganho nas chamadas do ramal.
  - iii. Indicação de chamadas perdidas e histórico de chamadas recebidas e realizadas.
  - iv. Acesso às gravações autorizadas diretamente pela interface do usuário.
  - v. APIs e Integrações com Sistemas de Terceiros:
    - a) Deverá incluir API CTI para:
    - b) Monitoração total das chamadas da central.
    - c) Execução de comandos para geração de chamadas, transferências e outras ações.
- 4.38.88.** Suporte a Webhooks para notificações de chamadas em sistemas externos, contendo:
- i. Número de origem e destino.
  - ii. Identificação única da chamada (call ID).
  - iii. Link da gravação e número do protocolo do atendimento.
- 4.38.89.** Comunicação e Presença de Usuários: O sistema deverá oferecer:
- i. Controle de presença de usuários.
  - ii. Chat integrado entre usuários, com registro de todas as mensagens para consultas futuras.
  - iii. Permissão para alteração de senha do agente pelo supervisor ou pelo próprio agente via interface web.
- 4.38.90.** Alta Disponibilidade (High Availability - HA):
- i. Deverá suportar redundância de servidores, garantindo alta disponibilidade.
  - ii. Em caso de falha da central principal, uma central reserva deverá assumir automaticamente a operação.
  - iii. O recurso de alta disponibilidade será configurado com duas centrais idênticas e licença específica para HA.
- 4.38.91.** SBC - Session Border Controller: O sistema deverá incluir um Session Border Controller (SBC) com as seguintes características mínimas:
- i. Flexibilidade de Implantação:



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- a) Instalação em servidor local.
  - b) Disponibilização em ambiente virtualizado.
  - c) Implantação em nuvem/cloud.
  - ii. Conformidade com Normas:
    - a) Atendimento à norma RFC 3261.
    - b) Suporte a SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.
  - iii. Capacidades de Sessão:
    - a) Suporte a sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
    - b) Mediação e terminação de RTP/SRTP.
  - iv. Transporte Seguro:
    - a) Seguro de sinalização.
  - v. Suporte de Rede:
    - a) IPv4 remotas.
  - vi. Configuração Avançada:
    - a) Manipulação de cabeçalhos SIP.
    - b) Configuração de roteamento estático.
    - c) Separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
  - vii. Operação Segura:
    - a) Operação em DMZ e suporte a média anchoring.
    - b) Redundância para alta disponibilidade.
  - viii. Gerenciamento:
    - a) Suporte a múltiplos domínios.
    - b) Transcoding de áudio e vídeo.
    - c) Gerenciamento por SNMP.
    - d) Monitoração de QoS para sinalização, mídia e tráfego de gerenciamento.
    - e) Configuração de regras de firewall responsivo.
    - f) Detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
    - g) Suporte a protocolos SSH2 e HTTPS.
  - ix. Serviços Adicionais:
    - a) Suporte a DNS e NTP.
- 4.38.92.** O sistema deverá oferecer suporte a videoconferências com as seguintes funcionalidades:
- i. Configuração do número máximo de participantes por sessão.
  - ii. Possibilitar a Gravação de videoconferências para a segurança nas informações e análise posteriormente.
- 4.38.93.** Relatórios Operacionais:
- i. Indicadores como total de atendimentos, nível de serviço, Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA), entre outros.
  - ii. Estatísticas detalhadas por período, incluindo picos de atendimento, taxas de abandono e causas de encerramento.
- 4.38.94.** Automação de Atendimento:
- i. Configuração de chatbot para atendimento automatizado, com suporte a menus, submenus e consultas externas (necessita licença adicional).
  - ii. Criação de mensagens automáticas e templates de texto para respostas rápidas, padronizando a comunicação.
- 4.38.95.** Histórico e Gerenciamento de Dados:
- i. Registro de todos os atendimentos de voz, armazenados para consulta posterior.
  - ii. Visualização do histórico completo de interações do cliente, separando as



mensagens trocadas por cada agente.

**4.38.96.** Operações Avançadas:

- i. Atendimento simultâneo de diversos clientes na mesma janela, organizados em abas separadas.
- ii. Visualização e configuração de filas de atendimento, permitindo ajustes personalizados para cada agente e setor.
- iii. Permissão para transferência de atendimentos entre agentes ou filas, conforme necessário.

**4.38.97.** O sistema deverá permitir aos supervisores:

- i. Configurar turnos de trabalho e restrições de login para agentes fora do horário definido.
- ii. Classificar e tabular atendimentos com base em critérios personalizados.
- iii. Monitorar estados de fila e agentes em tempo real, com visualização detalhada de cada interação.

**4.38.98.** O sistema deverá incluir as seguintes capacidades adicionais para gerenciamento de atendimentos e integrações:

- i. Cadastro e Busca de Clientes:
- ii. O sistema deverá permitir o cadastro de clientes com diversos campos informativos, incluindo nome, telefone e e-mail. Esses dados deverão ser acessíveis para facilitar a realização de atendimentos, como chamadas, envio de mensagens e e-mails.

**4.38.99.** Implementação de uma funcionalidade de "Jornada do Cliente" que indique todos os canais pelos quais o cliente entrou em contato, com registros detalhados de data, hora, duração, atendimentos realizados, número do protocolo e transcrições de chats.

**4.38.100.** Integração com IA e Sistemas de Terceiros: Permitir integração com IA incluindo ChatGPT.

**4.38.101.** Possibilidade de integração com bancos de dados externos, webservices ou scripts personalizados para atender a demandas específicas, como consultas financeiras, emissão de boletos e direcionamento de atendimentos.

**4.38.102.** O sistema deverá gerar no mínimo os relatórios a seguir:

- i. Gravações.
- ii. URA e Pesquisas de Satisfação.
- iii. Operadoras.
- iv. Analytics ou Classificações.
  
- v. Agentes e Pausas.
- vi. Agendamentos.
- vii. Integrações com CRM e Helpdesk.
- viii. Situador e Sigma.

**4.38.103.** O sistema deverá contemplar as seguintes exigências:

- i. Gravação de telas de computadores para monitoramento de atividades.
- ii. Licenciamento de Posições de Atendimento (PA) com dashboards analíticos.
- iii. Discadores automáticos progressivos, preditivos, preview e URA, para chamadas e envio de mensagens.
- iv. Classificador de chamadas com análises detalhadas (uAnalytics).
- v. Funcionalidade avançada para direcionamento de chamadas ou mensagens a partir de consultas em bases locais ou externas, permitindo personalização de scripts e integrações via webservice.

**4.39. Licença de Softphone**



- 4.39.1.** Compatibilidade e disponibilidade
  - i. Compatível com os sistemas Android, IOS, Windows e MacOS.
  - ii. Homologado pela Solução ofertada.
  - iii. Disponível para download na Google play store e na Apple app Store.
- 4.39.2.** Funcionalidade de chamadas
  - i. Permitir o recebimento de chamadas em dispositivos móveis mesmo com o aplicativo fechado.
- 4.39.3.** Gestão de Usuários
  - i. Plataforma web de gestão acessível para administradores.
  - ii. Permite criação de usuários de forma individual e em lote via importação de arquivo .csv.
  - iii. Suporte à criação de perfis de configuração (templates) baseados em departamento ou setor.
  - iv. Possibilidade de atualizar as configurações de usuários remotamente pela plataforma web.
  - v. Envio de configurações diretamente pela plataforma web.
  - vi. Permite editar ou excluir usuários por meio da interface web.
  - vii. Capacidade de criar até dois menus personalizados com links dentro da aplicação.
  - viii. Exportação de dados em formato .csv.
- 4.39.4.** Lista telefônica
  - i. Suporte à criação de lista telefônica corporativa em nuvem, compartilhada com até 100 mil contatos.
  - ii. Importação em massa de contatos via arquivo .csv.
  - iii. Inclusão individual de contatos.
  - iv. Possibilidade de associar contatos a perfis/departamentos específicos.
- 4.39.5.** Realização de chamadas
  - i. Realização de chamadas de áudio/vídeo via teclado numérico.
  - ii. Chamadas através de discagem recente, histórico de chamadas (todas/perdidas) e agendas de contato (favoritos, todos, empresarial, telefone).
- 4.39.6.** Recursos de chamada
  - i. Recursos de chamada incluem: mudo, espera (Hold), transferência cega e assistida, modo “não perturbe”, atendimento automático, escolha de identificação de chamada.
- 4.39.7.** Bate-Papo
  - i. Iniciar novos chats entre membros da mesma organização.
  - ii. Enviar textos, emojis, documentos, fotos, vídeos, áudios, entre outros, em conversas individuais.
  - iii. Possui confirmação de recebimento de leitura de mensagens.
- 4.39.8.** Configurações Gerais
  - i. Permitir configurar tipo de DTMF;
  - ii. Tipos de criptografia;
  - iii. Definir número de correio de voz;
  - iv. Ativar/desativar funções como transferência de chamadas, espera de chamadas e encaminhamento incondicional.
  - v. Configurar destinos para encaminhamento de chamadas em situações específicas (ocupado, sem resposta).
  - vi. Configuração de usuário SIP, senha, servidor, protocolo, porta, proxy, identificador de chamadas e autenticação de ID.



- vii. Ativar/desativar funcionalidade de bate-papo.
  - viii. Configuração de até dois links personalizados.
  - ix. Sincronização da agenda de contatos em nuvem.
  - x. Configuração de notificações push personalizadas para usuários via plataforma web.
  - xi. Permitir configurar ativar/desativar contas e chamadas de vídeo.
  - xii. Visualização de codec de áudio e vídeo.
  - xiii. Suporte a múltiplos idiomas;
  - xiv. Limpeza de registro de chamadas.
- 4.39.9. API de integração**
- i. Disponibilizar API com integração através de token, possibilitando a realização das principais ações via sistemas externos.
- 4.40. Abertura de chamados para notificação de problemas**
- 4.40.1.** A Contratante compromete-se a notificar a Contratada sobre quaisquer falhas, defeitos, ou interrupções nos serviços prestados, por meio da abertura de um chamado técnico junto ao sistema de atendimento da Contratada.
- 4.40.2.** Procedimento para Abertura de Chamados:
- 4.40.3.** A Contratante deverá abrir um chamado por meio da plataforma de suporte disponibilizada pela Contratada, informando detalhadamente o problema identificado, a data e hora de sua constatação, e qualquer outra informação relevante que facilite o diagnóstico e a solução.
- 4.40.4.** O chamado deverá ser classificado pela Contratante conforme os níveis de criticidade definidos no contrato ou na documentação de suporte técnico, incluindo informações sobre o impacto no serviço.
- 4.40.5.** Prazos para Abertura de Chamados:
- 4.40.6.** A Contratante deverá realizar a abertura do chamado imediatamente após a constatação do problema, sob pena de responsabilidade por eventuais atrasos na resolução.
- 4.40.7.** Problemas classificados como críticos ou que impactem diretamente a continuidade dos serviços devem ser reportados com a máxima urgência.
- 4.40.8.** Monitoramento e Acompanhamento:
- 4.40.9.** A Contratante compromete-se a acompanhar o andamento dos chamados abertos e fornecer qualquer informação adicional solicitada pela Contratada para a resolução rápida e eficaz do problema.
- 4.40.10. Níveis de serviço (SLA) e prazos para resolução de chamados**
- i. Prioridade Crítica (P1): problemas que resultem na interrupção total do serviço ou grave degradação que afete a operação principal da Contratante.
    - a) Tempo de resposta: 2 (duas) horas úteis.
    - b) Tempo de resolução: 4 (quatro) horas úteis, remotamente.
    - c) Resolução in-loco: 6 (seis) horas úteis.
  - ii. Prioridade Alta (P2): Problemas que causam uma degradação significativa do serviço, mas que ainda permitem a continuidade parcial da operação.
    - a) Tempo de resposta: 2 (duas) horas úteis.
    - b) Tempo de resolução: 6 (seis) horas úteis, remotamente.
    - c) Resolução in-loco: 8 (oito) horas úteis.



- iii. Prioridade Média (P3): Problemas que afetam uma função não essencial do serviço, sem causar interrupção ou impacto crítico nas operações principais da Contratante.
  - a) Tempo de resposta: 4 (quatro) horas úteis.
  - b) Tempo de resolução: 8 (oito) horas úteis, remotamente.
  - c) Resolução in-loco: 12 (doze) horas úteis.
- iv. Prioridade Baixa (P4): Questões que não impactam a operação, incluindo dúvidas, solicitações de melhorias, ou ajustes estéticos que não afetam a performance do serviço.
  - a) Tempo de resposta: 4 (quatro) horas úteis.
  - b) Tempo de resolução: 8 (oito) horas úteis, remotamente.
  - c) Resolução in-loco: 24 (vinte e quatro) horas úteis.
- v. Definições:
  - a) Tempo de resposta: período entre a abertura do chamado pela Contratante e o primeiro contato da Contratada para início do diagnóstico do problema.
  - b) Tempo de resolução: período entre a abertura do chamado pela Contratante e a solução definitiva ou provisória implementada pela Contratada de maneira remota.

#### 4.40.11. Níveis Mínimos de Serviço

- 4.40.11.1. Para a execução da presente contratação será utilizado como critério de aferição dos resultados os Níveis Mínimos de Serviço.
- 4.40.11.2. Os Níveis Mínimos de Serviços se constituem em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Contratada e o Contratante com a finalidade de aferir e avaliar a prestação de serviço.
- 4.40.11.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.
- 4.40.11.4. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:
  - i. Períodos de interrupção previamente acordados.
  - ii. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica).
  - iii. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- 4.40.11.5. Os indicadores que serão considerados para a prestação do serviço, deverão estar de acordo com a Tabela de Indicadores de Nível de Serviço, abaixo, sendo que o Nível Mínimo de Serviço é de 95,0% para cada mês civil e para todos os itens, conforme indicado:

Indicador de Nível de Serviço	Mecanismo de Cálculo	Nível de Problema (Prioridade)	Meta a Cumprir	Frequência de Medição
Problemas resolvidos no prazo	% de problemas resolvidos no prazo em relação ao total de problemas resolvidos por nível, considerando o registro no sistema de chamados da Contratada.	P1 – Crítica	95%	Mensal
		P2 – Alta	95%	Mensal
		P3 – Normal	95%	Mensal
		P4 – Baixa	95%	Mensal



- 4.40.11.6.** Para atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a empresa a ser contratada deverá respeitar os prazos e metas descritos abaixo.
- 4.40.11.7.** O prazo máximo para atendimento presencial ou remoto e solução, após a abertura do chamado técnico, será de:

Prioridade (Nível)	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução (Remoto)	Tempo de Resolução (In-loco)
P1 – Crítica	Interrupção total do serviço ou grave degradação que afete a operação principal da Contratante	2 horas úteis	4 horas úteis	6 horas úteis
P2 – Alta	Degradação significativa, mas com continuidade parcial da operação	2 horas úteis	6 horas úteis	8 horas úteis
P3 – Média	Impacto em função não essencial, sem afetar criticamente a operação principal	4 horas úteis	8 horas úteis	12 horas úteis
P4 – Baixa	Sem impacto operacional. Dúvidas, melhorias, ajustes estéticos	4 horas úteis	8 horas úteis	24 horas úteis

- 4.40.11.8.** Hora útil é o período em que a unidade que abriu o chamado está em funcionamento, considerando seu expediente e calendário, incluindo ou não finais de semana e feriados, conforme o que for praticado pela unidade.
- 4.40.11.9.** A contagem do tempo para o atendimento inicia-se a partir da hora de abertura do chamado, levando em consideração a Tabela de Nível Mínimo de Serviço, vinculada ao item 4.39.15.11.5.
- 4.40.11.10.** O descumprimento dos requisitos de atendimento discriminado acima será considerado penalidade, sujeita à advertência e sanções previstas no presente Termo de Referência.
- 4.40.11.11.** Na ocorrência de não cumprimento da Meta estabelecida por item, a penalidade atribuída será de até 1% (um por cento) do valor da fatura do mês anterior às ocorrências.
- 4.40.11.12.** A aplicação das sanções discriminadas no item 4.39.11.10 e 4.39.11.11 só poderão ser aplicadas após o devido processo administrativo, no qual esteja garantido o contraditório e a ampla defesa, nos moldes de Instrução Normativa específica.
- 4.40.11.13.** A Contratada será eximida da aplicação das sanções administrativas para os respectivos chamados em que sejam descumpridos os prazos de solução, desde que as interrupções nos serviços de telefonia tenham sido provocadas por problemas de conexões de dados advindos da Rede Metropolitana de Fibra Óptica do Município.
- 4.40.11.14.** Todas as soluções providas, inclusive as soluções de contorno, são de responsabilidade da Contratada e sem ônus para a Contratante.

#### **4.41. Do treinamento**

- 4.41.1.** A empresa vencedora será responsável por realizar treinamentos completos aos usuários finais da solução de telefonia IP, focando no uso correto e eficiente dos equipamentos instalados. Esse treinamento deverá ser ministrado no momento da implantação da solução, garantindo que todos os usuários compreendam plenamente as funcionalidades e operações dos dispositivos. Além disso, deverá ser fornecido um manual impresso ou digital, de fácil compreensão, que contemple todas as instruções



necessárias para o uso dos equipamentos, procedimentos de solução de problemas básicos e boas práticas operacionais.

- 4.41.2.** A empresa também deverá ministrar um treinamento específico para o gestor da solução de telefonia IP, com duração mínima de 1 hora. Esse treinamento será focado nas funcionalidades de gerenciamento da solução, cobrindo a configuração de usuários, monitoramento do sistema, geração de relatórios, solução de problemas técnicos e otimização de desempenho. O objetivo é capacitar o gestor para operar e supervisionar a solução de maneira autônoma, eficiente e segura.
- 4.41.3.** A empresa poderá, alternativamente, oferecer os treinamentos em formato de vídeo, desde que os materiais sejam claros, detalhados e de fácil assimilação. Os vídeos deverão estar disponíveis para consulta futura, facilitando o aprendizado contínuo e a resolução de dúvidas subsequentes. A empresa deverá garantir que os vídeos contemplem todas as etapas de uso dos sistemas ofertados, apresentando também casos de uso práticos e exemplos que reflitam situações reais de operação.

#### **4.42. Da Amostra da solução**

- 4.42.1.** Caso, durante a fase de análise da documentação apresentada, não seja possível aferir de forma clara e inequívoca o atendimento a qualquer item das especificações técnicas exigidas no edital, a Contratante poderá, a seu critério, instaurar diligência para a realização de Prova de Conceito (PoC) do(s) item(ns) em questão.
- 4.42.2.** A convocação será formalizada por meio eletrônico, contendo a data e o horário para a realização da apresentação da solução, que deverá ocorrer no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados do recebimento da convocação. Na ocasião, será verificada, de forma prática, a conformidade do(s) item(ns) com os requisitos estabelecidos no edital.
- 4.42.2.1.** A demonstração deverá ocorrer diretamente na solução ofertada, nos termos da proposta apresentada, vedada a utilização de slides, vídeos ou quaisquer outros materiais substitutivos.
- 4.42.2.2.** A empresa será integralmente responsável pelo fornecimento de todos os recursos, equipamentos e demais itens necessários à realização da demonstração, a qual poderá ser conduzida por até 2 (dois) representantes.
- 4.42.2.3.** O local da apresentação será definido pela Administração Municipal e informado no ato da convocação.
- 4.42.2.4.** A presença de visitantes estará condicionada à autorização prévia da Administração, observada a capacidade do espaço físico. Os interessados em acompanhar a demonstração na qualidade de visitantes deverão encaminhar solicitação por e-mail, contendo identificação pessoal e eventual vínculo institucional. A participação estará condicionada à aprovação expressa da Administração e à disponibilidade do espaço físico.
- 4.42.2.5.** Não será permitida qualquer interferência de visitantes durante a demonstração. Eventuais manifestações poderão ser autorizadas, a critério da equipe técnica, após a conclusão da apresentação.
- 4.42.2.6.** A avaliação técnica será realizada por representantes indicados pelos secretários das Secretarias da Fazenda, Saúde e Educação, sendo um representante de cada secretaria.
- 4.42.3.** O não atendimento à diligência nos termos e prazos estabelecidos poderá acarretar a inabilitação da proposta quanto ao(s) item(ns) respectivo(s)

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**



- 5.1. O órgão público de Içara firmará contrato com empresa especializada, seguindo um planejamento de aquisição parcelada conforme a necessidade, respeitando os limites orçamentários e evitando gastos onerosos.
- 5.2. Qualquer sinistro que porventura vir a ocorrer durante a execução do objeto, seja de natureza material ou pessoal, será de inteira responsabilidade da Contratada.
- 5.3. Os serviços que não atenderem às exigibilidades poderão ser devolvidos no todo ou em parte, determinando a sua substituição, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da notificação por escrito, sem prejuízo das penalidades previstas. Na impossibilidade de serem substituídos ou refeitos, serão aplicadas as sanções previstas no Edital, Termo de Referência e demais cominações legais.
- 5.4. A Contratada deverá prestar ao Município de Içara garantia de qualidade, estanqueidade e funcionamento dos materiais e/ou equipamentos fornecidos. A garantia é válida por um período não inferior a 06 (seis) meses a partir da data final da operacionalização do sistema.
- 5.5. Essa garantia corresponde à obrigatoriedade de substituição das partes ou peças defeituosas. Caso o defeito perdurar, a Contratada estará obrigada a total substituição do (s) material (is) e/ou equipamento (s).
- 5.6. A Contratante disponibilizará informações dos equipamentos e/ou componentes que se encontram em garantia por conta de terceiro.
- 5.7. Ocorrendo defeito durante o período de garantia, a Contratada será comunicada por escrito e deverá providenciar o reparo no prazo definido com a fiscalização.
- 5.8. A Contratada deverá fornecer um relatório técnico detalhado após cada intervenção, seja preventiva ou corretiva, incluindo as ações realizadas, peças substituídas e recomendações para futuras intervenções.
- 5.9. Comunicação de ocorrências nos Serviços de Telefonia:
  - 5.9.1. Em caso de interrupção, instabilidade ou qualquer problema na prestação dos serviços de telefonia, causados por terceiros ou por fatores externos, a Contratada deverá informar a Administração Municipal por e-mail, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após tomar conhecimento da ocorrência. A comunicação deve incluir a descrição do problema, suas causas e, se possível, o prazo estimado para a normalização dos serviços.
  - 5.9.2. A Prefeitura poderá repassar essas informações ao setor de comunicação para divulgação nos meios oficiais, com o objetivo de garantir transparência e manter a população informada.
  - 5.9.3. A comunicação deverá ser feita mesmo que os serviços já tenham sido restabelecidos.
- 5.10. A Contratada deverá cumprir impreterivelmente todos os prazos e condições exigidas, observando a data, horários e o local que se deva realizar a prestação do serviço contratado. Podendo sofrer as penalidades cabíveis pelo descumprimento.
- 5.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, a parcela incontroversa deverá ser liberada no prazo previsto para pagamento (Art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 5.12. A Contratada deverá atender com presteza às reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção, sem ônus para o Contratante.
- 5.13. A Contratada deverá fornecer e executar rigorosamente o objeto do presente termo no prazo estabelecido, mediante requisição ou ordem para a prestação dos serviços, e cumprir todas as demais obrigações impostas pelo presente TR e pela legislação aplicável.
- 5.14. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado, documentos que comprovem a manutenção das condições de habilitação exigidas para a contratação.



- 5.15. A Contratada deverá prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela Fiscalização da Prefeitura Municipal de Içara.
- 5.16. A Contratada deverá corrigir prontamente quaisquer erros ou imperfeições dos trabalhos e/ou fornecimento, atendendo, assim, as reclamações, exigências ou observações feitas pela Fiscalização da Prefeitura Municipal de Içara.
- 5.17. A Contratada deverá atender às medidas técnicas e administrativas determinadas pela Fiscalização da Prefeitura Municipal de Içara.
- 5.18. A Contratada deverá prover todos os meios necessários para garantir a plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerando os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 5.19. A Contratada deverá comunicar imediatamente à Contratante qualquer alteração ocorrida no endereço físico ou eletrônico, conta bancária e outras necessárias para recebimento de notificações. Caso a contratante tente contato com a Contratada por 03 (três) tentativas sem a devida resolução, serão aplicadas as devidas sanções administrativas.
- 5.20. A Contratada será responsabilizada pelo descumprimento das normas legais e infralegais na execução desta Contratação.
- 5.21. A Contratada reconhecerá ao Município de Içara o direito de, a critério deste descontar dos pagamentos devidos o valor de multas e demais sanções pecuniárias previstas no Contrato.
- 5.22. A Contratada não poderá, sem anuência do Município de Içara, modificar quaisquer especificações do Contrato. Sua gestão será feita exclusivamente pela autoridade cabível, designada pela Administração.
- 5.23. O serviço requisitado deverá ser realizado com qualidade sob pena de sofrer as sanções legais aplicáveis caso a Contratada ludibrie a Contratante.
- 5.24. O serviço será recebido de forma provisória e definitiva, conforme o regimento do Decreto Municipal nº 014/2024, que Regulamenta a Lei Federal nº14.133/2021, que dispõe sobre licitações e contratos administrativos, no âmbito do Município de Içara.
- 5.25. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## 6. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

- 6.1. Conforme o art. 117 da Lei nº14.133/21, a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º desta Lei.
- 6.2. A fiscalização dos serviços prestados ficará a cargo do servidor Inócio Felipe da Costa, Monitor de Sistema de Informática, matrícula nº 14172, quando devidamente solicitado.
- 6.3. O órgão público de Içara poderá nomear outro servidor(a) competente para o ofício caso o Fiscal indicado pela mesma, venha ausentar-se.
- 6.4. O gestor(a) da contratação terá, entre outras, as seguintes atribuições:
  - a) Averiguação técnica do objeto recebido;
  - b) Comunicar à Contratada o descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento;
  - c) Solicitar à Administração a aplicação de penalidades por descumprimento de cláusula contratual;
  - d) Solicitar à Contratada e a seu preposto todas as providências necessárias ao bom e fiel cumprimento das obrigações.
- 6.5. O Fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para



a Administração.

- 6.6. O Fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 6.7. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o Fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.8. O Fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 6.9. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o Fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 6.10. O Fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.
- 6.11. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o Fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
- 6.12. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e Fiscalização do contrato nos termos do Decreto Municipal nº14/2024.
- 6.13. A existência e atuação da Fiscalização do Município de Içara, em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada no que concerne ao fornecimento do objeto e às suas consequências e implicações próximas ou remotas.
- 6.14. A Contratada deverá comunicar ao Fiscal, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 6.15. A Contratada deverá manter um supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com o Fiscal de Contrato, dos assuntos relacionados à execução do Contrato, caso verifique quaisquer condições inadequadas à execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do objeto.
- 6.16. A Contratada ficará obrigada a permitir e facilitar a fiscalização ou supervisão no ato da entrega, devendo prestar as informações e esclarecimentos solicitados.
- 6.17. A Contratada ficará obrigada a comunicar à fiscalização designada pela Contratante, quando verificar quaisquer condições inadequadas à execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do objeto deste termo.
- 6.18. A Contratada não poderá, sem anuência do Município de Içara, modificar quaisquer especificações deste Contrato, sua gestão será feita exclusivamente pela autoridade cabível, designada pela Administração.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. Os valores são fixos e irredutíveis sem autorização e comprovação para tal ajuste, incluindo todos os custos e despesas com material, transporte, seguros, impostos, taxas de qualquer natureza, fretes, inclusive o lucro e toda e qualquer outra despesa.
- 7.2. A prestação do serviço (entrega, carga, descarga, instalação, manutenções) e suas despesas de tributos, encargos trabalhistas, previdenciários e demais custos decorrentes do fornecimento e/ou substituições do objeto, deve ser de responsabilidade da Contratada, sem ônus para Contratante.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- 7.3.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, de acordo com a entrega do produto juntamente com nota fiscal certificada pelos responsáveis.
- 7.4.** A Contratada deverá apresentar, junto com a Nota Fiscal, os documentos que comprovem a regularidade com a Seguridade Social (CND), o FGTS (CRF) e quitação de tributos e contribuições municipais.
- 7.5.** Se a nota fiscal, for apresentado com erro, será devolvida para retificação e reapresentação, acrescentando-se no prazo fixado no item anterior os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.
- 7.6.** A Contratada deverá emitir as notas fiscais, conforme Autorização de Fornecimento, separadamente para cada setor listado na tabela abaixo, de modo a facilitar a conferência e o controle contábil da Contratante.

LISTA DE SETORES PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO
FUNDAÇÃO CULTURAL DE IÇARA
FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ESPORTES
FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, HABITAÇÃO, TRABALHO E RENDA
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - EDUCAÇÃO INFANTIL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - ENSINO FUNDAMENTAL
SECRETARIA DE SAÚDE - ADMINISTRATIVO
SECRETARIA DE SAÚDE - ATENÇÃO PRIMÁRIA
SECRETARIA DE SAÚDE - ATENÇÃO SECUNDÁRIA

- 7.7.** Cada nota fiscal deverá conter a indicação clara do setor a que se refere, bem como a quantidade de itens ou serviços utilizados por esse setor. A lista de setores pode ser alterada conforme necessidade administrativa da Contratante.
- 7.8.** Os pagamentos não realizados dentro do prazo, motivados pela adjudicatária, não serão geradores de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.
- 7.9.** Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à Contratada ou inadimplência contratual.
- 7.10.** O pagamento do fornecimento efetivado ficará condicionado ao processamento regular de contas junto ao departamento Administrativo.
- 7.11.** O pagamento poderá ser recusado caso o produto não corresponda com as características exigidas ou que não esteja em conformidade com os termos do edital.
- 7.12.** A Contratada ficará responsável pelo serviço prestado e pela substituição de quaisquer objetos caso apresente defeito, retendo o devido pagamento sem ônus para a Contratada. Após a finalização da prestação do serviço contratado e constatado a qualidade do mesmo, a contratante prosseguirá com os devidos pagamentos.
- 7.13.** Qualquer erro ou omissão ocorridos 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.
- 7.14.** A Contratante exigirá o cumprimento de todos os compromissos assumidos pelo contratado, nos termos do edital, do termo de referência e do contrato.
- 7.15.** A Contratante deverá esclarecer e fornecer quaisquer informações e esclarecimentos solicitados pela empresa Contratada.
- 7.16.** A Contratante deverá atestar as notas fiscais e/ou faturas após a efetiva prestação do



serviço deste processo licitatório.

- 7.17. A Contratante aplicará à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais, quando necessário.
- 7.18. A Contratante verificará minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do serviço prestado provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1 **Atestado de Capacidade Técnica**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de no mínimo 200 ramais (duzentos), declarando ter implantado solução de telefonia IP, composta por PABX IP CLOUD, minutos e demais especificações técnicas compatíveis com descrição das funcionalidades descritas neste Termo de Referência.
- 8.2 **Certificado de registro ou inscrição junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA**, do domicílio ou sede do proponente, comprovando o registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente, em original ou cópia autenticada dentro de seu prazo de validade.
- 8.3 **Capacidade Técnica Profissional-Engenharia**: Comprovação pela licitante de possuir no seu quadro permanente profissional com qualificação técnica, detentor de Certificado de Acervo Técnico – CAT ou similar, expedido pela entidade profissional competente, que demonstre execução de serviços de instalação e suporte do PABX IP CLOUD e gerenciamento de telefonia IP (entre algumas das funções cita-se: criação de ramais, configurações de rotas, emissão de relatórios).
- 8.3.1 A comprovação de vínculo profissional poderá ser feita mediante contrato social, registro em carteira profissional, ficha de empregado ou contrato terceirizado registrado (neste caso no mínimo há seis meses), conforme orientação técnica do TCE/SC.
- 8.3.2 O profissional, detentor do Atestado Técnico comprobatório acima, deverá, obrigatoriamente, ser o responsável técnico pela execução dos serviços.
- 8.4 **Licença para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**: cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União.
- 8.4.1 Em atendimento ao artigo 3º do Capítulo I da Resolução número 614, de 28 de maio de 2013 da ANATEL, publicada em 31.05.2013 no DOU.
- 8.5 **Licença para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**: cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União.
- 8.5.1 Em atendimento ao parágrafo 1º, artigo 1º do Anexo do Decreto número 6.654, de 20 de novembro de 2008 da Presidência da República, que aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público.
- 8.6 **Documentos** relativos à regularidade jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, conforme prevê a Lei.

## 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. No que se refere a pesquisa de preços realizada nesse processo licitatório, o formato utilizado, deu-se da seguinte forma:
- I. **Orçamento de terceiros**: a pesquisa direta foi realizada através do encaminhamento, via e-mail, de solicitação de orçamento para 17 (dezesete) empresas/pessoas jurídicas do ramo pertinente, tendo como retorno 04 (quatro) cotações. O e-mail de solicitação segue anexado



neste processo e na tabela orçamentária constam todos os orçamentos recebidos bem como seus preços unitários.

a. Vale ressaltar que, para o item 1, foi desconsiderado um valor expressivamente discrepante dos outros encaminhados, sendo considerado, apenas, os outros nove itens deste orçamento, conforme segue na planilha orçamentária.

**II. Contratações similares feitas pela Administração Pública:** os processos homologados aqui apresentados são resultado de pesquisa no PNCP, onde buscou-se licitações com o objeto e itens os mais equiparados possíveis dos listados neste processo, bem como Prefeituras com realidades próximas à cidade de Içara.

a. Ressalta-se, também, que, pela maneira como são apresentados os itens nos processos licitatórios pesquisados, não foi possível relacionar todos itens deste processo às fontes de contratações apresentadas, mesmo com toda a pesquisa realizada por esta administração.

b. Outra medida adotada foi a pesquisa de processos em outros órgãos públicos nos quais a atual prestadora de serviços da Prefeitura de Içara não figura como vencedora, de modo a ampliar as fontes utilizadas para a estimativa de preços, conforme apresentado a seguir.

- (1) Prefeitura de Jaraguá do Sul/ SC - Contrato nº521/2023 (vigência de 60 meses): Sigmafone Telecomunicações Ltda.;
- (2) Prefeitura de Jataí/Go - Contrato nº86/2025: RS Voice Code Cloud Ltda.;
- (3) Prefeitura de Schroeder/SC - Contrato nº129/2024: Unifique Telecomunicações;
- (4) Prefeitura de Tubarão/SC - Contrato nº31/2023 - 2º Termo Aditivo: Algar Telecom S/A.

**9.2.** Através da média, o valor aproximado da contratação perfaz o montante total de **R\$368.552,04** (trezentos e sessenta e oito mil quinhentos e cinquenta e dois reais e quatro centavos).

**9.3.** Os documentos que dão suporte à estimativa do valor de contratação seguem anexados neste processo.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**10.1.** Os recursos orçamentários, para fazer frente às obrigações assumidas, correrão a conta do orçamento vigente da Prefeitura Municipal de Içara, seus Fundos, Secretarias e Departamentos.

**10.2.** O detalhamento da rubrica orçamentária será informado a cada emissão de ordem de serviço gerada.

## 11. FORMA E CRITÉRIOS PARA A SESSÃO

**11.1** A forma e critérios para a sessão serão conforme o disposto na tabela a seguir:

<b>Modo de disputa:</b>	Aberto
<b>Intervalo de lances:</b>	0,5% (meio por cento)
<b>Forma de julgamento:</b>	Menor preço Global
<b>Critério de julgamento:</b>	Menor preço
<b>Modalidade de Licitação:</b>	Pregão eletrônico
<b>Formalização da licitação:</b>	Contrato de serviço
<b>Sistema de cotas:</b>	Ampla concorrência



## 12. APROVAÇÃO E ASSINATURA

O Termo de Referência foi aprovado e assinado pelo Integrante Técnico, Integrante Requisitante e Autoridade Máxima responsável, conforme listagem abaixo:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
<p style="text-align: center;">_____ <b>Inócio Felipe da Costa</b> Setor de Informática</p>	<p style="text-align: center;">_____ <b>Elisangela Barcelos</b> Gerente da Administração</p>
AUTORIDADE COMPETENTE	
<p style="text-align: center;">_____ <b>Márcio Serafim Fólis</b> Secretário da Fazenda</p>	

Içara, 20 de outubro de 2025.



**MODELO**

**DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**

**EMPRESA:**

**CNPJ:**

**Endereço:**

Declaramos, para os devidos fins, que a empresa \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, realizou visita técnica no(s) local(is) designado(s) para execução do objeto do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_, promovido pela Prefeitura de Içara, conforme exigido no edital.

A visita técnica foi realizada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, pelo(a) representante \_\_\_\_\_, portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_ e RG nº \_\_\_\_\_, conforme autorização formal da empresa.

Durante a visita, foram observadas as condições locais, instalações, especificações técnicas, e demais elementos necessários à elaboração da proposta, conforme previsto no edital supracitado.

Por ser verdade e para que produza os efeitos legais, firmamos a presente declaração.

\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

**Carimbo e assinatura do Responsável Legal**

Nome do Responsável Legal:


Cargo do Responsável Legal:

Telefone e/ou e-mail de contato:



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

**ANEXO 1**  
**SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO DE TERCEIROS ENCAMINHADA POR E-MAIL**

 Gmail Setor de Compras Prefeitura Içara <compraspmicara@gmail.com>

---

**ORÇAMENTO**

---

Setor de Compras Prefeitura Içara <compraspmicara@gmail.com> Thu, Oct 2, 2025 at 10:56 AM  
To: maria.alesandra@telefonica.com  
Bcc: LICITAÇÃO VOXCITY <licitacao@voxcity.com.br>, maria.araujo@metodotelecom.com.br, distelsul@distelsul.com.br, sabrina@tactelecom.com.br, contato@mhnet.com.br, licitacoes@redeunifique.com.br, ricardomd@algatelecom.com.br, comercial@ideatelecomsc.com.br, tiago.azevedo@simplea.com.br, eduardo@sejat1.com.br, Daiane SAVOX TELECOM <daiane.savox@gmail.com>, celularsulvox@gmail.com, fabio@ideatelecomsc.com.br, maria.eugenia@voicemanager.cloud, comercial@networkinternet.com.br, tecnologia@cunhatecnologia.com.br

Prezado,

Após nova revisão do Termo de Referência encaminhado anteriormente para orçamento, verificamos que o Item 2 foi retirado erroneamente, logo, segue novo TR.

Dessa forma, solicitamos a gentileza de encaminhar proposta comercial (em papel timbrado com CNPJ, endereço e assinatura do responsável) contendo os valores praticados por sua empresa, considerando as especificações contidas no Termo de Referência, anexo deste e-mail.

Informamos que esta solicitação tem caráter exclusivamente estimativo, não representando qualquer compromisso de contratação por parte deste órgão.


Caso necessitem de mais informações, estamos à disposição.

Agradecemos desde já pela atenção e colaboração.

Atenciosamente,

Priscila Bertoncini  
Setor de Compras  
Prefeitura de Içara/SC

---

 3. TR - TELEFONIA final.docx  
106K