TERMO DE REFERÊNCIA / MEMORIAL DESCRITIVO

Processo Administrativo nº 328/2026

SERVIÇO DE TELEFONIA VOIP

Objeto: Contratação de empresa especializada para a prestação continuada de serviços integrados de Telefonia IP (VoIP), compreendendo Central PABX IP hospedada em nuvem, plataforma web de gerenciamento, portabilidade numérica, provimento de Tronco SIP, tráfego de ligações locais, de longa distância nacional (LDN) e internacional (LDI) para telefones fixos e móveis, relatórios gerenciais, indicadores, recursos de atendimento e a disponibilização de todos os equipamentos, softwares, licenças, acessórios e demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução, visando atender às demandas do Município de Criciúma/SC.

Criciúma/SC, outubro de 2026

1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO(S) ITEM(S) OU SERVIÇO(S)

A solução deverá compreender a prestação de serviço integrado de Telefonia IP (VoIP), destinado a atender às necessidades de comunicação telefônica do Município de Criciúma e de suas unidades, abrangendo todos os recursos necessários para o funcionamento contínuo e adequado do serviço durante a vigência contratual.

A prestação deverá contemplar a implantação, configuração, migração, portabilidade dos números telefônicos existentes, realização de testes, treinamento dos usuários indicados pela CONTRATANTE e entrada em produção da solução, de forma planejada e gradual, buscando minimizar impactos e interrupções nos serviços de telefonia atualmente utilizados.

O serviço deverá incluir Central PABX IP hospedada em ambiente de nuvem, plataforma de gerenciamento, troncos SIP, tráfego de chamadas, licenças, equipamentos necessários ao funcionamento dos ramais, bem como os serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualizações, monitoramento e substituição de equipamentos.

A solução deverá possibilitar o gerenciamento centralizado da telefonia, atender aos ramais atualmente existentes e permitir a expansão da capacidade conforme as necessidades do Município, incluindo a incorporação de novos ramais e unidades durante a vigência contratual. Todos os recursos, serviços, equipamentos e demais componentes necessários à prestação deverão estar incluídos na solução, sem cobrança individualizada, observados os requisitos técnicos, níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de telefonia utilizados pela Prefeitura Municipal de Criciúma e suas unidades, considerando o término da vigência do Contrato nº 310/PMC/2021 e o atingimento dos limites de continuidade, tornando necessária a adoção de uma

nova solução para atendimento das demandas de comunicação telefônica do Município.

Além disso, a contratação decorre da necessidade de modernização da infraestrutura de telefonia atualmente utilizada, especialmente da central PABX física, mediante sua substituição por uma solução de Telefonia IP (VoIP), com PABX IP hospedado em ambiente de nuvem. A atualização permitirá adequar a infraestrutura às necessidades atuais do Município, modernizar a gestão dos serviços de telefonia e proporcionar maior flexibilidade para expansão e integração dos ramais e unidades.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária tanto em razão do encerramento do instrumento atualmente vigente quanto da necessidade de atualização tecnológica da infraestrutura de telefonia, visando garantir a continuidade e o adequado funcionamento dos serviços de comunicação do Município.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

A CONTRATADA deverá apresentar cronograma detalhado das etapas do projeto, constando as atividades que serão realizadas, recursos de pessoal, prazos de desenvolvimento dos serviços de migração das linhas telefônicas, implantação, treinamento e acompanhamento pós-implantação, contemplando todos os processos da solução em todas as áreas atendidas e envolvidas neste projeto. Este cronograma deve ser apresentado preferencialmente em diagrama Gantt (gráfico para ilustrar as etapas de um projeto), gerado a partir de software de gerenciamento de projetos disponível no mercado ou outro mecanismo que ilustra claramente as atividades e prazos de cada etapa.

3.1.1. Implantação

Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas, dentre os quais: implantação, configuração e treinamento necessários à operação.

1.	O cronograma de implantação deverá ser apresentado em até 05 (cinco) dias úteis a partir da emissão da ordem de serviço.
2.	Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes.
3.	entrega, instalação, configuração, programação e realização dos testes dos equipamentos e demais componentes da solução deverão ser iniciadas após a emissão da Ordem de Serviço, devendo ser concluídas no prazo máximo de 30 (trinta) dias para a sede (Paço Municipal) da CONTRATANTE e de 90 (noventa) dias para as demais unidades e pontos externos, ambos contados do recebimento da Ordem de Serviço.
4.	A emissão do termo de aceite dos serviços de implantação e treinamento, ocorrerá somente ao fim da data prevista para fim dos serviços, caso o serviço tenha sido executado de maneira satisfatória, mediante procedimentos de validação por parte do fiscal do contrato.
5.	Fica a cargo da CONTRATADA, providenciar a portabilidade de todas as linhas telefônicas, sejam elas provenientes de qualquer tipo de tecnologia.
6.	A CONTRATADA será responsável pela instalação, configuração, ativação e realização dos testes de todos os ramais, equipamentos e demais componentes da solução em todas as unidades indicadas pela CONTRATANTE, incluindo unidades e pontos externos à sede administrativa, ficando sob sua responsabilidade os deslocamentos, mão de obra e demais serviços necessários à implantação, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.1.2. Treinamento e capacitação

1.	A CONTRATADA realizará treinamento sobre o uso dos equipamentos por ela fornecidos aos usuários e treinamento sobre software de telefonia aos colaboradores lotados na CONTRATANTE.
2.	Treinamento de operacionalização técnica voltada a Diretoria de Tecnologia e Inovação para administração e manutenção da solução ofertada da solução ofertada.
3.	Os treinamentos deverão ser quantificados aos administradores e gestores para até 30 (trinta) profissionais da CONTRATANTE que trabalham com o fluxo e/ou individualmente durante a implantação.
4.	A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.
5.	Os treinamentos necessários após a conclusão da implantação da solução, para novos profissionais e reforços aos atuais, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem ônus ao município até o término do contrato.
6.	A CONTRATADA deverá disponibilizar em meio digital, materiais educativos em artigos, ou vídeos, ou imagens, com intuito orientativo.

7.	A CONTRATANTE providenciará o local do treinamento, computadores para os participantes e equipamento audiovisual de suporte. A CONTRATADA providenciará material didático de suporte ao treinamento.
8.	Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens à CONTRATANTE, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da CONTRATADA.

3.1.3. Hospedagem e infraestrutura em nuvem

1.	A Central PABX IP, a plataforma de gerenciamento e os demais componentes centrais da solução deverão ser hospedados em ambiente de computação em nuvem, ficando a CONTRATADA integralmente responsável pela disponibilização, operação, manutenção, atualização, segurança e continuidade da infraestrutura necessária à prestação do serviço.
2.	A infraestrutura responsável pela hospedagem dos componentes centrais da solução, bem como pelo armazenamento dos dados, configurações e gravações, deverá estar localizada em datacenter situado em território brasileiro.
3.	A infraestrutura utilizada deverá possuir mecanismos de alta disponibilidade e redundância de processamento, armazenamento, conectividade e alimentação elétrica, de modo a reduzir riscos de indisponibilidade decorrentes de falhas isoladas de seus componentes.
4.	O ambiente deverá dispor de mecanismos de segurança física e lógica, monitoramento contínuo, prevenção e detecção de incidentes, cópias de segurança e procedimentos de recuperação em caso de falhas.
5.	A CONTRATADA deverá manter a infraestrutura necessária ao funcionamento da solução em regime contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
6.	Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para armazenar (*backup*) cópias das informações de configuração, incluindo informações de autenticação, registros de chamadas, mensagens de URA, configurações de rede, atendimento automático dentre outros.
7.	As cópias de segurança necessárias à recuperação da solução deverão ser mantidas em infraestrutura distinta daquela utilizada para a operação principal, de forma a preservar a possibilidade de recuperação em caso de indisponibilidade ou comprometimento do ambiente principal.
8.	A solução deverá apresentar disponibilidade mensal mínima de 99%, considerada a disponibilidade dos componentes centrais necessários à prestação do serviço.
9.	A disponibilidade mensal será apurada considerando o período total de operação do serviço no respectivo mês, descontados os períodos de indisponibilidade atribuíveis à CONTRATADA. O percentual de disponibilidade será calculado pela relação entre o tempo efetivamente disponível e o tempo total previsto para funcionamento da solução.
10.	A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados tratados no âmbito da solução, observando a legislação aplicável à proteção de dados pessoais e as políticas de segurança da CONTRATANTE.

11.	Os dados, registros, gravações, configurações e demais informações processadas no âmbito da contratação permanecerão sob controle da CONTRATANTE e deverão ser tratados pela CONTRATADA exclusivamente para as finalidades necessárias à execução do objeto, vedada sua utilização para finalidade diversa.
12.	A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, sem demora injustificada, incidentes de segurança que possam comprometer dados, gravações, registros ou a disponibilidade da solução.
13.	Ao término da contratação, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá prestar todo o apoio necessário à transição dos serviços para nova solução ou prestador, de forma a evitar interrupção da telefonia municipal.
14.	A CONTRATADA deverá colaborar com os procedimentos de portabilidade dos números telefônicos, transferência de configurações e fornecimento das informações necessárias à continuidade do serviço.
15.	Mediante solicitação da CONTRATANTE, deverão ser disponibilizados os dados, registros, configurações e demais informações da solução em formato tecnicamente utilizável, observados os prazos de retenção e as regras de proteção de dados estabelecidas neste Termo de Referência.

3.1.4. Manutenção e suporte técnico

1.	O atendimento às solicitações de suporte técnico deverá ser realizado por profissional tecnicamente capacitado, de forma remota ou presencial, conforme a natureza da ocorrência, por meio dos canais disponibilizados pela CONTRATADA, incluindo, no mínimo, telefone, correio eletrônico e ferramenta eletrônica para registro e acompanhamento de chamados. O atendimento presencial deverá ser realizado sempre que a solução da ocorrência exigir intervenção in loco.
2.	A contratada deverá disponibilizar ferramenta online para cadastro e acompanhamento de chamados de suporte técnico. Em caso de a contratada não dispor de tal ferramenta, deverá utilizar ferramenta de abertura de chamados e acompanhamento disponibilizada pela Prefeitura Municipal de Criciúma, conforme determinará a Diretoria de TI.
3.	O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido no mínimo de segunda à sexta-feira, das 08:00h (oito) às 18:00h (dezoito).
4.	A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para o suporte à solução de telefonia, incluindo atendimento remoto e presencial no Município de Criciúma sempre que a natureza da ocorrência exigir intervenção *in loco*.
5.	Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens à CONTRATANTE, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da CONTRATADA.
6.	A CONTRATADA deverá prestar o serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Criciúma/SC, orientando quanto ao uso racional do serviço de telefonia, ajuste de planos e cancelamento/instalação de linhas telefônicas quando necessário.

7.	Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.
8.	Levar, imediatamente, ao conhecimento da CONTRATANTE, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
9.	Substituir, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, todo equipamento ou componente que apresente defeito, mau funcionamento, incompatibilidade ou desgaste. Quando a indisponibilidade do equipamento comprometer a operação do serviço, deverá ser disponibilizado equipamento substituto provisório ou definitivo dentro do prazo de solução correspondente à severidade da ocorrência.
10.	Em regra, manutenções que tornem o serviço inacessível, devem ser realizadas fora do horário comercial.
11.	Os chamados de suporte técnico serão classificados de acordo com o nível de severidade da ocorrência, considerando o impacto causado à operação da CONTRATANTE. O prazo para solução ou restabelecimento será contado a partir do momento da abertura do chamado nos canais oficiais disponibilizados pela CONTRATADA, devendo ser observados os seguintes prazos máximos: a) **Severidade crítica:** indisponibilidade total do serviço ou de funcionalidade essencial, até 3 horas; b) **Severidade alta:** ocorrência que restrinja significativamente a operação do serviço, até 12 horas; c) **Severidade média:** ocorrência que prejudique parcialmente a operação do serviço, até 24 horas; d) **Severidade baixa:** ocorrência, dúvida ou solicitação que não comprometa significativamente a operação do serviço, até 48 horas.
12.	Para fins deste Termo de Referência, considera-se solucionada a ocorrência quando houver a correção definitiva do problema ou a implementação de solução de contorno que restabeleça integralmente o funcionamento do serviço, sem prejuízo da obrigação de correção definitiva pela CONTRATADA.
13.	Os prazos de solução ou restabelecimento estabelecidos neste item serão contabilizados em horas corridas, a partir da abertura do chamado, inclusive fora do horário comercial, finais de semana e feriados. A CONTRATADA deverá manter estrutura de suporte suficiente para o cumprimento dos respectivos prazos.
14.	O não cumprimento dos prazos estabelecidos para cada nível de severidade implicará a aplicação das penalidades previstas no contrato, de forma gradativa, conforme a gravidade da ocorrência e a reincidência, da seguinte forma: a) Incidente que provoque indisponibilidade total da infraestrutura ou serviço essencial. I. Atraso superior ao prazo de solução estabelecido: Aplicação de advertência formal. II. Reincidência da ocorrência no mesmo mês ou atraso superior ao dobro do prazo de solução: Aplicação de multa correspondente a 0,3% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência.; III. Reincidência em mais de 6 ocorrências no período de 3 meses: Aplicação de multa de 1% sobre o valor mensal do contrato, com possibilidade de rescisão contratual.

	b) Incidente de alto impacto, que restrinja severamente a operação, sem interrupção total. I. Atraso superior ao prazo de solução estabelecido: Aplicação de advertência formal; II. Reincidência da ocorrência no mesmo mês ou atraso superior ao dobro do prazo de solução: Aplicação de multa correspondente a 0,2% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência; III. Reincidência superior a 8 ocorrências no período de 3 meses: Aplicação de multa adicional de 0,5% sobre o valor mensal do contrato. c) Incidente de médio impacto, que cause degradação relevante de desempenho ou intermitência, com impacto parcial nas atividades. I. Atraso superior ao prazo de solução estabelecido: Aplicação de advertência formal; II. Reincidência em mais de 10 ocorrências no período de 3 meses: Aplicação de multa correspondente a 0,1% sobre o valor mensal do contrato. d) Incidente de baixo impacto, que não comprometa significativamente a operação ou possua alternativa técnica viável. I. Reincidência em mais de 14 ocorrências no período de 3 meses: Aplicação de advertência formal; II. Persistindo a reincidência: Aplicação de multa correspondente a 0,05% sobre o valor mensal do contrato. As penalidades previstas neste contrato serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis, previstas na legislação vigente, podendo ser cumulativas, observados os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e do interesse público.

3.2. CENTRAL PABX IP EM NUVEM

Item	Descrição	Obrigatório
1.	A solução deverá disponibilizar Central PABX IP integralmente hospedada em ambiente de nuvem, cabendo à CONTRATADA fornecer, operar, manter, atualizar e sustentar toda a infraestrutura necessária ao seu funcionamento durante a vigência contratual, sem necessidade de aquisição ou disponibilização de servidores pela CONTRATANTE.	X
2.	Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.	X
3.	Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário.	
4.	Possibilitar a rota de ligações com separação automática de destinos para operadora IP, via Dialplan.	
5.	Possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio.	
6.	A solução deverá possuir mecanismos de tratamento e otimização do tráfego de voz, incluindo tratamento de jitter, compatibilidade com ambientes que utilizem	

	NAT, negociação de codecs e demais recursos necessários à adequada interoperabilidade e qualidade das chamadas.	
7.	A solução deverá utilizar protocolos e padrões abertos e amplamente adotados pelo mercado de telefonia IP, incluindo o protocolo SIP, garantindo compatibilidade entre a Central PABX IP, os terminais disponibilizados, os troncos de telefonia e os demais componentes integrantes da solução.	X
8.	Interligação automática entre ramais.	X
9.	Discagem abreviada para ligações Externas.	
10.	Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço.	X
11.	Transferência nas chamadas de entrada e saída.	X
12.	Estacionamento de chamadas com retorno por discagem de código específico.	X
13.	Facilidade de Identificação vocalizada do ramal.	
14.	Os ramais de um grupo consecutivo poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo número geral do grupo.	X
15.	Captura de chamadas, sendo a função acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura.	X
16.	Possibilidade de qualquer ramal dos equipamentos de comutação ser habilitado, ou desabilitado pelo seu usuário com uso de senha para efeito de estabelecimento de chamadas externas (cadeado eletrônico).	
17.	Deverá ser possível a mudança de ramais do mesmo tipo através do uso de códigos específicos sem a necessidade de mudanças na rede.	
18.	Os equipamentos de comutação deverão permitir que um usuário, através do seu código pessoal, possa fazer ligações a partir de qualquer outro ramal do sistema composto por todos outros equipamentos. Isto permitirá que, independentemente de onde esteja, ou seja, para equipamentos interligados em rede corporativa, o usuário possa desfrutar dos privilégios que o seu ramal possui para realizar chamadas. Nesse caso, deve ser mantida a tarifação associada ao ramal do usuário correspondente ao código marcado, e não ao ramal físico de onde se fez a ligação.	
19.	A solução deverá disponibilizar capacidade mínima de chamadas externas simultâneas equivalente à quantidade total de ramais previstos na contratação, considerando chamadas originadas e recebidas, sem prejuízo das comunicações internas entre ramais.	X
20.	Considera-se ramal cada extensão ou conta individual disponibilizada e ativa na plataforma, independentemente de sua utilização por telefone IP, softphone, aplicativo, ATA ou outro dispositivo compatível.	
21.	A solução deverá possibilitar a identificação das chamadas externas originadas mediante apresentação de número telefônico público associado ao respectivo ramal, setor, unidade ou tronco, conforme configuração definida pela CONTRATANTE e observadas as regras aplicáveis ao serviço de telecomunicações.	X

22.	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 e ficando a cargo da CONTRATANTE a disponibilização de acesso a dados móveis para o perfeito funcionamento do software.	

3.3. ESPECIFICAÇÕES DA PLATAFORMA

Item	Descrição	Obrigatório
1.	A plataforma deverá possuir capacidade suficiente para suportar todos os ramais, terminais, ATAs, gateways, softphones e demais recursos previstos neste Termo de Referência, bem como permitir expansão sem substituição da solução tecnológica.	X
2.	A solução deverá disponibilizar recursos integrados de audioconferência e videoconferência, sem necessidade de contratação de licenças, módulos ou recursos adicionais pela CONTRATANTE.	X
3.	A solução deverá permitir a realização de, no mínimo, 8 (oito) salas individualizadas de audioconferência ou videoconferência, com capacidade total de até 64 (sessenta e quatro) participantes simultâneos, considerando o conjunto das salas.	
4.	Os recursos de audioconferência e videoconferência serão destinados exclusivamente à comunicação entre usuários internos da solução, devidamente cadastrados e autorizados pela CONTRATANTE.	
5.	A Plataforma deverá permitir URAs de atendimento digital personalizadas, podendo ter como canal de entrada Linhas Digitais, analógicas e até mesmo ramais, permitindo a configuração de níveis de navegação para atendimento dos departamentos integrada à plataforma, sem necessidade de contratação de licenças, módulos ou recursos adicionais pela CONTRATANTE.	X
6.	A Plataforma deverá permitir no mínimo 50 URAs de atendimento digital personalizadas, podendo ter como canal de entrada Linhas Digitais, analógicas e até mesmo ramais, permitindo a configuração com no mínimo, 5 (cinco) níveis de navegação para atendimento dos departamentos integrada à plataforma, sem necessidade de contratação de licenças, módulos ou recursos adicionais pela CONTRATANTE.	
7.	As mensagens de espera, URAs e demais mensagens institucionais deverão possuir qualidade profissional de áudio, adequada e inteligível para atendimento telefônico, cabendo à CONTRATADA realizar sua produção, gravação, edição e atualização sem custos adicionais, conforme textos e orientações fornecidos pela CONTRATANTE.	

8.	A solução deverá disponibilizar módulo de Call Center integrado à Central PABX IP, sem necessidade de contratação de licenças adicionais, permitindo o gerenciamento de agentes, filas de atendimento, estados dos agentes, pausas, distribuição de chamadas, monitoramento em tempo real e geração de relatórios operacionais.	
9.	Deverá ser possível visualizar todos os ramais via *web*, em uma tela de computador até o mínimo de 40 ramais por página, essa visualização deverá ser online e possibilitar: a) Visualização de ocupação dos ramais; b) Visualização de Ramais em Estacionamento ou fila de espera.	
10.	Deverá ser possível visualizar via web todas as ligações ativas em andamento, com capacidade de exibição de, no mínimo, 50 (cinquenta) ligações simultâneas por página, apresentando, no mínimo, número ou ramal de origem, número ou ramal de destino e tempo da chamada. a) Deverá ser possível ouvir as ligações em andamento em tempo real; b) Deverá ser possível interceptar ligações em andamento em tempo real; c) Deverá ser possível escutar ligações em andamento no modo "cochichador" onde apenas uma parte da ligação irá ouvir o interceptador, em tempo real.	
11.	Os recursos de monitoramento, escuta, intervenção ou acompanhamento de chamadas em tempo real deverão ser restritos a usuários expressamente autorizados pela CONTRATANTE, mediante controle de acesso individual e registro das operações realizadas em log de auditoria.	

3.4. GERENCIAMENTO DA PLATAFORMA

O Gerenciamento da Central PABX IP (em nuvem) deverá permitir as seguintes funcionalidades:

Item	Descrição	Obrigatório
1.	Ativar e desativar filas de chamadas.	X
2.	Ativar e desativar recebimento de chamadas.	X
3.	Ativar e desativar correio de Voz.	
4.	Ativar e desativar o Ramal.	X
5.	Ativar e desativar troncos.	
6.	Ativar e desativar Atendimento digital.	X
7.	Informação de ramais SIP registrados, online.	X
8.	Informação de filas de chamadas, online.	X
9.	Informação de tempos do sistema.	
10.	Informações de serviços ativo no PABX IP.	X

11.	O gerenciamento da solução deverá ser realizado por meio de plataforma web segura, acessível através de navegadores atualizados, mediante autenticação individual dos usuários e utilização de conexão criptografada.	X
12.	A plataforma deverá permitir a criação, configuração e gerenciamento de menus de Unidade de Resposta Audível (URA), possibilitando a definição de opções de atendimento por teclado, encaminhamento para ramais, filas, grupos de atendimento, outras URAs ou mensagens personalizadas, conforme regras definidas pela CONTRATANTE.	
13.	A solução deverá disponibilizar recurso de caixa postal de voz para os ramais, permitindo a gravação, armazenamento, consulta e gerenciamento das mensagens recebidas por meio da plataforma web, bem como o envio das mensagens ou de notificação de seu recebimento para endereço de correio eletrônico configurado.	
14.	A plataforma deverá permitir a configuração de encaminhamento de chamadas para outros ramais, grupos, filas ou números externos autorizados, possibilitando a definição de regras para encaminhamento imediato, por ausência de atendimento, por indisponibilidade ou por ocupação do ramal.	X
15.	A solução deverá permitir a transferência de chamadas entre ramais, filas, grupos de atendimento e demais destinos disponíveis, contemplando, no mínimo, transferência direta e transferência assistida, quando aplicável.	X
16.	A solução deverá permitir a ativação e desativação da funcionalidade de não perturbe, possibilitando impedir temporariamente o recebimento de chamadas em determinado ramal, conforme regras e permissões estabelecidas pela CONTRATANTE.	
17.	A plataforma deverá permitir o encaminhamento automático de chamadas para a caixa postal do ramal quando este estiver ocupado, indisponível, não atender dentro do período configurado ou quando houver regra específica definida pelo usuário ou administrador.	
18.	A solução deverá disponibilizar funcionalidade de siga-me, permitindo que chamadas destinadas a determinado ramal sejam encaminhadas, de forma automática e configurável, para outro ramal, dispositivo, softphone ou número externo autorizado.	
19.	A solução deverá suportar chamadas de vídeo, audioconferências e videoconferências entre usuários internos da plataforma, por meio de softphone, aplicativo, navegador web ou solução equivalente, sem prejuízo das funcionalidades de voz.	
20.	A plataforma deverá permitir a criação e o gerenciamento de listas de números bloqueados, possibilitando impedir o recebimento ou a realização de chamadas para números, faixas ou padrões previamente definidos, conforme permissões administrativas.	
21.	A plataforma deverá permitir a criação e o gerenciamento de listas de números autorizados, possibilitando restringir chamadas ou recursos a destinos	

	previamente permitidos, conforme políticas e perfis definidos pela CONTRATANTE.	
22.	A solução deverá permitir que usuários autorizados atendam chamadas destinadas a outros ramais pertencentes ao mesmo grupo de captura ou a grupos previamente configurados, mediante comando no terminal, softphone ou plataforma.	X
23.	A solução deverá disponibilizar recurso de rediscagem das últimas chamadas realizadas, permitindo ao usuário efetuar nova chamada para número previamente discado por meio do telefone IP, softphone ou aplicativo.	
24.	Deverá permitir a criação de filas de chamadas com estratégias de entrega de chamada: a) Tocar em todos; b) Agente desocupado há mais tempo; c) Round Robin (segue uma sequência circular); d) Top Down; e) Agente com menor tempo de conversação; f) Agente com menor número de chamadas; g) Sequencialmente pela ordem dos agentes; h) Sequencialmente pela ordem do próximo agente; i) Entrega Aleatória.	X
25.	A plataforma deverá permitir a criação de no mínimo 200 filas de chamadas.	
26.	A plataforma deverá permitir a criação e o gerenciamento de grupos de toque, possibilitando definir os ramais participantes e as respectivas regras de distribuição das chamadas.	X
27.	A plataforma deverá permitir a criação de no mínimo 200 grupos de toque.	
28.	A plataforma deverá permitir a configuração de músicas e mensagens de espera, possibilitando conteúdo padrão para toda a solução ou conteúdo personalizado por fila, grupo, unidade, setor ou aplicação, conforme definido pela CONTRATANTE. Todas as mensagens deverão ser em Português(pt-BR).	X
29.	A plataforma deverá permitir captura de chamadas por grupo e captura direta de chamadas destinadas a ramal específico, mediante código, tecla programável ou funcionalidade equivalente.	X
30.	A plataforma deverá permitir a criação de quantidade ilimitada de grupos de captura, sem necessidade de contratação de licenças, módulos ou recursos adicionais pela CONTRATANTE.	
31.	A solução deverá disponibilizar página web pública para consulta da lista de ramais, acessível por navegador sem necessidade de autenticação, permitindo pesquisa, no mínimo, por nome, setor ou unidade. A CONTRATANTE deverá possuir controle sobre quais ramais serão disponibilizados publicamente e sobre a atualização das respectivas informações.	
32.	Possuir mecanismos de integração com sistemas externos por meio de API ou outra tecnologia padronizada e documentada.	X

33.	A plataforma deverá permitir o bloqueio de chamadas internacionais para todos os ramais da solução, possibilitando à CONTRATANTE solicitar ou realizar, por meio da plataforma de gerenciamento, a liberação individual ou em grupo somente para os ramais por ela definidos. A liberação poderá ser permanente ou temporária, devendo, neste último caso, permitir a definição do período de vigência da autorização e o bloqueio automático após seu término.	

3.4.1. Gravação de Chamadas

Item	Descrição	Obrigatório
1.	A solução deverá possibilitar a gravação de chamadas internas e externas, originadas e recebidas, conforme configuração definida pela CONTRATANTE.	X
2.	A solução deverá disponibilizar capacidade mínima de 1 TB para armazenamento das gravações de chamadas, em ambiente seguro, garantindo sua disponibilidade.	X
3.	A plataforma deverá disponibilizar tela web específica para gerenciamento das gravações, permitindo consulta, pesquisa, reprodução e download das gravações, com filtros, no mínimo, por período, ramal, número de origem, número de destino e duração da chamada.	X
4.	O acesso às gravações deverá ser condicionado às permissões atribuídas aos diferentes perfis de usuário.	X
5.	As operações de consulta, reprodução ou administração das gravações deverão ser registradas em log de auditoria.	X

3.4.2. Recursos de segurança

Item	Descrição	Obrigatório
1.	O acesso ao sistema, por motivo de gerenciamento, deverá ser protegido por um registro (login) com senha e um segundo fator de autenticação para os administradores.	X
2.	O sistema deverá possibilitar a criação e o gerenciamento de perfis com, no mínimo, três níveis de acesso: administrador, gestor e usuário, permitindo a atribuição de permissões diferenciadas conforme as responsabilidades de cada perfil.	X
3.	Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade.	X
4.	O sistema deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não, bem como todas as operações realizadas por determinado usuário.	X
5.	Deverá ser disponibilizada à Diretoria de Tecnologia e Inovação, quando solicitado, cópia atualizada das configurações e demais informações necessárias à recuperação ou migração de toda a solução.	X

6.	O sistema deverá prover suas funcionalidades em ambientes com apenas uma VLAN ou com VLAN's separadas para voz e dados de modo a isolar o tráfego e prover segurança adicional.	X
7.	A infraestrutura responsável pela hospedagem da solução deverá possuir mecanismos de segurança lógica destinados à prevenção, detecção e mitigação de acessos indevidos, ataques de negação de serviço, tentativas automatizadas de autenticação, varreduras e demais ameaças aplicáveis à solução.	X
8.	A solução deverá permitir listas de controle de acesso e bloqueio de endereços IPv4 e IPv6 ou mecanismos equivalentes.	
9.	Os telefones IP, *softphones* e demais dispositivos que se registrem na plataforma deverão utilizar credenciais individuais ou mecanismos seguros de autenticação, sendo vedado o uso de credenciais padrão compartilhadas entre equipamentos.	X
10.	O sistema deve possuir funcionalidade semelhante a cadeado eletrônico. Uma vez a funcionalidade ativada, o ramal não poderá fazer chamadas.	
11.	O sistema deve possuir PIN's que poderão ser utilizados por quaisquer ramais instalados.	
12.	Os PIN's poderão ser pessoais e intransferíveis.	
13.	Cada PIN poderá pertencer a um tipo de tronco.	
14.	Possibilidade de personalização do perfil de autorização dos PIN's.	
15.	O acesso aos dados e gravações deverá observar o princípio do menor privilégio e ser limitado aos usuários autorizados.	X

3.4.3. Tecnologias embarcadas

Item	Descrição	Obrigatório
1.	Gerenciamento Total via WEB.	X
2.	A plataforma deverá possuir interface integralmente disponível em Português do Brasil.	X
3.	Sistema avançado de geração de CDR: a) Visualização de número de origem. b) Visualização de número de destino. c) Visualização de tempo de conversação. d) Visualização de tempo total da chamada. e) Visualização do tronco utilizado para saída da chamada.	X
4.	Permite carregar arquivos de áudio .WAV, .GSM e .MP3 para ser reproduzido na ligação, música de espera ou URA de atendimento.	X
5.	Toques de Ring customizáveis	X
6.	Capacidade de Provisionamento de equipamentos	X
7.	Inclusão de operadoras de telefonia para terminação de chamadas.	X

3.4.4. Qualidade de serviço

Item	Descrição	Obrigatório
1.	A solução deverá possuir mecanismos de continuidade e redundância para o tráfego de chamadas, permitindo a utilização de rotas alternativas em caso de falha, indisponibilidade ou degradação da rota principal, quando tecnicamente aplicável.	X
2.	O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento.	X
3.	A solução deverá disponibilizar mecanismos de monitoramento da qualidade das comunicações VoIP, permitindo acompanhar, quando aplicável, indicadores como latência, jitter, perda de pacotes, disponibilidade e qualidade das chamadas, de forma a permitir a identificação de degradações do serviço.	X

3.4.5. Troncos SIP, Tráfego e Qualidade das Chamadas

Item	Descrição	Obrigatório
1.	O tráfego de chamadas deverá ser entregue com qualidade adequada à comunicação de voz, observados os padrões e regulamentações aplicáveis aos serviços de telecomunicações.	X
2.	A solução deverá permitir a configuração da identificação das chamadas originadas (Caller ID), observadas as regras aplicáveis aos serviços de telecomunicações.	X
3.	A solução deverá suportar a identificação completa dos números telefônicos públicos, incluindo o respectivo código de área (DDD), em conformidade com o plano de numeração aplicável.	X
4.	O tráfego de voz deverá ser disponibilizado por meio de troncos SIP ou tecnologia equivalente interoperável com a solução ofertada.	
5.	A comunicação entre os componentes da solução e a infraestrutura responsável pelo processamento das chamadas deverá utilizar mecanismos seguros de transmissão, com criptografia quando tecnicamente aplicável.	
6.	A solução deverá possuir Session Border Controller (SBC) ou funcionalidade equivalente integrada à arquitetura da solução, responsável pela proteção, controle e gerenciamento das sessões SIP entre a Central PABX IP, os troncos de telecomunicações e as redes externas.	X
7.	A CONTRATADA deverá disponibilizar mais de uma rota de telecomunicações para redundância do tráfego de chamadas, de forma a reduzir o risco de indisponibilidade decorrente de falha de uma única rota.	X
8.	A solução deverá permitir a disponibilização e operação de até 5 (cinco) serviços associados a códigos de acesso tridígitos, cada um com capacidade mínima de 10 (dez) chamadas simultâneas, os quais serão ativados conforme solicitação da CONTRATANTE durante a vigência contratual.	X

9.	As chamadas recebidas por meio dos serviços tridígitos deverão poder ser encaminhadas para URAs, filas, grupos de atendimento ou ramais definidos pela CONTRATANTE.	X
10.	A solução deverá permitir a disponibilização e operação dos serviços 0800 previstos neste Termo de Referência, com abrangência nacional, permitindo o recebimento de chamadas originadas de qualquer localidade do território nacional.	X
11.	As chamadas recebidas pelos serviços 0800 deverão poder ser encaminhadas para URAs, filas, grupos de atendimento ou ramais definidos pela CONTRATANTE.	
12.	A ativação, configuração, manutenção e demais recursos necessários ao funcionamento dos serviços tridígitos e 0800, dentro dos quantitativos previstos neste Termo de Referência, deverão estar compreendidos no valor mensal contratado, sem cobrança adicional.	X

3.4.6. Bilhetagem, Relatórios e Indicadores Gerenciais

Item	Descrição	Obrigatório
1.	A solução deverá disponibilizar sistema centralizado de bilhetagem, integrado à plataforma de gerenciamento e acessível via web, contemplando todos os ramais, usuários e localidades atendidos pela solução.	X
2.	A plataforma deverá registrar e permitir a consulta das chamadas internas e externas, originadas e recebidas, disponibilizando, no mínimo, as seguintes informações: a) Número ou ramal de origem; b) Número ou ramal de destino; c) Tipo da chamada, identificando, no mínimo, interna, externa originada ou externa recebida; d) Data e horário de início; e) Duração total da chamada; f) Tempo efetivo de conversação, quando disponível; g) Ramal ou usuário associado; h) Setor ou departamento associado; i) Fila ou grupo de atendimento, quando aplicável; j) Tronco ou rota utilizada, quando aplicável; k) Status da chamada, incluindo atendida, não atendida, ocupada ou abandonada, quando aplicável.	X
3.	A plataforma deverá disponibilizar painel gerencial com indicadores consolidados da utilização da solução, permitindo análise histórica e acompanhamento do comportamento do serviço. O painel deverá apresentar, no mínimo: a) Quantidade total de chamadas; b) Quantidade de chamadas internas; c) Quantidade de chamadas externas originadas;	X

	d) Quantidade de chamadas externas recebidas; e) Quantidade de chamadas atendidas; f) Quantidade de chamadas não atendidas; g) Quantidade de chamadas abandonadas em filas; h) Duração média e total das chamadas; i) Tempo médio de espera em filas; j) Tempo médio de atendimento; k) Volume de chamadas por hora, dia, mês ou período selecionado; l) Distribuição das chamadas por ramal, usuário, departamento, setor, fila ou grupo de atendimento; m) Horários e períodos de maior utilização; n) Quantidade máxima de chamadas simultâneas registrada no período; o) Quantidade de ramais registrados e não registrados; p) Utilização dos canais simultâneos; q) Indicadores de disponibilidade e qualidade da solução, quando tecnicamente disponíveis.	
4.	A plataforma deverá disponibilizar painel operacional com informações atualizadas em tempo real ou em intervalo máximo de 5 (cinco) minutos, permitindo visualizar, no mínimo: a) Quantidade total de chamadas em andamento; b) Quantidade de chamadas internas em andamento; c) Quantidade de chamadas externas originadas em andamento; d) Quantidade de chamadas externas recebidas em andamento; e) Quantidade e percentual de utilização dos canais simultâneos naquele momento; f) Quantidade de ramais registrados e não registrados; g) Quantidade de chamadas aguardando atendimento em filas, quando aplicável; h) Quantidade de chamadas realizadas e recebidas no dia; i) Evolução da quantidade de chamadas por faixa horária ao longo do dia.	X
5.	Os relatórios, indicadores e painéis deverão permitir consulta, no mínimo, por hora, dia, mês e período personalizado, bem como aplicação de filtros por ramal, usuário, departamento, setor, fila, grupo de atendimento, número de origem, número de destino e tipo de chamada.	X
6.	Os dados dos relatórios deverão permitir exportação, no mínimo, nos formatos CSV ou XLSX e PDF.	X
7.	A plataforma deverá disponibilizar relatórios específicos das filas de atendimento, permitindo identificar, no mínimo, quantidade de chamadas recebidas, atendidas, não atendidas e abandonadas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, tempo máximo de espera e volume de chamadas por fila e por período.	

3.5. REQUISITOS MÍNIMOS DOS EQUIPAMENTOS

Todos os equipamentos de telecomunicações disponibilizados no âmbito da contratação deverão possuir homologação vigente da ANATEL. A CONTRATADA deverá comprovar a homologação mediante apresentação do respectivo certificado ou número de homologação, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

Todos os equipamentos disponibilizados na implantação inicial da solução deverão ser novos, sem sinais de desgaste ou utilização anterior.

3.5.1. Telefone IP com Teclas de Atalho

1.	O telefone IP com teclas de atalho deverá ser compatível com a solução ofertada e possuir, no mínimo: a) Suporte ao protocolo SIP; b) Áudio em alta definição; c) Viva voz; d) Identificação de chamadas; e) Recursos de espera, transferência, encaminhamento, captura e conferência; f) Duas interfaces Ethernet Gigabit, permitindo conexão em cascata com estação de trabalho; g) Alimentação por PoE ou solução equivalente compatível com a infraestrutura; h) Interface em português; i) No mínimo 8 teclas programáveis para discagem rápida, monitoramento de ramais ou funções equivalentes; j) Configuração e provisionamento centralizado pela plataforma; k) Suporte a, no mínimo, 2 (duas) contas SIP; l) Display gráfico ou LCD com identificação do número, nome do chamador e informações operacionais do aparelho; m) Suportar os codecs G.711 e G.722 ou superiores/equivalentes; n) Cancelamento de eco e mecanismos de redução de ruído; o) Suporte a VLAN IEEE 802.1Q e priorização de tráfego de voz; p) Suporte a comunicação segura por TLS e SRTP, ou protocolos equivalentes; q) Histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas; r) Agenda local ou corporativa; s) Possibilidade de atualização remota de firmware; t) Indicadores luminosos ou visuais das teclas programáveis para monitoramento de estado dos ramais.

3.5.2. Telefone IP Sem Teclas de Atalho

1.	O telefone IP sem teclas de atalho deverá ser compatível com a solução ofertada e possuir, no mínimo: a) Suporte ao protocolo SIP; b) Áudio em alta definição; c) Viva voz; d) Identificação de chamadas; e) Recursos de espera, transferência, encaminhamento, captura e conferência; f) Duas interfaces Ethernet Gigabit para conexão em cascata com estação de trabalho; g) Alimentação por PoE ou solução equivalente; h) Interface em português; i) Provisionamento centralizado pela solução; j) Suporte a, no mínimo, 2 contas SIP; k) Display gráfico ou LCD para identificação das chamadas e acesso às funções do equipamento; l) Suportar os codecs G.711 e G.722 ou superiores/equivalentes; m) Cancelamento de eco e mecanismos de redução de ruído; n) Suporte a VLAN IEEE 802.1Q e priorização do tráfego de voz; o) Suporte a TLS e SRTP ou tecnologias equivalentes de proteção da sinalização e mídia; p) Histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas; q) Atualização e provisionamento remoto de firmware e configurações.

3.5.3. Telefone IP para Telefonista

1.	O telefone IP destinado à operação de telefonista deverá ser compatível com a solução ofertada e possuir, no mínimo: a) Suporte ao protocolo SIP; b) Áudio em alta definição; c) Tela colorida; d) Suporte a múltiplas contas SIP; e) No mínimo 12 teclas programáveis ou recurso equivalente; f) Suporte à utilização de módulo de expansão; g) Entrada para headset; h) Viva voz; i) Transferência, retenção, captura, conferência e visualização do estado dos ramais; j) Duas Interfaces Ethernet Gigabit; k) Alimentação por PoE ou solução equivalente; l) Provisionamento centralizado; m) Display colorido com dimensão mínima adequada à visualização simultânea das informações operacionais, de no mínimo 4 polegadas; n) Suporte a, no mínimo, 4 contas SIP; o) Suportar os codecs G.711 e G.722 ou superiores/equivalentes;

	p) Áudio em alta definição no monofone e viva voz; q) Suporte a TLS e SRTP ou mecanismos equivalentes; r) Suporte a VLAN e priorização do tráfego de voz; s) BLF ou funcionalidade equivalente para visualização do estado dos ramais; t) Histórico de chamadas; u) Agenda local ou corporativa; v) Atualização e provisionamento remoto de firmware e configurações.

3.5.4. Telefones IP Sem Fio.

1.	O telefone IP sem fio deverá ser compatível com a solução ofertada e possuir, no mínimo: a) Compatibilidade com a solução ofertada; b) Utilização de tecnologia DECT ou equivalente; c) Comunicação criptografada; d) Suporte ao protocolo SIP através de estação base compatível; e) Áudio em alta definição; f) Identificação, retenção, transferência, encaminhamento e conferência de chamadas; g) Viva voz; h) Interface em português; i) Autonomia mínima de 10 horas de conversação; j) Autonomia mínima de 100 horas em modo de espera; k) Alcance nominal mínimo de 50 metros em ambientes internos, conforme especificação técnica do fabricante.; l) Display colorido ou gráfico; m) Agenda e histórico de chamadas; n) Suporte a, no mínimo, 2 chamadas simultâneas por terminal ou estação base, conforme arquitetura ofertada; o) Bateria recarregável e respectiva base ou dispositivo para recarga incluído. p) Atualização e provisionamento remoto de firmware e configurações.

3.5.5. Módulos de Expansão

1.	O módulo de expansão deverá ser compatível com o telefone disponibilizado para telefonista, possuir no mínimo 20 teclas físicas ou posições programáveis, com indicação visual do estado dos ramais, permitindo monitoramento, discagem rápida e identificação da condição de ocupado ou disponível dos ramais configurados.

3.5.6. Gateway IP

1.	O Gateway IP deverá:

	a) Ser compatível com a solução ofertada; b) Possuir no mínimo 8 portas FXS; c) Suportar no mínimo 8 contas SIP; d) Suportar identificação, transferência, retenção, encaminhamento e conferência de chamadas; e) Possuir mecanismos de segurança e gerenciamento compatíveis com a solução; f) Permitir provisionamento e gerenciamento remoto g) Suportar os codecs G.711 e G.722; h) Suportar sinalização SIP segura e criptografia da mídia, quando compatível com a arquitetura da solução.; i) Possuir compatibilidade com VLAN e mecanismos de priorização de tráfego. j) Atualização e provisionamento remoto de firmware e configurações.

3.5.7. Dispositivo ATA

1.	O dispositivo ATA deverá: a) Ser compatível com a solução ofertada; b) Possuir no mínimo 2 portas FXS; c) Suportar no mínimo 2 contas SIP; d) Permitir utilização de equipamentos analógicos na solução VoIP; e) Suportar identificação, transferência, retenção e encaminhamento de chamadas; f) Suportar os codecs G.711 e G.722; g) Suportar à sinalização SIP segura e criptografia da mídia, quando suportada pela arquitetura da solução; h) Possuir compatibilidade com VLAN e mecanismos de priorização de tráfego. i) Atualização e provisionamento remoto de firmware e configurações.

3.5.8. Head-sets USB e RJ11

1.	Os headsets deverão ser compatíveis com os equipamentos ou softwares aos quais serão destinados, possuir microfone com redução de ruído, proteção contra níveis excessivos de áudio e características ergonômicas adequadas à utilização contínua.
2.	Deverão ser disponibilizadas as respectivas interfaces USB ou RJ11 conforme os quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.
3.	O headset deverá possuir haste ajustável, controle de volume e função de silenciamento do microfone, diretamente no dispositivo ou por meio do equipamento ao qual estiver conectado.
4.	O conjunto deverá ser projetado para utilização profissional contínua, possuindo estrutura resistente e almofada auricular substituível ou higienizável.

4. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a presente contratação, pretende-se assegurar a continuidade, disponibilidade e qualidade dos serviços de telefonia utilizados pelo Município de Criciúma e suas unidades, mediante adoção de solução tecnicamente adequada às necessidades atuais e futuras da Administração.

Busca-se, ainda, modernizar a infraestrutura de telefonia, promover o gerenciamento centralizado dos recursos e proporcionar condições para expansão da solução durante a vigência contratual.

Como resultados pretendidos, destacam-se:

a) a continuidade dos serviços de telefonia utilizados pelas unidades municipais;

b) a substituição da atual central PABX física por solução PABX IP hospedada em ambiente de nuvem;

c) a melhoria da disponibilidade, estabilidade e qualidade das comunicações internas e externas;

d) o atendimento das necessidades atuais e da expansão da estrutura administrativa, com capacidade para aproximadamente 1.200 ramais;

e) a ampliação da capacidade de gerenciamento, monitoramento e controle dos serviços de telefonia;

f) a disponibilização de suporte técnico especializado, manutenção e atendimento de incidentes durante a vigência contratual;

g) a redução dos riscos de indisponibilidade e da dependência de infraestrutura física central dedicada;

h) a disponibilização de recursos de telefonia, atendimento, gravação, bilhetagem, relatórios e demais funcionalidades necessárias à operação;

i) maior controle e previsibilidade na utilização dos recursos de comunicação;

j) o suporte adequado às atividades administrativas, operacionais e de atendimento ao cidadão.

Dessa forma, a contratação visa assegurar melhores condições para a comunicação institucional, para o funcionamento dos processos internos da Administração, para a integração entre os diversos órgãos municipais e para a prestação contínua e eficiente dos serviços públicos à população.

5. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A fiscalização técnica dos serviços será exercida pelo Diretor de Tecnologia e Inovação do Município de Criciúma, Matheus Sant'ana Pacheco, matrícula nº 66209, sem prejuízo da designação formal dos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato.

A fiscalização será realizada por meio do acompanhamento da implantação e da execução dos serviços, verificando o cumprimento das especificações técnicas, quantitativos, níveis de disponibilidade, prazos de atendimento e demais condições previstas neste Termo de Referência.

Poderão ser utilizados, para fins de fiscalização e medição, relatórios da plataforma, registros de chamados, indicadores de disponibilidade, relatórios de atendimento e demais evidências da execução contratual.

6. QUANTITATIVO

Para definição dos quantitativos, foram considerados os serviços necessários à implantação e à disponibilização da solução de Telefonia IP (VoIP), levando-se em conta a estrutura atualmente existente no Município, a quantidade de ramais em utilização e a necessidade de ampliação da capacidade da solução.

6.1. Escopo E Quantitativos Mínimos Da Solução

1.	Sistema Web com no mínimo 3 níveis de acesso (administrador, gestor e usuário).
2.	610 Telefones IP sem teclas de atalho.
3.	575 Telefones IP com teclas de atalho.
4.	15 Telefones IP para Telefonista com 12 teclas de atalho.
5.	05 Telefones IP sem fio.

6.	30 Módulos de transferência (Placa de extensão e visualização).
7.	75 ATA com 2 contas SIP (Protocolo de Iniciação de Sessão).
8.	05 Gateway IP com 8 contas SIP (Protocolo de Iniciação de Sessão).
9.	25 Head-sets RJ11 para telefonia.
10.	25 Head-sets USB para softfone.
11.	Ligações nacionais ilimitadas para destinos fixos e móveis em todo o território nacional.
12.	Franquia mensal mínima de 500 minutos para ligações internacionais.
13.	Disponibilização de até 5 (cinco) serviços tridígitos, com no mínimo 10 (dez) chamadas simultâneas por serviço, mediante solicitação da CONTRATANTE.
14.	Disponibilização de até 5 serviços 0800, possuindo abrangência nacional e com capacidade mínima de 5 (cinco) chamadas simultâneas por serviço, mediante solicitação da CONTRATANTE.

6.2. Itens da Contratação

Item	Descrição	Qtd	Und
1.	Serviço de implantação, configuração, migração, portabilidade, testes, treinamento e entrada em produção da solução de Telefonia IP (VoIP).	1	Und
2.	Prestação mensal de serviço integrado de Telefonia IP (VoIP), contemplando Central PABX IP em nuvem, plataforma de gerenciamento, troncos SIP, tráfego de chamadas, equipamentos, licenças, suporte, manutenção e demais recursos previstos no Termo de Referência.	12	Mês

A quantidade de 01 (um) serviço de implantação corresponde à necessidade de realizar uma única implantação da solução, abrangendo todas as atividades necessárias para sua configuração, migração, portabilidade, testes e entrada em produção.

Para o serviço de Telefonia IP (VoIP), foi considerada a quantidade de 12 (doze) meses, correspondente ao período estimado para a disponibilização do serviço.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, mediante apresentação da Nota Fiscal e respectivo atesto ou termo de medição, após verificação da regular execução dos serviços.

O serviço de implantação será pago após sua conclusão e aceite pela CONTRATANTE. Os serviços continuados de Telefonia IP (VoIP) serão pagos mensalmente, mediante comprovação da disponibilização e funcionamento da solução no respectivo período de referência, observadas as condições e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

8. PRAZO DE FORNECIMENTO OU EXECUÇÃO

O cronograma de implantação deverá ser apresentado em até 05 (cinco) dias úteis contados da emissão da Ordem de Serviço.

A implantação da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias para a sede da CONTRATANTE e de 90 (noventa) dias para as demais unidades e pontos externos, ambos contados do recebimento da Ordem de Serviço.

Os prazos deverão contemplar a entrega, instalação, configuração, programação, realização dos testes e entrada em operação dos equipamentos e demais componentes necessários ao funcionamento da solução.

9. LOCAL DE ENTREGA OU PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços da presente contratação deverão ser prestados de forma contínua e ininterrupta, conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, garantindo níveis adequados de qualidade, desempenho e disponibilidade.

Segue abaixo os locais específicos que receberão os serviços, e seus endereços.

Local	Endereço
PAÇO MUNICIPAL	Rua Domenico Sônego, 542 Santa Barbara
CCO - CENTRO DE CONTROLE DE OPERAÇÕES	Rodovia SC-443, 670 Próspera

DIRETORIA DE TRÂNSITO E TRANSPORTES	Rua Coronel Marcos Rovaris, 443 Centro
PROCON	Rua Henrique Lage, 267 Centro
SUPERINTENDENCIA DE TRÂNSITO	Avenida Centenário, 185 Pinheirinho
CONSELHO TUTELAR	Rua Melvin Jones - 81 Centro
DEFESA CIVIL	Rua Honório Búrigo, S/N Mina Brasil
PÁTIO DE MÁQUINAS	Rod. Luiz Rosso, S/N Primeira linha
ALMOXARIFADO CENTRAL	Rua Alvaro Catão, 711 Operária Nova
ARQUIVO PERMANENTE	Travessa Mauro Dalmolin, S/N São Luiz
CENTRAL DE EMPREGOS	Av. Centenário, 3400 Centro
ECO PONTO	Rodovia Governador Jorge Lacerda, Km 4,5 Sangão
GALPÃO COSIP	R. São Miguel do Oeste, 1117 Ceará
HORTO FLORESTAL	Rua Valdir João Geronimo, 321 Mina União
INTENDÊNCIA QUARTA LINHA	Rod. Luiz Rosso, 10200 Quarta Linha
INTENDÊNCIA RIO MAINA	Rua Miguel Nápoli, 54 Vila Isabel
INTENDÊNCIA SANTA LUZIA	Rua Claudenir de Souza, S/N Santa Luzia
PALCO DO PARQUE DAS NAÇÕES - PALCO	Avenida Gabriel Zanette, S/N Próspera
PARQUE CATARINA GHISI SERAFIM	Rua Pedro Vergílio Serafim, S/N Santa Luzia
PARQUE DAS NAÇÕES CINCINATO NASPOLINI - CAT	Avenida Centenário, S/N Próspera
PARQUE DOS IMIGRANTES	Rua Setecentos e Vinte e Três, S/N Vila Francesa
USINA DE ASFALTO	Rod. Gov. Jorge Lacerda, 3978 Universitário
PARQUE CENTENÁRIO	Avenida Santos Dumont, S/N São Luiz

PARQUE DA QUARTA LINHA	Rodovia Luiz Rosso, S/N Quarta Linha
PRAÇA DA CHAMINÉ	Rua General Osvaldo Pinto da Veiga, S/N Próspera
PRAÇA DA QUARTA-LINHA	Rua José Giassi, S/N Quarta Linha
PRAÇA DA SANTA LUZIA	Conj. Hab. Nova Esperanca Santa Luzia
PRAÇA DO CONGRESSO	R. Barão do Rio Branco, 105 Centro
PRAÇA DO RIO MAINA	Rua José Gerônimo Mateus, S/N Rio Maina
PRAÇA DO TRABALHADOR	Rua Artur Pizoni, S/N Nossa Senhora da Salete
PRAÇA NEREU RAMOS	Avenida Getúlio Vargas Centro
TERMINAL CENTRAL	Avenida Centenário, 3400 Centro
TERMINAL DA PRÓSPERA	Av. Centenário, 6400 Próspera
TERMINAL DO PINHEIRINHO	Av. Universitária, 440 Universitário
LABORÁTORIO T.I	Rua Cônego Aníbal Maria Di Francia, 195 Pinheirinho
DIRETORIA DE PARQUES E PRAÇAS	Avenida Gabriel Zanette, S/N Parque das Nações - Próspera
PEDIC - POSTO DE EMISSÃO DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO COOPERADO DE CRICIÚMA	Rua Coberta Giro Henrique Lodetti, S/N Centro
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	R. Domênico Sônego, 542 Santa Barbara
C.E.I.M. PROFª. MARIA DA ROSA CUNHA	Rua Antonio José Waltrick, S/N São Sebastião
CENTRAL DE PROCESSAMENTO DA MERENDA ESCOLAR	Rua Eduardo King, 71 Próspera
CENTRO DE FORMAÇÃO THEREZA DÁRIO MILANEZZI	Rua Imigrante Meller, S/N Pinheirinho
CIDADE DO AUTISTA	R. dos Ferroviários, 579 Pinheirinho
EMEB ADOLFO BACK	Rua Profª Rosa de Souza Albano, S/N Progresso

EMEB AMARO JOÃO BATISTA	Rua Fausto Antonio Marques, S/N Nova Esperança
EMEB ANTÔNIO COLOMBO	Rua Duzentos e Vinte e Dois, 80 Laranjinha
EMEB CAETANO RONCHI	Rua Josef Nicolaus Wilboys, S/N São Defende
EMEB CASEMIRO STACHURSKI	Rod. Leonardo Bialeck, S/N Linha Batista
EMEB ELIZA SAMPAIO ROVARIS	Rua Tangará, 193 São Francisco
EMEB FILHO DO MINEIRO	Rua Manoel João Machado, S/N Metropol
EMEB FIORENTO MELLER	Rua Rosalina Locks Fortuna, 321 Cid. Mineira Velha
EMEB GIÁCOMO BÚRIGO	Rua Vereador José Dandolini, S/N Mãe Luzia
EMEB HERCÍLIO AMANTE	Rua Antônio Pirolla, S/N Vila Floresta
EMEB JOSÉ CONTIM PORTELLA	Avenida Universitária, S/N São Sebastião
EMEB JOSÉ GIASSI	Rodovia Luiz Rosso, S/N Quarta Linha
EMEB JOSÉ ROSSO	Rua Pompeu Rosso Menegon, S/N Quarta Linha
EMEB JUDITE DUARTE DE OLIVEIRA	Rodovia Jorge Lacerda, S/N Vila Floresta
EMEB LINUS JOÃO RECH	Rua Setecentos e Setenta e Dois, S/N Paraíso
EMEB LUIZ LAZZARIN	Rua Luiz Caroli, 525 Vila Isabel
EMEB MARIA ANGÉLICA PAULO	Rua Dos Ipês, S/N Jardim Das Paineiras
EMEB OSWALDO HULSE	São Mateus, S/N São Francisco
EMEB PE. LUDOVICO COCCOLO	Rua Raymundo Pucker, 654 São Luiz
EMEB PE. PAULO PETRUZZELLIS	Rua Con. Aníbal Maria Di Francia, 1483 Pinheirinho
EMEB PROFª. MARIA DE LOURDES CARNEIRO	Rua Francisco Severo Pizzetti, S/N Vila Francesa
EMEB RUBENS DE ARRUDA RAMOS	Rua São Miguel do Oeste, 319 Nossa Senhora da Salete

EMEB SERAFINA MILIOLI PESCADOR	Rua Álvares de Azevedo, S/N Operária Nova
C.E.I.M. CASSEMIRO POTRIKUS	Rua Violeta, 36 Argentina
C.E.I.M. CRIANÇA FELIZ	Rua Imigrante José Colombo, S/N Rio maina
C.E.I.M. DEMBOSKI	Rua São Cristóvão, 71 Demboski
C.E.I.M. ENG. JORGE FRYDBERG	Travessa Ouro Preto, 11 São Cristóvão
C.E.I.M. GARDINA MINATTO CECHINEL	Rua José de Luca, S/N Mina Brasil
C.E.I.M. MARIO PIZZETI	Rua Sônia Mª. Zanette, 335 Ana Maria
C.E.I.M. PROFª. GLAUDINEIA ANGELA C. FURTADO	Rua Domingos De Villa, S/N Imigrantes
C.E.I.M. PROFª. HILDA MELLER JUSTI	Rua Placidina Inácia Fernandes Lot. Camélia, S/N Santa Luzia
C.E.I.M. PROFª. VANDETE NUNES LIMA	Rua Manaus, S/N Brasília
C.E.I.M. SANTINA DAGOSTIM SALVADOR	Rua Cleber Luiz Conti, S/N Quarta Linha
EMEB ACÁCIO ALFREDO VILLAIN	Rua Reseda, S/N São Defende
EMEB ÂNGELO DE LUCCA	Rua Norberto Martins, S/N Pedro Zanivan
EMEB ANTÔNIO MANGILLI	Rod. Alexandre Belloli, S/N 1ª Linha
EMEB ANTÔNIO MILANEZ NETTO	Rua Honório Benjamin Pereira, 445 Maria Céu
EMEB ANTONIO MINOTTO	Rua Domingos Peruchi, S/N São Roque
EMEB AUGUSTO PAVEI	Rodovia Narciso Dominguini, S/N São Domingos
EMEB CARLOS GORINI	Rua Manoel Antônio Ferreira, S/N São Marcos
EMEB CARLOS WECKI	Avenida União, S/N Cid. Mineira Velha
EMEB DIONÍZIO MILIOLI	Rua Telésforo Machado, S/N Ana Maria

EMEB ÉRICO NONNENMACHER	Rua Imigrante Pierine, S/N Pinheirinho
EMEB FORTUNATO BRASIL NASPOLINI	Rua Itália, 70 Mina do toco
EMEB GIÁCOMO ZANETTE	Rua João Alipio Braz, S/N Santo Antônio
EMEB HONÓRIO DAL TOÉ	Rua Líbero João da Silva, S/N Verdinho
EMEB JORGE DA CUNHA CARNEIRO	Rua Manaus, 125 Próspera
EMEB JOSE CESÁRIO DA SILVA	Rua Indaial, 203 Nossa Senhora Da Salete
EMEB MARCÍLIO DIAS SANTHIAGO	Avenida Boa Vista, S/N Vila Manaus
EMEB MARECHAL RONDON	Rua Anita Garibaldi, 810 Santa Catarina
EMEB NÚCLEO HERCÍLIO LUZ	Rua Pedro Dal Toé, 301 Morro estevão
EMEB PASCOAL MELLER	Rua Arcângelo Meller, 36 Santa augusta
EMEB PE. JOSÉ FRANCISCO BERTERO	Rua Venâncio Martinello, S/N São Simão
EMEB PROFª. CLOTILDES MARIA MARTINS LALAU	Rua Joanilde De Oliveira, S/N Cristo Redentor
EMEB PROFª. IRIA ZANDOMÊNEGO DE LUCA	Rodovia. Archimedes Naspolini, S/N Naspolini
EMEB PROFª. LILI COELHO	Rua Luis Eurico Tejeira Lisboa, S/N Santa Luzia
EMEB PROFº FRANCISCO SKRABSKI	Rua Fortaleza, 355 Brasilia
EMEB PROFº. JAIRO LUIZ THOMAZI	Rua Fernando Zanatta, 1040 Jardim Angélica
EMEB PROFº. VILSON LALAU	Rua Joanilde De Oliveira, S/N Cristo Redentor
EMEB TANCREDO DE ALMEIDA NEVES	Rua Antônio de Oliveira, S/N Vila Zuleima
EMEB UBALDINA ROCHA GHEDIN	Rua Luizinho Guollo, S/N Linha Anta
MEMORIAL NIKOLA TESLA	Rua Aristides Bolan, 1920 Mina Brasil
PARQUE ASTRONÔMICO	Rua Aristides Bolan, 64 Mina Brasil

PROJAE	Rua Raymundo Pucker, 654 São Luiz
USINA SOLAR NIKOLA TESLA - MONITORAMENTO	Rua José Gerônimo Mateus, S/N Parque dos Imigrantes
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	Rua Emílio Ventura Hulse, 2120 Santa Barbara
CENTRO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Rua Pedro Rodrigues de Souza, S/N Santa Augusta
COMPLEXO DE SAÚDE SANTO AGOSTINHO	Rodovia Monsueto Luiz Rosso, 65 Vila Isabel
UBS CENTRO	Rua João Pessoa, 187 Centro
ALMOXARIFADO DA SAÚDE	Rua Álvaro Catão, 711 Operária Nova
CAPS II - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL II	Rua Maestro Jacó, 55 Michel
CAPS III - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL III	Rua Almirante Barroso, 947 Michel
CAPS INFANTIL - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTO JUVENIL	Rua Mário Gregório dos Reis, 596 Santa Bárbara
CCZ - CENTRO DE CONTROLE DE ZOONOSES	Rua Miguel Patrício de Souza., S/N Bosque do Repouso
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO	R. Pernambuco, 105 Próspera
CES - CENTRO DE ESPECIALIDADES EM SAÚDE	Rua Maria Fernandes Argente, 85 Santo Antônio
COMPLEXO DE SAÚDE SANTO AGOSTINHO (ANEXO)	Rua Luís Pirola de Noé, 150 Vila Isabel
CRIAP	Rua Mário Gregório dos Reis, 396 Santa Bárbara
INTEGRAMENTE	Rua Joaquim Nabuco, 707 Centro
TFD - CIRURGIAS ELETIVAS	R. Cel. Pedro Benedet, 505 Centro
UBS BRASÍLIA	Rua Xingú, S/N Brasília
UBS COLONIAL	Rua José Vânio Burigo, S/N Colonial
UBS LINHA ANTA	Rua Caetano Scremin, S/N Linha Anta
UBS MÃE LUZIA	Rua José Baldolini, S/N Mãe Luzia

UBS MINA DO MATO	Rua Luiz Pizete, S/N Mina do Mato
UBS MINA DO TOCO	Rodovia Archimedes Naspolini, S/N Mina do Toco
UBS PRÓSPERA	Rua Pernambuco, S/N Próspera
UBS SANGÃO	Rod. Jorge Lacerda, Km 5 Sangão
UBS SANTA LUZIA	Rua Bras Cardoso Fernandes, S/N Santa Luzia
UBS SÃO LUIZ	Rua Presidente Prudente, S/N São Luiz
UBS SÃO MARCOS	Rua Adélino e Marcilio, S/N São Marcos
UBS SÃO ROQUE	Rua Luiz José Mariano, S/N São Roque
UBS VERDINHO	Rua Albino Daltoé, S/N Verdinho
UBS WOSOCRIS/RIO MAINA	Rua Virgílio Mondardo, S/N Wosocris
UBS/ESF ANA MARIA	Rua Gílio Búrigo, S/N Ana Maria
UBS/ESF ARGENTINA	Rua Travessa Taquari, S/N Argentina
UBS/ESF CENTRO SOCIAL URBANO	Rua Acre, 191 Próspera
UBS/ESF CRISTO REDENTOR	Rua Cecilia Maria Vieira Batista, S/N Cristo Redentor
UBS/ESF LARANJINHA	Rua Caetano ronchi, S/N Laranjinha
UBS/ESF LINHA BATISTA	Rod. Leonardo Bialeck, 4040 Linha Batista
UBS/ESF MARIA CÉU	Rua Luiz Gonzaga Amante, 280 Maria Céu
UBS/ESF METROPOL	Rua José Manoel Sebastião, S/N Metropol
UBS/ESF MILANESE	Rua Valdir Vaz Franco, S/N Milanese
UBS/ESF MINA UNIÃO	Rua Catarina Milanez, S/N Mina União
UBS/ESF MINEIRAS	Rua Rosalino Locks Fortuna, S/N Mineira Nova

UBS/ESF MORRO ESTEVÃO	Rua Bruno Menegon, S/N Morro Estevão
UBS/ESF NOSSA SENHORA DA SALETE	Rua Dionísio Milioli, S/N Nossa Senhora da Salete
UBS/ESF NOVA ESPERANÇA	Rua Fausto Antônio Marques, S/N Nova Esperança
UBS/ESF OPERÁRIA NOVA	Rua Ataulfo Alves, S/N Operária Nova
UBS/ESF PARAÍSO	Rua Imigrante Benedet - S/N Paraíso
UBS/ESF PINHEIRINHO	Rua Imigrante Meller, S/N Pinheirinho
UBS/ESF PRIMEIRA LINHA	Rod. Alexandre Beloli, S/N Primeira Linha
UBS/ESF QUARTA LINHA/HG	Rodovia Luiz Rosso, 65 Quarta Linha
UBS/ESF RENASCER	Rua Heitor Fraga de Oliveira - 144 Renascer
UBS/ESF SANTA AUGUSTA	Avenida dos Italianos, S/N Santa Augusta
UBS/ESF SANTA BÁRBARA	Rua Henrique Lage, 1416 Santa Bárbara
UBS/ESF SANTO ANTÔNIO	Rua Ataíde Botelho, S/N Santo Antônio
UBS/ESF SÃO DEFENDE	Rua João Batista Cordeiro, S/N São Defende
UBS/ESF SÃO SEBASTIÃO	Rua Lavino Manoel Galdino, S/N São Sebastião
UBS/ESF SÃO SIMÃO	Rua Venancio Martinello, 335 São Simão
UBS/ESF VILA BELMIRO	Rua Professora Rosa de Souza, S/N Vila Belmiro
UBS/ESF VILA FRANCESA	Rua José Lucio Godinho, S/N Vila Francesa
UBS/ESF VILA MANAUS	Rua São Francisco de Assis, S/N Vila Manaus
UBS/ESF VILA RICA/IMIGRANTES	Rua Domingos de Vila, S/N Vila Rica
UBS/ESF VILA ZULEIMA	Rua Antônio de Oliveira, S/N Vila Zuleima
UPA 24H / UBS BOA VISTA	Rua Tangará, S/N Boa Vista

Laboratório Municipal	R. João Pessoa, 187 Centro
Núcleo de Bem Estar Animal - NUBEA	Rua Miguel Patrício de Souza, 1026 São João
Centro de Especialidades Médicas	R. Luís Pirola de Noé, 150 Vila Isabel
Centro de Especialidades Odontológicas - Rio Maina	R. Luís Pirola de Noé, 150 Vila Isabel
UNIDADE CENTRAL	Rua São Jose, S/N Centro
CENTRO POP	Rua Martinho Lutero, S/N Pinheirinho
CRAS - CRISTO REDENTOR	Rua Maria Cecilia Vieira Batista, S/N Cristo Redentor
CRAS - PRÓSPERA	Rua José Jerônimo, 70 Argentina
CRAS - RENASCER	Rua Antônio Lima, S/N Renascer
CRAS - SANTA LUZIA	Luiz Eurico Terjeira Lisboa, S/N Santa Luzia
CRAS - TEREZA CRISTINA	Rua Imigrante Spillere, S/N Tereza Cristina
CRAS - VILA MIGUEL	Rua Isaura de Jesus dos Santos, S/N Vila Miguel
CREAS - CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	Rua São Jose, S/N Centro
CENTRAL FUNERÁRIA	Rua João Cechinel, 120 sala 04 Centro
FUNDAÇÃO CULTURAL	Rua Coronel Pedro Benedet, 269 Centro
MEMORIAL CASA DO AGENTE FERROVIÁRIO MÁRIO GHISI	Av. Centenário, 8075 Centro
MINA DE VISITAÇÃO OCTÁVIO FONTANA	Rua Quintino Dal Pont, S/N Arquimedes Naspolini
MIRANTE REALDO GUGLIELMI	Rua Honório Búrigo, S/N Morro Cechilnel
MUSEU HISTÓRICO E GEOGRÁFICO AUGUSTO CASAGRANDE	Rua Cecília Darós Casagrande, 422 Comerciário
FME - FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ESPORTES	Avenida Santos Dumont, 1796 Centro
FME - GINÁSIO	Avenida Santos Dumont, 1100 São Luiz

Em eventual modificação de algum local para outro endereço, o serviço deverá ser realizado sem qualquer ônus à contratante. A contratante poderá, ainda, solicitar a inclusão de novos locais de atendimento, observados os limites e condições previstos na contratação, devendo a contratada possuir capacidade técnica e operacional para viabilizar a expansão dos serviços, conforme a necessidade da Administração.

10. SUBCONTRATAÇÃO

Será vedada a subcontratação total do objeto, bem como a subcontratação da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), que deverá ser executada diretamente pela CONTRATADA.

Será permitida a subcontratação parcial das demais atividades integrantes da solução, mediante prévia autorização da CONTRATANTE, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução do objeto, pelo cumprimento dos níveis de serviço e pelas demais obrigações contratuais.

11. APROVAÇÃO E ASSINATURA

O Termo de Referência foi aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da Secretaria de Governança, conforme listagem abaixo:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO E REQUISITANTE
gov.br Documento assinado digitalmente RONI EDSON DOS SANTOS Data: 16/10/2026 14:31:14-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br _____ Roni Edson Dos Santos Matrícula: 45222 Criciúma, 07 de outubro de 2026	gov.br Documento assinado digitalmente MATHEUS SANT ANA PACHECO Data: 16/10/2026 16:07:31-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br _____ Matheus Sant'ana Pacheco Matrícula: 66209 Criciúma, 07 de outubro de 2026
SECRETÁRIO DE GOVERNANÇA	
_____ Tiago Ferro Pavan Matrícula: 66347 Criciúma, 07 de outubro de 2026	