TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Serviços Especiais de Tecnologia da Informação e Comunicação

Processo SGP-e nº 00007125/2026

ÓRGÃO SOLICITANTE

Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC | Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1. OBJETO

1.1. Especificações, Quantidades e Descrição dos Serviços

Fornecimento de serviços especializados em tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190.

ITEM	CÓDIGO SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	UN. MEDIDA	QUANTIDADE
1	500460005	A solução contempla a instalação de uma máquina virtual dedicada ao PABX corporativo, a implementação de duas máquinas virtuais em alta disponibilidade destinadas ao atendimento do serviço 190, bem como o suporte à plataforma de Business Intelligence (BI) de telefonia. Adicionalmente, será realizada a instalação de um Session Border Controller (SBC). Esses recursos visam garantir continuidade operacional, resiliência da infraestrutura e confiabilidade dos serviços críticos, mitigando riscos de indisponibilidade e assegurando desempenho adequado.	Mês	12

1.2. Descrição dos Serviços

O escopo inclui a instalação de dois sistemas de telefonia IP para atendimento ao 190, a solução deve ser instalada em máquinas físicas ou virtuais de responsabilidade da CONTRATANTE, as máquinas devem ser instaladas em locais distintos para trabalharem como sistema de alta disponibilidade, realização de atualizações de versão, assistência técnica especializada e a transferência contínua de conhecimento ao longo da vigência do contrato, da solução utilizada para atendimento de emergência 190.

A contratação em lote único mostra-se imprescindível em razão da elevada complexidade inerente à integração entre os dispositivos de roteamento, o sistema PABX e a plataforma de Business Intelligence (BI). A fragmentação em itens distintos poderia comprometer a interoperabilidade dos componentes, gerar dificuldades adicionais na gestão contratual e, potencialmente, impactar negativamente os resultados esperados.

1.3. Descrição da Solução

Pág. 01 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

Contratação de serviços de manutenção, atualização, suporte, treinamento e eventual ampliação de solução baseada em software livre, Asterisk. Mais do que a maioria das plataformas proprietárias existentes, o Asterisk está lastreado com as tecnologias emergentes relacionadas ao avanço tecnológico de ferramentas de comunicação, integrando diversos serviços em uma plataforma robusta e multicanais, que ao longo dos anos se mostrou uma ferramenta estável e de fácil escalabilidade sendo utilizada na Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC.

A estratégia de manutenção da solução baseada em Software Livre gera alta velocidade nas atualizações e mais estabilidade funcional, garantindo à administração pública maior controle e redução de custos com licenciamentos proprietários, permitindo uma evolução da solução com atualizações do sistema de forma autônoma.

A contratação prevê também:

1.3.1. Instalação de uma solução de SBC – ferramenta que, além de implementar modernas ferramentas de segurança contra ataques externos, permitirá também o acesso remoto de usuários em teletrabalho ao PABX sem a necessidade de utilização de ferramentas de acesso como VPN e controle de roteamento de chamadas entre a operadora de telefonia e o sistema interno.

1.3.2. Suporte e atualização na solução de BI (Business Intelligence) instalada para controle e gestão do serviço de atendimento emergencial 190.

1.3.3. Migração de uma das máquinas do 190 para um servidor virtual com alta disponibilidade, a ser disponibilizado pela PMSC para este fim.

1.3.4. Contratação de horas técnicas adicionais para a instalação de solução de telefonia para ser utilizada como PABX corporativo da PMSC.

Após levantamento interno analisando todos os dispositivos em uso como ramais e usuários de telefonia, a quantidade atual de ramais utilizadas e equipamentos conectados:

1.3.5. Atualmente em utilização contamos com um pico de 100 atendentes online no sistema de emergência, podendo atingir até 150 atendentes online em casos especiais como eventos de grande porte.

1.3.6. Quanto ao PABX corporativo, a previsão é de aproximadamente 2.000 ramais distribuídos pelo estado de Santa Catarina.

1.4. Arquitetura da Solução – Infraestrutura de Telefonia VoIP

A solução proposta baseia-se em uma arquitetura robusta de telefonia VoIP, utilizando uma solução virtualizada em alta disponibilidade instaladas em virtualizadores distintos, além de uma terceira máquina para a ativação do PABX corporativo com as seguintes características:

1.4.1. PABX IP Virtualizado para Atendimento do 190 e PABX Corporativo

1.4.1.1. Deverá ser 100% baseada em software livre, que também possua capacidade para atender a todo o projeto de telefonia VoIP sem permitir degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico.

1.4.1.2. O código-fonte da solução instalada deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE, incluindo todas as alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas, prezando a transparência e continuidade do serviço, senhas e acessos.

1.4.1.3 O sistema deverá suportar a capacidade de no mínimo 2.000 ramais independente do endpoint utilizado (softphone, Telefone IP, Gateways ou ATAs).

1.4.1.4. Não será aceita forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida por tempo indeterminado.

1.4.1.5. O sistema de PABX IP deve permitir o acesso de ramais através de redes externas, de forma segura, dispensando o uso de VPN's, através de sistemas de SBC fornecidos e instalado em conjunto com a solução de PABX IP.

1.4.1.6. Deverá permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site) integrando um único sistema distribuído.

1.4.1.7. O sistema, quando operante em topologia multi-site, deverá possuir gestão e configuração centralizada e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e

Pág. 02 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

digitais (E1, FXS, FXO, etc.), conferência (DSP), fonte de música em espera, comutação de chamadas local, armazenamento e atualização de firmware em servidor da solução.

1.4.1.8. A Central Telefônica VoIP deverá atuar também como SIP Proxy Server em modo stateful e SIP Register Server, conforme RFC 3261.

1.4.1.9. Deverá prever a possibilidade de tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo central (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização.

1.4.1.10. A solução deve permitir o uso de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à Central Telefônica VoIP, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP – RFC 3261.

1.4.1.11. A solução deve implementar criptografia tanto da sinalização, através do protocolo TLS, quanto da mídia, através do protocolo SRTP.

1.4.1.12. Open Source (Asterisk 13 ou superior). Suporte a Banco de Dados MySQL. Integração do Asterisk com banco de dados em realtime. Integração do Asterisk com LDAP. Extensões SIP e IAX2. Interface web de Administração em PHP e JavaScript.

1.4.1.13. Possuir agenda de nomes que possibilite a indicação de número e nome, associados a todos os ramais do Sistema.

1.4.1.14. Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador.

1.4.1.15. O sistema deve gerar no mínimo relatórios com TMA, TME, status de filas, status de agentes, status de pausas.

1.4.1.16.O sistema deve possuir integração com gerador de relatórios customizáveis que permitam a criação de dashboards e relatórios específicos ao trabalho da CONTRATANTE.

1.4.2. Categorização de Ramais

A Central Telefônica IP deverá possibilitar a implementação das seguintes categorias de ramais: Irrestrito; Impedido de acesso ao tráfego DDI; Impedido de acesso ao tráfego DDI e restrição ao tráfego DDD; Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD; Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD com restrição a celular; Semi-restrito; Restrito.

1.4.3. Interface Web de Administração

A interface web de administração deverá conter: Cadastros de Ramais, Grupos e Filas de Atendimento; Configurações específicas de filas; Análise do CDR (Call Detail Record); Gráficos de utilização; Monitoramento de Filas; Painel de Status do Sistema; Configuração de áudios do Sistema.

1.4.4. Plano de Numeração / 1.4.5. Funcionalidades Operacionais

1.4.4.1. Bloqueio de chamadas conforme remetente; Bloqueio de chamada a cobrar.

1.4.4.2. Siga-me quando não atende; Siga-me quando ocupado; Siga-me.

1.4.4.3. Enfileiramento, Estacionamento, Identificação e Monitoramento de chamadas.

1.4.4.4. Transferência Assistida, Transferência cega, Captura de Chamadas.

1.4.4.5. Gravação de chamadas de todo o sistema, com possibilidade de selecionar ramais.

1.4.4.6. Desvio de chamadas conforme horário.

1.4.6. Sistema Integrado de URA e 1.4.7. Entroncamentos

A URA deverá possuir capacidade mínima de 30 canais, atendimento automatizado, distribuição de chamadas, menus e sub-menus, diferenciação por período e caixas postais ilimitadas. O sistema deve suportar entroncamentos Digital TDM E1, VoIP SIP, VoIP IAX2, TDM GSM e TDM analógico.

1.5. Contact Center (Call Center)

Em virtude da necessidade de atendimento ao público e emergências através do código 190, faz-se necessária a implementação de uma central de atendimento, com sistema integrado de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) integrada aos sistemas de segurança utilizados pela PMSC e BI de telefonia.

Pág. 03 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

O sistema de Contact Center deverá disponibilizar relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho da Central de Atendimento. Informações mínimas sobre chamadas: número de chamadas recebidas/atendidas; número de chamadas abandonadas; nível de serviço; tempo médio de espera e conversação; chamadas transferidas. Informações sobre atendentes: horário de login; tempo total logado; total de chamadas por atendente; tempo em pausa.

1.6. Softphone e Aplicativos SIP

A solução de telefonia deve permitir a utilização de softphones gratuitos (Open Source). O sistema deve suportar Android 4.1 ou superior, iOS 8.0 ou superior, Windows 8 ou superior e MAC OS. Deve suportar chamadas em redes 3G, 4G e Wi-Fi; ser multiprotocolo (SIP RFC 3261 e IAX); suportar CODECs G.711, G.729, G.722, Opus; suporte a TLS/SRTP e chamada de vídeo.

1.7. SBC Virtualizado (Session Border Controller)

Para permitir o acesso remoto de forma segura, faz-se necessário o fornecimento de SBC compatível com Asterisk. O SBC deverá ser fornecido em forma de software, compatível com VMWare®, KVM®, XenServer® e ambientes em nuvem. Deverá suportar mínimo de 300 usuários externos e 250 ligações simultâneas. Deverá implementar: Fallback de proxy SIP; roteamento LCR; manipulação de número; transcoding; SIPREC; criptografia SRTP/TLS; proteção DoS/DDoS; Deep Packet Inspection; Topology Hiding; conformidade com RFC 5853.

1.8. Descrição do BI de Telefonia

Esta seção detalha a solução de Business Intelligence (BI) para telefonia integrada ao sistema de atendimento de chamadas de emergência 190 da PMSC. A solução representa avanço significativo na capacidade de gestão, análise e resposta às demandas de segurança pública, sendo necessário atendimento de suporte especializado não só para manter as soluções em funcionamento quanto para desenvolver novas features e relatórios.

A solução contempla 10 dashboards operacionais: (1) Dashboard de Atendimento – visualização em tempo real por agente, fila e unidade; (2) Dashboard de Chamadas – volume por período e distribuição geográfica; (3) Dashboard de Falha de Chamadas; (4) Dashboard de Filas; (5) Dashboard de Maiores Chamadores; (6) Dashboard de Motivo de Desconexão; (7) Dashboard de Análise Geoespacial – visualização georreferenciada em mapa interativo; (8) Dashboard de Análise Preditiva – previsão de volume baseada em dados históricos; (9) Dashboard de Análise de Conteúdo – análise semântica das transcrições; (10) Dashboard de Desempenho Integrado – correlação entre métricas e indicadores de segurança pública.

Penalidades por descumprimento: Atraso entre 1 e 5 dias: 1% sobre o valor total da NF por dia de atraso. Atraso superior a 5 dias úteis: 2% por dia de atraso, limitada a 10% do valor total. A reincidência em atraso poderá implicar na abertura de processo administrativo sancionador.

1.9. Da Natureza do Objeto

(X) Os serviços do objeto desta contratação são caracterizados como **especiais**, por sua alta heterogeneidade e complexidade, nos termos do art. 6º, XIV, da Lei nº 14.133/2021, que assim os define: 'bens e serviços especiais: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser descritos na forma do inciso XIII do caput deste artigo, exigida justificativa prévia do contratante'. A justificativa reside nas especificidades técnicas da solução de telefonia VoIP baseada em software livre Asterisk, na integração com sistemas de Business Intelligence (Elasticsearch) voltados ao atendimento de emergência 190, na exigência de certificações específicas (DCAP, DCAA, KHOMP) e na necessidade de suporte 24/7/365 a sistema crítico de segurança pública, características que tornam impossível a definição objetiva de padrões de desempenho usuais de mercado, conforme exigido para classificação como bem ou serviço comum (art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021).

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Razão da Necessidade da Contratação

O sistema BICOPOM (sistema de atendimento do 190) apresenta problemas de configuração que a equipe técnica interna da PMSC não possui capacidade técnica especializada para resolver. Este

Pág. 04 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

sistema é crítico para as operações de despacho de emergência, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, diretamente ligado à segurança pública do Estado de Santa Catarina.

2.2. Especificações Técnicas

A solução em operação é baseada na plataforma Asterisk (software livre), integrada com Elasticsearch para BI de telefonia. A complexidade da integração entre PABX IP, SBC e plataforma de BI exige profissionais com certificações específicas e comprovada experiência na tecnologia.

Necessidades técnicas identificadas: implementação de Alta Disponibilidade (HA) para o sistema 190; instalação de PABX corporativo com 2.000 ramais para todo o estado; instalação de SBC para acesso remoto seguro sem VPN; suporte especializado contínuo 24/7/365 para sistemas críticos de emergência.

2.3. Quantitativo Demandado e Justificativa

A contratação pelo período de 12 meses justifica-se pela natureza continuada dos serviços de suporte e manutenção, necessidade de acompanhamento do sistema ao longo das variações de demanda, e pela execução das implementações previstas (HA, SBC, PABX corporativo). A contratação em lote único mostra-se imprescindível em razão da elevada complexidade inerente à integração entre os dispositivos de roteamento, o sistema PABX e a plataforma de BI.

3. DOS PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

3.1. Sistema de Registro de Preços (SRP)

( ) Sim (X) Não

3.2. Critério de Julgamento

(X) **Menor Preço** – O critério de julgamento adotado será Menor Preço, conforme art. 33, I, da Lei nº 14.133/2021. A qualidade técnica mínima necessária à execução do objeto é assegurada por meio de rigorosos requisitos de habilitação técnica (Seção 4 e Seção 5 deste Termo de Referência), notadamente a exigência de certificações DCAP, DCAA, ITIL Foundation e certificação do fabricante dos equipamentos (KHOMP ou equivalente), além de atestado de capacidade técnico-operacional comprovando experiência em ambiente compatível com o objeto. Dessa forma, apenas licitantes tecnicamente aptos disputam pelo menor preço, garantindo a qualidade da prestação sem a necessidade de julgamento por pontuação técnica.

3.3. Visita Técnica

Não será realizada vistoria técnica, tendo em vista que os serviços objeto desta contratação serão prestados de forma remota, e as informações sobre o ambiente tecnológico da PMSC constantes deste Termo de Referência são suficientes para a elaboração das propostas.

3.4. Participação de Consórcios e Cooperativas

Não é admitida a participação de consórcios de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.

Justificativa técnica: a vedação à participação de consórcios justifica-se pela necessidade de responsabilidade técnica e civil única e indivisível sobre o sistema crítico de emergência 190, cujo funcionamento ininterrupto não admite a fragmentação de responsabilidades entre empresas consorciadas. A unidade de comando técnico é indispensável para garantir os SLAs e a integridade da solução integrada (PABX IP + SBC + BI).

Não é admitida a participação de cooperativas.

Justificativa: cooperativas não atendem adequadamente aos requisitos de disponibilidade 24/7/365 e de manutenção de quadro técnico permanente com as certificações específicas exigidas (DCAP, DCAA, KHOMP), uma vez que sua natureza jurídica é incompatível com a prestação de serviços contínuos de alta especialização em regime de sobreaviso.

3.5. Subcontratação

Pág. 05 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

Não é admitida a subcontratação dos serviços objeto desta contratação.

Justificativa técnica: a vedação à subcontratação decorre da necessidade de garantir que todos os profissionais que interagem com o sistema crítico de emergência 190 possuam as certificações exigidas e estejam vinculados diretamente à empresa contratada. A subcontratação criaria riscos de descontinuidade, de diluição de responsabilidade e de quebra de sigilo operacional incompatíveis com a criticidade do serviço.

3.6. Lote Único

A contratação será realizada em lote único, conforme justificativa técnica apresentada na Seção 2 deste Termo de Referência.

4. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO E HABILITAÇÃO TÉCNICA

4.1. Documentos Exigidos para Habilitação Técnica

Importante: nos termos do art. 63 da Lei nº 14.133/2021, a regra geral é que os documentos de habilitação sejam exigidos apenas do licitante vencedor, após o julgamento das propostas, salvo inversão de fases. A proposta deve conter apenas os documentos relativos ao objeto (preço e características). Os documentos abaixo devem ser exigidos na fase de HABILITAÇÃO (do licitante vencedor), não com a proposta:

a) Fase de HABILITAÇÃO – documentos a serem apresentados pelo licitante vencedor:

- Certificação DCAP – Digium Certified Asterisk Professional (obrigatória, por ao menos um profissional do quadro da empresa), com justificativa técnica: essencial para garantir competência na manutenção do sistema Asterisk em nível profissional.
- Certificação DCAA – Digium Certified Asterisk Administration (obrigatória, por ao menos um profissional), com justificativa técnica: necessária para administração avançada do PABX IP.
- Certificação ITIL Foundation (por ao menos um profissional), com justificativa: assegura gestão de serviços de TI segundo boas práticas.
- Certificação emitida pelo fabricante dos Gateways e/ou SBCs (KHOMP ou equivalente), com justificativa: garante compatibilidade e suporte de nível adequado ao hardware em uso na PMSC.
- Atestado de Capacidade Técnica-Operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução de serviços compatíveis com o objeto (PABX IP Asterisk, Contact Center com DAC, SBC, BI de telefonia), limitado ao quantitativo mínimo de até 50% das parcelas de maior relevância, conforme art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021.
- Quanto ao vínculo profissional dos detentores de certificações: será admitida a apresentação de declaração de contratação futura do profissional detentor do atestado, desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional, nos termos do entendimento consolidado na jurisprudência do TCU.

b) Documentos que DEVEM acompanhar a proposta (por se relacionarem ao objeto e não à habilitação):

- Especificação técnica da solução proposta, demonstrando aderência aos requisitos do TR.
- Plano de trabalho

4.2. Comprovação de Competência Técnica da Equipe

O corpo técnico da contratada deverá ser tecnicamente apto a: executar testes de interoperabilidade, chamadas de controle de sinalização, RTP/DTMF, codec negotiation e qualidade de serviço (QoS); diagnosticar e corrigir falhas de interconexão, latência, perda de pacotes e problemas de sinalização; documentar todas as configurações, procedimentos de integração e planos de rollback.

5. DA QUALIFICAÇÃO DOS LICITANTES

Pág. 06 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

5.1. Qualificação Jurídica, Fiscal, Trabalhista e Econômico-Financeira

A qualificação jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira obedecerá às exigências da Lei nº 14.133/2021 e legislação complementar. Documentos exigidos para habilitação jurídica: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor; documentos de eleição dos administradores (quando se tratar de sociedade anônima). Para habilitação fiscal, social e trabalhista: Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União; Certidão Negativa de Débitos Estaduais; Certidão Negativa de Débitos Municipais; Certificado de Regularidade do FGTS; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); Prova de inscrição no CNPJ; Certidão Negativa de falência ou recuperação judicial.

Os índices econômico-financeiros mínimos exigidos são: Liquidez Geral (LG) > 1; Solvência Geral (SG) > 1; Liquidez Corrente (LC) > 1, comprovados mediante apresentação de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

- Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, referente ao(s) exercício(s) em que houve a inobservância do(s) índice(s) contábil(eis).
Justificativa: a exigência dos índices LG, SG e LC superiores a 1 justifica-se pela criticidade do serviço contratado (suporte 24/7/365 ao sistema de emergência 190) e pela necessidade de garantir que a empresa contratada possua saúde financeira suficiente para manter quadro técnico permanente, equipamentos e estrutura operacional durante toda a vigência de 12 meses, sem risco de descontinuidade por insolvência. Os referidos índices seguem o padrão usual para contratações de serviços continuados de TIC, conforme jurisprudência do TCU, e representam exigência mínima e proporcional ao objeto.

5.2. Qualificação Técnica-Operacional

A licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, em características, quantidades e prazos, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

São consideradas parcelas de maior relevância técnica do objeto, para fins do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, as atividades relacionadas à:

a) manutenção e suporte de solução de PABX IP baseada em Asterisk;

b) implantação, operação, manutenção ou suporte de solução de Contact Center com Distribuição Automática de Chamadas (DAC);

c) implantação, configuração, administração ou suporte de Session Border Controller (SBC);

d) desenvolvimento, implantação ou manutenção de solução de Business Intelligence aplicada ao ambiente de telefonia.

As parcelas acima foram definidas como de maior relevância técnica por compreenderem os componentes essenciais à execução do objeto contratado, sendo responsáveis pela disponibilidade, continuidade, segurança, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de telefonia IP e dos serviços de atendimento. A execução inadequada dessas atividades poderá comprometer a continuidade dos serviços de comunicação da Administração, tornando indispensável a comprovação de experiência prévia da licitante na execução de serviços com características compatíveis.

Nos termos do art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, o quantitativo mínimo exigido para comprovação da execução das parcelas de maior relevância técnica não excederá 50% (cinquenta por cento) do quantitativo previsto para cada parcela objeto da comprovação, observados os limites legais e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Pág. 07 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

5.3. Qualificação Técnico-Profissional

Conforme descrito na Seção 4.1, são exigidas as certificações DCAP, DCAA e ITIL Foundation, além de certificação do fabricante dos equipamentos de hardware utilizados (KHOMP Indústria e Comércio ou equivalente). Os profissionais certificados devem integrar o quadro permanente da empresa durante toda a vigência contratual.

Quanto ao vínculo profissional: será admitida declaração de contratação futura do profissional detentor das certificações exigidas, desde que acompanhada de declaração de anuência do respectivo profissional, conforme entendimento do TCU sobre comprovação de vínculo na fase de habilitação.

6. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Prazo e Regime de Execução

O contrato terá prazo de execução de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado. Os serviços deverão ser iniciados em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato. O regime de execução é de preço global.

6.2. Local de Execução

Os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota, via VPN ou outra forma de acesso seguro disponibilizada pela CONTRATANTE. Em casos específicos, quando necessário para resolução de problemas, será encaminhado técnico presencialmente ao local do contrato.
Local: Avenida Rio Branco, 1064, DTIC, Centro, Florianópolis

6.3. Atividades de Suporte à Solução de Telefonia IP

Estão incluídas nas atividades de suporte, sem limitação a:

6.3.1. Criar ramais seguindo o plano de numeração da unidade e nome do usuário.

6.3.2. Configurar os telefones IP e dispositivos SIP (Softphones, URAs eletrônicas, ramais telefônicos, etc.).

6.3.3. Criar e atribuir aos ramais as permissões de acesso.

6.3.4. Criar e gerenciar Serviços de fila, conferência, grupo de chamadas, grupo de captura, senhas, chamadas em espera.

6.3.5. Configurar e gerenciar os atendimentos das chamadas baseados em horários e datas específicas como feriados e horário de trabalho.

6.3.6. Configurar o serviço de provisionamento automático dos dispositivos SIP.

6.3.7. Configurar rotas de entrada e saída de chamadas, dial plan, entroncamentos com as operadoras de telefonia.

6.3.8. Configuração de regras de segurança no PABX IP e nos equipamentos que compõem a solução.

6.3.9. Gerar relatórios de utilização da URA, relatórios de chamada, usuários e utilização de operadoras.

6.3.10. Monitorar de forma ativa o registro de troncos e ramais no sistema.

6.3.11. Configuração de softphone para utilização da telefonia por smartphones e computadores.

6.4. SLA – Acordo de Nível de Serviço

Os serviços continuados de suporte e manutenção preventiva e corretiva, incluindo transferência de conhecimento, deverão atender ao seguinte SLA com atendimento 24/7/365:

Pág. 08 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

Criticidade	Descrição	Tempo de Início da Análise
Alta	Indisponibilidade total do sistema	2 horas
Média	Falhas parciais / degradação	8 horas
Baixa	Melhorias e solicitações	24 horas

Os usuários farão as solicitações via sistema próprio a ser definido pela Contratante, sendo hoje o software GLPI.

6.5. Substituição e Especificação de Equipamentos

Sempre que for necessária a substituição de qualquer equipamento durante a execução contratual, a contratada deverá fornecer especificação técnica detalhada do equipamento proposto e apoiar a equipe técnica da PMSC na avaliação e na seleção do novo equipamento.

6.6. Cronograma de Execução

A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação, a ser apresentado em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato. Cronograma estimado: (a) Planejamento e diagnóstico: 5 dias úteis; (b) Correção/configuração do BICOPOM: 15 dias úteis; (c) Implantação de VMs em HA para o 190: 25 dias úteis; (d) Instalação do SBC: 15 dias úteis; (e) PABX corporativo e suporte contínuo: durante toda a vigência do contrato.

6.7. Garantia de Execução

A contratada deverá apresentar garantia de execução contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, conforme art. 96 da Lei nº 14.133/2021, na modalidade a ser definida pela Administração.

7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. Obrigações da CONTRATADA

7.1.1. Manter em seu quadro de profissionais, durante toda a vigência do contrato, pelo menos um técnico certificado DCAP, um técnico certificado DCAA, um profissional com ITIL Foundation e um técnico certificado pelo fabricante dos equipamentos utilizados (KHOMP ou equivalente).

7.1.2. Diagnosticar e corrigir as falhas de configuração do sistema BICOPOM que comprometem o atendimento ao 190.

7.1.3. Prestar suporte 24/7/365 conforme SLAs estabelecidos neste Termo.

7.1.4. Instalar as máquinas virtuais em alta disponibilidade para o sistema 190.

7.1.5. Instalar e configurar o SBC virtualizado.

7.1.6. nstalar e configurar o PABX corporativo para 2.000 ramais.

7.1.7. Transferir conhecimento à equipe técnica da PMSC ao longo de toda a vigência contratual.

7.1.8. Disponibilizar o código-fonte de toda a solução instalada, incluindo alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas.

7.1.9. Documentar todas as configurações, procedimentos de integração e planos de rollback.

7.1.10. Elaborar cronograma de execução em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

7.1.11. Executar as atividades com base nas boas práticas de tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL.

7.1.12. Manter profissionais qualificados e arcar com todos os encargos trabalhistas e previdenciários.

Pág. 09 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

7.1.13. Zelar pela qualidade dos serviços e conduzir as atividades de acordo com as normas legais e éticas aplicáveis.

7.1.14. Comunicar à unidade gestora do CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade.

7.1.15. Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem acréscimos nos preços ofertados.

7.1.16. Realizar treinamentos para a equipe da PMSC visando capacitar a realizar as configurações básicas e avançadas da solução instalada.

7.1.17. Enquanto durar a vigência contratual, o ambiente de Telefonia não deverá ser alterado pela equipe do CONTRATANTE sem o conhecimento/participação da CONTRATADA.

7.2. Obrigações da CONTRATANTE

7.2.1. Disponibilizar acesso VPN ou outra forma de acesso seguro para a equipe da CONTRATADA.

7.2.2. Disponibilizar os servidores/máquinas virtuais necessários para a implementação da solução.

7.2.3. Supervisionar e homologar os serviços executados.

7.2.4. Permitir acesso aos membros e prepostos da CONTRATADA em instalações presencialmente para execução dos serviços.

7.2.5. Efetuar o pagamento nas condições e prazos estipulados.

7.2.6. Designar Gestor e Fiscal do Contrato.

7.2.7. Não alterar o ambiente de Telefonia sem o conhecimento/participação da CONTRATADA.

7.2.8. Fornecer todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços.

8. DO CONTRATO E DA GESTÃO

8.0. Instrumento Contratual

O instrumento da presente contratação será o CONTRATO ADMINISTRATIVO, nos termos do art. 95 da Lei nº 14.133/2021, haja vista que o valor estimado anual supera o limite de dispensa de licitação (art. 75, II) e que a natureza do objeto exige acompanhamento contínuo com obrigações recíprocas detalhadas. O instrumento contratual será formalizado após a homologação do processo licitatório e deverá ser assinado digitalmente pelas partes.

8.1. Vigência

O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

8.2. Reajuste

O contrato será reajustado anualmente pelo índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), após 12 meses de vigência, conforme legislação aplicável.

8.3. Gestão e Fiscalização do Contrato

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por Gestor e Fiscal(is) designados pela Administração, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021. O Gestor e o(s) Fiscal(is) deverão firmar Termo de Anuência.

Conforme art. 6º da Instrução Normativa IN.14/2025, são atribuições da Gestão de contrato:

8.3.1. Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa do contrato.

8.3.2. Acompanhar os prazos de execução e efetuar os registros e anotações pertinentes.

8.3.3. Adotar providências para solução de eventuais problemas na execução do contrato.

Pág. 10 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

8.3.4. Encaminhar ao setor competente documentação necessária ao pagamento.

8.3.5. Comunicar a necessidade da prorrogação ou da abertura de nova licitação, atentando especialmente para os prazos previstos.

8.3.6. Manter os registros atualizados nos sistemas informatizados do Governo.

8.3.7. Receber definitivamente aquisições, obras ou serviços sob sua responsabilidade.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. Prazos

Prazo de recebimento provisório: 5 (cinco) dias, a partir da entrega do relatório mensal. Prazo de recebimento definitivo: 10 (dez) dias, a partir do recebimento provisório. Prazo de liquidação/pagamento: 30 (trinta) dias, a partir do recebimento definitivo.

9.2. Critérios de Medição

A medição dos serviços será realizada mensalmente com base em:

9.3. Cumprimento dos SLAs estabelecidos (relatório mensal de chamados e tempos de atendimento).

9.4. Ateste de aceitação das implementações entregues no período (Termos de Aceite).

9.5. Disponibilidade do BI e dos dashboards conforme contratado.

9.6. Relatório de atividades e transferências de conhecimento realizadas.

10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Órgão/Unidade Orçamentária	Subação	Natureza	Fonte
PMSC – Polícia Militar de Santa Catarina	13221	339030-57	1.753.111.036

11. DO VALOR ESTIMADO

Valor Mensal

O valor estimado mensal será de R$ 13.250,00 (Treze mil, duzentos e cinquenta reais), conforme pesquisa de mercado realizada e anexada ao processo.

Valor Anual

O valor estimado anual será de R$ 159.000,00 (Cento e cinquenta e nove mil reais), conforme pesquisa de mercado realizada e anexada ao processo.

12. TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA ME/EPP

Em razão da especialização técnica exigida e das certificações obrigatórias específicas (DCAP, DCAA, KHOMP), não é aplicável o tratamento diferenciado de que trata a Lei Complementar nº 123/2006, conforme art. 49, inciso II, da referida lei, uma vez que as condições impostas são indispensáveis para a segurança e continuidade do atendimento de emergência 190.

A exclusão do tratamento diferenciado a microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) está fundamentada no art. 49, II, da LC 123/2006, que autoriza a não aplicação dos benefícios quando a natureza do objeto ou as condições de execução dos serviços forem incompatíveis com o regime diferenciado. No caso em tela, a exigência de certificações de altíssima especialização

Pág. 11 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

(DCAP, DCAA, KHOMP) representa condição objetivamente incompatível com o perfil usual de microempresas do setor, sendo tal exigência indispensável para a segurança do serviço de emergência 190.

13. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Maicon Panciera
Setor de Redes
[Assinado digitalmente]

Pág. 12 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 9EX8Y0P3.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **9EX8Y0P3**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

MAICON PANCIERA (CPF: 036.XXX.609-XX) em 07/08/2026 às 13:45:02
Emitido por: "SGP-e", emitido em 06/08/2018 - 17:11:10 e válido até 06/08/2118 - 17:11:10.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/UE1TQ182MTQxXzAwMDA3MTI1XzcxNTBfMjAyNl85RVg4WTBQMw== ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **PMSC 00007125/2026** e o código **9EX8Y0P3** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.