TERMO DE REFERÊNCIA

1. SECRETARIA/ÓRGÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA.
DESCRIÇÃO DO OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (PABX BASEADO EM SOFTWARE) DA MARCA 3CX, COM SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO, E PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) MEDIANTE ENTRONCAMENTO DIGITAL SIP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE NÚMEROS DE DISCAGEM DIRETA A RAMAL (DDR), DESTINADOS A ATENDER ÀS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE/SC, DIVIDIDO EM 2 (DOIS) LOTES, CONFORME QUANTITATIVOS, CONDIÇÕES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDOS NESTE INSTRUMENTO E SEUS ANEXOS, PARA ATENDER ÀS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.

LOTE 1

Item	Unidade	Qtd.	Descrição	Total Mês	Total Ano
1	MÊS	12	Subscrição de licenciamento da solução de comunicação unificada 3CX, Edição AI, serviços técnicos associados, suporte, disponibilização dos recursos de Inteligência Artificial e configuração da recepcionista virtual.	**R$ 4.272,67**	**R$ 51.272,04**
2	MÊS	12	Serviço de integração e provimento do processamento de Inteligência Artificial necessário à operação da recepcionista virtual.	**R$ 878,00**	**R$ 10.536,00**
TOTAL GERAL					**R$ 61.808,04**

LOTE 2

Item	Unidade	Qtd.	Descrição	Total Mês	Total Ano
1	MÊS	12	Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) mediante entroncamento digital SIP, com números DDR e franquia ilimitada de chamadas.	**R$ 1.249,33**	**R$ 14.991,96**
TOTAL GERAL					**R$ 14.991,96**

1.1. Plano De Contratações Anual

Município não possui Plano de Contratações Anual publicado.

1.2. Catálogo Eletrônico De Padronização De Compras

Município não possui catálogo eletrônico de padronização de compras publicado.

2. MODALIDADE DE LICITAÇÃO:

A presente licitação será na Modalidade de Pregão Eletrônico.

3. ESTIMATIVA DE VALOR:

Com expectativa em torno de **R$ 76.800,00 (Setenta e seis mil e oitocentos reais),** a estimativa foi obtida a partir da pesquisa de preços com fornecedores, onde foi escolhida a média de preço para o referencial de valores, conforme arquivo da planilha de pesquisa de preços.

4. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

As despesas decorrentes da execução desta licitação serão custeadas através de recursos federais, estaduais e/ou próprios do Município, por conta do orçamento do exercício financeiro de 2026. D - 25 - 06..00.1..04..122..4503...2.00.6..3. Manutencao da Secretaria de Administracao, Fazenda e Planejamento - 1.500.0000.0000

5. VIGÊNCIA:

O prazo de vigência do contrato será de 01 (um) ano, podendo ser prorrogado à critério da administração de acordo com a Lei 14.133/2021.

6. JUSTIFICATIVA:

6.1. Da necessidade

O Município de São Lourenço do Oeste mantém, como meio primário de comunicação de voz, solução de telefonia baseada em software instalada em infraestrutura computacional própria, com 236 (duzentos e trinta e seis) ramais distribuídos entre a sede administrativa e as unidades descentralizadas, e serviço telefônico de acesso à rede pública com entroncamento digital e 209 (duzentos e nove) números de Discagem Direta a Ramal.

Os serviços decorrem dos Contratos nº 058/2022 e nº 081/2022, cuja vigência se encerra em 31 de dezembro de 2026, esgotado o limite legal de prorrogação. A contratação decorre, portanto, de imposição legal, sob pena de interrupção do tráfego telefônico de todas as unidades municipais, incluindo os equipamentos das redes de saúde e de assistência social.

Acrescem-se duas situações a corrigir: a defasagem de 105 (cento e cinco) números de Discagem Direta a Ramal entre o quantitativo contratado e o efetivamente utilizado, e o índice de 39,0% (trinta e nove por cento) de chamadas entrantes não atendidas, apurado em levantamento de 30 (trinta) dias, com concentração nas unidades de atendimento direto ao cidadão.

A necessidade, o problema a ser resolvido e o interesse público envolvido encontram-se pormenorizadamente descritos no Estudo Técnico Preliminar que instrui este processo.

6.2. Da solução adotada e da indicação de marca — Lote 1

6.2.1. Fundamento legal

O objeto do Lote 1 contempla a indicação da marca **3CX**, com fundamento no **art. 41, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021**, que autoriza a indicação de marca, formalmente justificada, em

decorrência da necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração.

6.2.2. Fundamentos de fato

A indicação decorre das seguintes circunstâncias, todas verificáveis e documentadas no Estudo Técnico Preliminar:

Integração da telefonia à arquitetura de rede do Município. A rede municipal é segmentada em múltiplas VLANs, com separação lógica entre servidores, redes por Secretaria, laboratórios e rede sem fio. A solução de telefonia foi integrada a esse ambiente ao longo de quatro anos, mediante regras específicas de roteamento, segmentação e firewall. A substituição da plataforma exige a reconstrução dessa camada de integração, com risco concreto de indisponibilidade.

Utilização predominante de aplicativo cliente em estação de trabalho. Mais de 90% (noventa por cento) dos usuários operam mediante softphone instalado em computadores e app em smartphones. A substituição da plataforma implica desinstalação, instalação, provisionamento individual e reconfiguração nas estações correspondentes aos 214 (duzentos e quatorze) ramais com atividade registrada, distribuídos por dezenas de unidades descentralizadas.

Configurações lógicas construídas ao longo da execução contratual. Filas de atendimento, grupos de toque, unidades de resposta audível com múltiplos níveis de navegação, regras de encaminhamento, horários de atendimento e perfis de permissão precisariam ser integralmente reconstruídos.

Ausência de redundância em serviço essencial. O Município não dispõe de redundância de servidor. A substituição da plataforma nessas condições, em ambiente que atende unidades de saúde e de assistência social, apresenta risco de indisponibilidade cujo impacto recai diretamente sobre o cidadão.

6.2.3. Análise de alternativas

A indicação não decorre de preferência administrativa. O Estudo Técnico Preliminar examinou as alternativas disponíveis no mercado — central telefônica física, solução de telefonia em nuvem, plataforma de código aberto, desenvolvimento próprio e licitação por especificação funcional com substituição da plataforma —, demonstrando, em cada caso, a inviabilidade técnica ou a desvantagem econômica em face da solução adotada.

Registre-se que a substituição da plataforma é **tecnicamente possível**, tendo sido afastada por representar ônus desproporcional em face do benefício esperado, e não por impossibilidade.

6.3. Da preservação da competitividade

A indicação de marca restringe o objeto a produto determinado, mas **não a fornecedor determinado**.

Consulta realizada ao sítio eletrônico oficial do fabricante, juntada aos autos, identificou **24 (vinte e quatro) parceiros autorizados no Brasil**, distribuídos em 6 (seis) unidades federativas e organizados em quatro categorias de parceria.

A competitividade é preservada pelos seguintes mecanismos:

Admite-se a participação de parceiro autorizado em **qualquer das categorias de parceria** reconhecidas pelo fabricante, sem exigência de categoria superior, de certificação profissional específica ou de quantitativo mínimo de atestados.

Admite-se o fornecimento de **faixa de licenciamento superior** à mínima exigida, sem acréscimo de valor para a Administração.

Admite-se **alteração da nomenclatura comercial** da edição pelo fabricante, desde que preservados os requisitos funcionais estabelecidos.

A execução do objeto **não demanda presença física permanente** nem deslocamento rotineiro, admitindo execução remota em todas as suas etapas, razão pela qual a totalidade dos parceiros identificados constitui universo potencial de licitantes, independentemente de sua localização.

O **Lote 2 não contempla indicação de marca**, fabricante ou tecnologia proprietária, preservando-se integralmente a disputa no mercado de telecomunicações.

6.4. Do parcelamento em lotes

A contratação é parcelada em 2 (dois) lotes, com julgamento e adjudicação por lote, em atendimento ao art. 40, inciso V, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021.

Os objetos possuem naturezas distintas e mercados fornecedores independentes: o Lote 1 compreende licenciamento de software, com indicação de marca justificada; o Lote 2 compreende serviço de telecomunicações regulado pela Anatel.

A reunião em lote único faria a restrição de marca do primeiro objeto alcançar o segundo, excluindo da disputa prestadoras de telefonia regularmente outorgadas, plenamente aptas a fornecer entroncamento e numeração, pelo simples fato de não integrarem a rede de parceiros do fabricante da plataforma — sem qualquer ganho técnico, uma vez que o entroncamento opera com qualquer central telefônica IP mediante protocolo SIP padrão.

Admite-se que o mesmo licitante sagre-se vencedor de ambos os lotes, sem que a Administração o imponha ou o vede.

6.5. Da subdivisão do Lote 1 em itens

O Lote 1 subdivide-se em Item 1, correspondente ao licenciamento e aos serviços técnicos, e Item 2, correspondente ao provimento do processamento de Inteligência Artificial necessário à operação da recepcionista virtual, adjudicados conjuntamente ao mesmo licitante.

A subdivisão destina-se a permitir a supressão do Item 2, nos limites do art. 125 da Lei nº 14.133/2021, caso a Administração venha a dispor de provedor próprio ou obtido em contratação diversa, sem prejuízo do licenciamento e da permanência dos recursos na plataforma.

A adjudicação conjunta justifica-se pela dependência técnica entre os itens — não há plataforma a conectar sem o licenciamento — e pela indivisibilidade da atividade de configuração, que é unitária.

6.6. Dos quantitativos

Os quantitativos foram dimensionados a partir de dados extraídos dos registros do sistema de telefonia do Município e da relação de numeração em uso, com memórias de cálculo reproduzíveis constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Faixa de licenciamento. O fabricante estabelece limite máximo de ramais por faixa de chamadas simultâneas. A faixa imediatamente inferior à contratada admite no máximo 192 (cento e noventa e dois) ramais, quantitativo inferior tanto aos 236 (duzentos e trinta e seis) ramais cadastrados quanto aos 214 (duzentos e quatorze) com atividade registrada. A faixa de 48 (quarenta e oito) chamadas simultâneas, que admite até 288 (duzentos e oitenta e oito) ramais, constitui **a menor faixa de licenciamento tecnicamente apta** a atender à necessidade.

Registre-se, por transparência, que a capacidade de 48 chamadas simultâneas supera o pico de 7 (sete) chamadas simultâneas observado no período analisado. Tal circunstância não configura superdimensionamento: a quantidade não foi escolhida pela Administração, sendo consequência necessária do quantitativo de ramais, por imposição da estrutura comercial do fabricante.

Numeração. A contratação de até 220 (duzentos e vinte) números compreende os 209 (duzentos e nove) existentes e margem de 11 (onze) unidades, correspondente a aproximadamente 5,3% da base atual.

Canais do entroncamento. Mantido o quantitativo de 30 (trinta) canais do instrumento vigente, com folga em relação ao pico observado, considerada a sobreposição de pernas de chamada em transferências e a concentração sazonal de demanda.

6.7. Da natureza continuada e da vigência

O objeto constitui serviço de natureza continuada, cuja interrupção compromete a atividade administrativa e o atendimento ao cidadão, enquadrando-se nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

A vigência inicial de 12 (doze) meses decorre do ciclo anual de subscrição do licenciamento, que não admite aquisição perpétua, e não de opção administrativa.

6.8. Do modelo de remuneração

Adota-se remuneração mensal em valor fixo para todos os itens, com franquia ilimitada de chamadas e vedação de cobrança por consumo, por minuto, por ramal adicional ou por volume de processamento.

A opção decorre da natureza continuada do objeto e da necessidade de previsibilidade orçamentária, afastando a variação de despesa em função do tráfego e dispensando o controle de excedentes na fase de fiscalização.

6.9. Conclusão

A contratação é necessária, tecnicamente adequada, economicamente justificada e compatível com os princípios do art. 5º da Lei nº 14.133/2021, observando-se, quanto à indicação de marca, os requisitos do art. 41, inciso I, alínea "b", do mesmo diploma, e, quanto ao parcelamento, a diretriz do art. 40, inciso V, alínea "b".

Os elementos de fato e as análises que fundamentam as opções aqui enunciadas constam do Estudo Técnico Preliminar, parte integrante deste processo.

7. PRAZO E LOCAL DE ENTREGA OU EXECUÇÃO:

7.1. Início da execução

7.1.1. A execução terá início mediante emissão de Ordem de Serviço pelo Contratante, expedida após a assinatura do contrato.

7.1.2. Os prazos estabelecidos nesta seção contam-se do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.

7.1.3. Considerando que os serviços atualmente prestados ao Município encerram-se em 31 de dezembro de 2026, a Ordem de Serviço será expedida com antecedência suficiente para que a execução se inicie sem solução de continuidade.

7.2. Prazos de implantação — Lote 1

7.2.1. A entrega técnica da solução observará os seguintes prazos:

Etapa	Prazo
Ativação do licenciamento e comprovação da titularidade em nome do Município	Até 5 (cinco) dias corridos
Verificação de versão, atualização da plataforma e validação do ambiente existente	Até 15 (quinze) dias corridos
Apresentação do relatório de provedores de Inteligência Artificial	Até 15 (quinze) dias corridos
Conexão ao provedor e configuração da recepcionista virtual	Até 30 (trinta) dias corridos
Correção de inconsistências identificadas nos testes	Até 5 (cinco) dias úteis da constatação
Demonstração técnica e orientação aos responsáveis	Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos

7.2.2. As etapas subsequentes à ativação do licenciamento poderão ser prorrogadas uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica apresentada pela Contratada e aceita pelo Contratante.

7.2.3. A prorrogação não se aplica à etapa de ativação do licenciamento, cujo cumprimento é condição para a continuidade do serviço.

7.3. Prazos de implantação — Lote 2

7.3.1. A implantação do serviço telefônico observará os seguintes prazos:

Etapa	Prazo
Ativação do entroncamento digital SIP e disponibilização de numeração provisória, quando necessária	Até 15 (quinze) dias corridos
Conclusão da portabilidade da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A	Até 60 (sessenta) dias corridos

7.3.2. Os prazos observam os procedimentos regulatórios aplicáveis à portabilidade numérica.

7.3.3. Durante o processo de portabilidade, a Contratada assegurará a continuidade do recebimento de chamadas nos números em migração, não se admitindo interrupção do atendimento.

7.3.4. A janela de execução da portabilidade será previamente acordada com o Contratante e realizada fora do horário de expediente, de modo a minimizar o risco e o tempo de indisponibilidade.

7.3.5. Os prazos deste lote são distintos dos previstos para o Lote 1 em razão da natureza regulada do procedimento de portabilidade numérica, que não se conclui em prazo exíguo.

7.4. Execução continuada

7.4.1. Concluída a implantação, os serviços serão prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, compreendendo a disponibilidade da solução, o suporte técnico, a manutenção corretiva, a atualização de versões e a prestação do serviço telefônico.

7.4.2. Os prazos de atendimento a chamados durante a fase de execução continuada são os estabelecidos na seção relativa aos níveis de serviço e no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

7.4.3. A configuração de recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, quando solicitada formalmente pelo Contratante, será executada no prazo acordado entre as partes, observada a natureza do recurso e o disposto no Descritivo Técnico quanto ao volume de processamento.

7.5. Local de execução

7.5.1. Lote 1

7.5.1.1. A solução opera em infraestrutura computacional própria do Município, instalada na sede administrativa, situada na Rua Duque de Caxias, nº 789, Centro, São Lourenço do Oeste/SC, CEP 89990-000.

7.5.1.2. Os serviços de ativação, configuração, parametrização, atualização e suporte técnico poderão ser executados **remotamente**, mediante acesso autorizado, nominal e registrado, na forma prevista no Descritivo Técnico.

7.5.1.3. A execução remota não exime a Contratada da obrigação de comparecimento presencial quando a natureza da intervenção assim o exigir, ou quando expressamente solicitado pelo Contratante mediante justificativa técnica, sem custo adicional.

7.5.1.4. A demonstração técnica e a orientação aos servidores poderão ser realizadas de forma presencial ou remota, conforme acordado com o Contratante.

7.5.1.5. Os efeitos da solução alcançam a totalidade das unidades administrativas e descentralizadas do Município, nas quais se encontram instalados os ramais.

7.5.2. Lote 2

7.5.2.1. O ponto de entrega do serviço é a sede administrativa do Município, no endereço indicado no item 7.5.1.1, local de conexão do entroncamento digital com a rede municipal.

7.5.2.2. A prestação do serviço alcança todas as unidades administrativas e descentralizadas do Município, por intermédio da central telefônica instalada na sede.

7.5.2.3. Eventuais intervenções que demandem acesso físico ao ponto de instalação serão previamente agendadas com o Contratante.

7.6. Horário de execução

7.6.1. As atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço — notadamente atualizações de versão, intervenções de manutenção programada e a execução da portabilidade numérica — serão realizadas **fora do horário de expediente**, em janela previamente acordada com o Contratante, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

7.6.2. A exigência decorre da ausência de redundância de servidor, que impede a realização dessas atividades sem interrupção do serviço.

7.6.3. As demais atividades serão executadas em dias úteis, no horário de expediente do Município, ressalvados os atendimentos de severidade crítica e alta, prestados de forma ininterrupta.

7.7. Recebimento do objeto

7.7.1. O **recebimento provisório** ocorrerá mediante termo circunstanciado, após a conclusão das etapas de implantação previstas nos itens 7.2 e 7.3, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da comunicação da Contratada.

7.7.2. O **recebimento definitivo** ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, mediante verificação do atendimento integral das condições de aceite técnico estabelecidas no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

7.7.3. Constatada inconformidade, o Contratante notificará a Contratada, que deverá saná-la no prazo fixado, reiniciando-se a contagem do prazo de recebimento definitivo a partir da regularização.

7.7.4. Durante a execução continuada, os serviços serão recebidos mensalmente, mediante atesto do fiscal do contrato, considerados os relatórios de chamados e a apuração dos níveis de serviço.

7.7.5. O recebimento não exclui a responsabilidade da Contratada pela correção de vícios posteriormente verificados.

8. FORMA DE SOLICITAÇÃO, FORMA/CRONOGRAMA DE ENTREGA E OU EXECUÇÃO E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

8.1. Forma de Solicitação

8.1.1. A execução dos serviços será solicitada mediante emissão de **Ordem de Serviço** pelo Setor Requisitante, acompanhada do respectivo empenho.

8.1.2. A Ordem de Serviço será expedida após a assinatura do contrato e dará início à contagem dos prazos de implantação estabelecidos neste Termo de Referência.

8.1.3. Tratando-se de serviços de natureza continuada, a Ordem de Serviço inicial abrange a integralidade do objeto durante a vigência contratual, não se exigindo solicitação individualizada para a prestação regular dos serviços.

8.1.4. As demandas específicas surgidas no curso da execução — notadamente a abertura de chamados de suporte técnico, a solicitação de configuração de recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, o acréscimo ou a supressão de números de Discagem Direta a Ramal e o bloqueio seletivo de chamadas — serão formalizadas por meio dos canais de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência e no Descritivo Técnico, com registro de protocolo.

8.2. Forma e Cronograma de Entrega e/ou Execução

8.2.1. Fase de implantação

8.2.1.1. Os serviços de implantação serão executados conforme os prazos estabelecidos na seção relativa a prazo e local de execução deste Termo de Referência, contados do recebimento da Ordem de Serviço.

8.2.1.2. As atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço serão executadas fora do horário de expediente, em janela previamente acordada com o Contratante, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

8.2.2. Fase de execução continuada

8.2.2.1. Concluída a implantação, os serviços serão prestados de forma **contínua e ininterrupta** durante toda a vigência contratual, compreendendo a disponibilidade da solução, o suporte técnico, a manutenção corretiva, a atualização de versões e a prestação do serviço telefônico.

8.2.2.2. A execução não se sujeita a solicitação prévia periódica, devendo a Contratada manter os serviços disponíveis de forma permanente.

8.2.2.3. O atendimento aos chamados observará os prazos de resposta e de solução estabelecidos por nível de severidade no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

8.2.3. Obrigações da Contratada durante a execução

8.2.3.1. Durante a vigência contratual, a Contratada fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas condições e quantidades estabelecidas no Edital e neste Termo de Referência, e nos prazos aqui estipulados.

8.2.3.2. A Contratada manterá o licenciamento ativo e ininterrupto durante toda a vigência, comunicando ao Contratante a data de vencimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

8.2.3.3. A Contratada apresentará mensalmente relatório de chamados, contendo data e hora de abertura, severidade, descrição, data e hora de solução e tempo decorrido.

8.3. Condições de Recebimento

8.3.1. Condições essenciais da contratação

São condições essenciais desta contratação:

a) Cumprimento dos prazos. A Contratada deverá executar as etapas de implantação e atender aos chamados dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no Descritivo Técnico.

b) Conformidade técnica. Os serviços deverão atender integralmente às especificações do Descritivo Técnico, Anexos I e I-A, verificáveis por meio das condições objetivas de aceite ali estabelecidas.

c) Atendimento aos requisitos do Edital. A Contratada deverá garantir que todos os requisitos estabelecidos no Edital sejam atendidos durante toda a execução, mantendo as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

d) Continuidade do serviço. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução e do serviço telefônico nos níveis contratados, respondendo pelas interrupções que lhe sejam imputáveis.

e) Responsabilidade pela execução. A Contratada será responsável por todos os meios necessários à execução dos serviços, inclusive deslocamentos, quando a natureza da intervenção exigir comparecimento presencial, sem custo adicional ao Contratante.

8.3.2. Recebimento provisório

8.3.2.1. Concluídas as etapas de implantação, a Contratada comunicará formalmente o fato ao Contratante.

8.3.2.2. O recebimento provisório será formalizado mediante termo circunstanciado, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da comunicação, e consiste na verificação preliminar da conclusão das atividades.

8.3.3. Recebimento definitivo

8.3.3.1. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, mediante verificação do atendimento integral às condições de aceite técnico estabelecidas no Descritivo Técnico.

8.3.3.2. A verificação compreenderá, conforme o lote:

Lote	Objeto da verificação
1	Comprovação documental da capacidade licenciada e da titularidade da licença em nome do Município, junto ao portal do fabricante e ao painel de administração da solução; preservação das configurações do ambiente existente; disponibilidade dos recursos de Inteligência Artificial; conexão ao provedor; aprovação da recepcionista virtual no teste objetivo previsto no Descritivo Técnico; realização dos testes funcionais; e entrega da documentação
2	Ativação do entroncamento e dos canais contratados; conclusão da portabilidade da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A; e realização de testes de tráfego de entrada e de saída

8.3.3.3. A verificação da capacidade licenciada é realizada por meio documental, não comportando aferição por teste funcional, uma vez que o Município opera quantidade de ramais e de chamadas simultâneas inferior à contratada.

8.3.3.4. Constatada inconformidade, o Contratante notificará a Contratada, que deverá saná-la no prazo fixado, reiniciando-se a contagem do prazo de recebimento definitivo a partir da regularização.

8.3.4. Recebimento durante a execução continuada

8.3.4.1. Os serviços prestados de forma continuada serão recebidos mensalmente, mediante atesto do fiscal do contrato.

8.3.4.2. O atesto considerará o relatório mensal de chamados, a apuração dos níveis de serviço e a verificação da disponibilidade dos serviços no período.

8.3.4.3. Constatado descumprimento dos níveis de serviço, será aplicada a glosa correspondente sobre o valor da parcela mensal, na forma do Descritivo Técnico, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis.

8.3.4.4. O recebimento mensal não exclui a responsabilidade da Contratada pela correção de vícios posteriormente verificados.

9. PROPOSTA:

A proposta que descumprir com o estabelecido no edital, assim como valores acima do preço máximo estipulado serão desclassificadas.

10. CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

O julgamento do processo será por menor preço por lote.

11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

11.1. Forma e periodicidade

11.1.1. O pagamento será efetuado **mensalmente**, em valor fixo, correspondente aos serviços efetivamente prestados no período, conforme os valores propostos por item.

11.1.2. O pagamento referente ao Lote 1 compreenderá, de forma discriminada, os valores do Item 1 e do Item 2.

11.1.3. A primeira parcela será devida a partir do início efetivo da prestação dos serviços, calculada proporcionalmente aos dias de execução, quando o período for inferior ao mês integral.

11.2. Documentos exigidos para o pagamento

11.2.1. O pagamento fica condicionado à apresentação dos seguintes documentos pela Contratada:

a) Nota fiscal eletrônica, emitida em nome do **Município de São Lourenço do Oeste/SC, CNPJ 83.021.873/0001-08**, discriminando o objeto, o lote, o item e o período de referência;

11.2.2. A nota fiscal deverá indicar os dados bancários da Contratada para depósito, em conta de sua titularidade.

11.3. Atesto e prazo de pagamento

11.3.1. Recebida a documentação, o fiscal do contrato procederá à verificação da regularidade da execução no período.

11.3.2. O atesto será realizado no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** do recebimento da nota fiscal acompanhada da documentação completa.

11.3.3. O pagamento será efetuado no prazo de até **30 (trinta) dias** contados do atesto, mediante depósito em conta corrente de titularidade da Contratada.

11.3.4. Havendo inconsistência na documentação apresentada, a Contratada será notificada para regularização, interrompendo-se a contagem do prazo até o saneamento, sem que a interrupção configure mora do Contratante ou enseje atualização monetária.

11.4. Glosas por descumprimento dos níveis de serviço

11.4.1. Apurado descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Descritivo Técnico, será aplicada glosa sobre o valor da parcela mensal, na forma ali prevista.

11.4.2. As glosas possuem **natureza de ajuste do valor devido** em razão do serviço efetivamente prestado, não constituindo sanção administrativa, e não excluem a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

11.4.3. A apuração da glosa será realizada pelo fiscal do contrato, com base nos registros de disponibilidade, e comunicada à Contratada previamente ao atesto.

11.4.4. Assegura-se à Contratada o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação quanto à glosa apurada, antes de sua efetivação.

11.4.5. O valor da glosa será deduzido da parcela mensal correspondente ao período de apuração ou, quando insuficiente, das parcelas subsequentes.

11.5. Suspensão do pagamento

11.5.1. O pagamento poderá ser suspenso, sem que caiba à Contratada direito a atualização monetária, nas seguintes hipóteses:

a) ausência ou irregularidade da documentação;

b) perda das condições de habilitação exigidas na contratação;

c) inexecução total ou parcial do objeto, até a regularização;

d) retenção, pela Contratada, de dados, configurações ou credenciais do Município, vedada nos termos do Descritivo Técnico.

11.5.2. A suspensão será comunicada formalmente à Contratada, com indicação da causa e do prazo para regularização.

12. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA (SE HOUVER):

Garantia não se aplica.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

13.1. Obrigações gerais

São obrigações da Contratada, além das demais previstas neste Termo de Referência, no Descritivo Técnico, no Edital e no contrato:

13.1.1. Executar o objeto em conformidade com as especificações, condições, prazos e quantitativos estabelecidos, observando as disposições do Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

13.1.2. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, comunicando ao Contratante qualquer fato que altere tal situação.

13.1.3. Indicar **preposto** responsável pela execução do contrato, com poderes para representá-la perante o Contratante, informando nome, telefone e endereço eletrônico, e comunicando previamente qualquer substituição.

13.1.4. Atender prontamente às solicitações do fiscal e do gestor do contrato, prestando os esclarecimentos técnicos necessários.

13.1.5. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto, não se admitindo subcontratação ou terceirização, ressalvada, no Lote 2, a utilização de meios de transporte e de interconexão de terceiros inerente à prestação de serviços de telecomunicações regulados pela Anatel, hipótese em que a responsabilidade perante o Contratante permanece integralmente com a Contratada.

13.1.6. Comunicar ao Contratante, por escrito e de imediato, qualquer fato que possa comprometer a execução do objeto ou a continuidade do serviço.

13.1.7. Responder por danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

13.1.8. Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, as falhas verificadas na execução do objeto.

13.1.9. Arcar com todos os custos, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato, não se estabelecendo vínculo entre o Contratante e seus empregados ou prepostos.

13.1.10. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações assumidas, salvo nas hipóteses expressamente admitidas.

13.1.11. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. Obrigações relativas à implantação — Lote 1

13.2.1. Ativar o licenciamento contratado no prazo estabelecido, registrando-o em nome do **Município de São Lourenço do Oeste/SC, CNPJ 83.021.873/0001-08**, e comprovar a titularidade mediante evidência emitida pelo portal oficial do fabricante.

13.2.2. Assegurar que a conta administrativa, o cadastro da organização, os dados de titularidade e o controle administrativo da licença permaneçam sob domínio do Município, sendo vedado o registro em nome da Contratada, de parceiro ou de terceiros.

13.2.3. Realizar cópia de segurança das configurações existentes previamente a qualquer intervenção que possa comprometê-las, entregando-a ao Contratante.

13.2.4. Proceder à avaliação técnica da configuração atual antes de qualquer alteração significativa no ambiente, de modo a minimizar riscos de indisponibilidade ou de perda de configurações.

13.2.5. Preservar, na implantação, os ramais existentes com respectiva numeração e nomenclatura, as configurações de telefonia, os troncos SIP, as filas de atendimento, os grupos de toque, as unidades de resposta audível com seus níveis e opções, as regras de roteamento, as gravações, as integrações implantadas e os aplicativos utilizados pelos usuários.

13.2.6. Apresentar ao Contratante, no prazo estabelecido, relatório técnico contendo os provedores de Inteligência Artificial suportados, a localização geográfica do tratamento dos dados, a política de retenção de cada provedor, a eventual transferência internacional de dados pessoais, a informação sobre utilização ou não dos dados para treinamento de modelos, a estimativa de consumo e a indicação dos recursos disponíveis em cada opção.

13.2.7. Conectar a plataforma ao provedor de Inteligência Artificial definido pelo Contratante, após manifestação da área técnica.

13.2.8. Configurar e entregar em condição operacional a recepcionista virtual, submetendo-a ao teste objetivo de aceite previsto no Descritivo Técnico, e realizar os ajustes necessários em caso de reprovação.

13.2.9. Executar a configuração de modo a permitir a substituição do provedor de Inteligência Artificial sem necessidade de reconfiguração dos fluxos, das instruções ou das fontes de conhecimento, vedada construção que vincule a configuração a provedor determinado.

13.2.10. Realizar os testes funcionais documentados, corrigindo as inconsistências identificadas antes da conclusão da entrega técnica.

13.2.11. Realizar demonstração técnica dos recursos e prestar orientação técnica aos servidores indicados pelo Município.

13.3. Obrigações relativas à implantação — Lote 2

13.3.1. Ativar o entroncamento digital SIP com os canais simultâneos contratados, no prazo estabelecido.

13.3.2. Executar a portabilidade integral da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A, sem qualquer ônus para o Contratante, promovendo todos os procedimentos necessários junto aos órgãos competentes.

13.3.3. Executar a portabilidade em janela previamente acordada com o Contratante, fora do horário de expediente, assegurando a continuidade do recebimento de chamadas nos números em migração.

13.3.4. Comprovar ao fiscal do contrato que, concluída a portabilidade, os números relacionados constam como pertencentes à Contratada perante o sistema nacional de portabilidade numérica.

13.3.5. Assegurar a interoperabilidade do entroncamento com a central telefônica IP baseada em software instalada no Município, independentemente de fabricante, mediante configuração padrão de registro SIP ou autenticação por endereço IP.

13.4. Obrigações relativas à execução continuada

13.4.1. Manter os serviços disponíveis de forma contínua e ininterrupta durante toda a vigência contratual.

13.4.2. Manter o licenciamento ativo e ininterrupto durante toda a vigência, comunicando ao Contratante a data de vencimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias — Lote 1.

13.4.3. Manter ativa, durante toda a vigência, a conta junto ao provedor de Inteligência Artificial — Lote 1, Item 2.

13.4.4. Disponibilizar as atualizações da plataforma liberadas pelo fabricante, observando a compatibilidade com o ambiente existente e sem comprometer injustificadamente a continuidade dos serviços.

13.4.5. Prestar suporte técnico por, no mínimo, dois canais distintos, sendo obrigatoriamente um telefônico e outro eletrônico com registro de protocolo, assegurando contato direto com equipe técnica habilitada, vedado o atendimento exclusivo por central de triagem sem capacidade de resolução.

13.4.6. Observar os prazos de resposta e de solução estabelecidos por nível de severidade no Descritivo Técnico.

13.4.7. Executar as atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço fora do horário de expediente, em janela previamente acordada e comunicada com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

13.4.8. Apresentar mensalmente relatório de chamados, contendo data e hora de abertura, severidade, descrição, data e hora de solução e tempo decorrido — Lote 1.

13.4.9. Disponibilizar o detalhamento das chamadas em formato eletrônico processável, apto a permitir conferência pela fiscalização — Lote 2.

13.4.10. Realizar, mediante solicitação formal do Contratante, a configuração dos recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, sem ônus adicional quanto ao serviço de configuração, informando previamente a estimativa do volume adicional de processamento decorrente.

13.4.11. Apresentar, previamente à ativação solicitada, a estimativa do volume adicional de processamento, quando a ativação implicar aumento além do limite contratado.

13.4.12. Executar a ativação, a desativação, o acréscimo ou a supressão de números de Discagem Direta a Ramal conforme solicitação do Contratante, sem cobrança de taxa de instalação ou de habilitação — Lote 2.

13.4.13. Promover a transferência de numeração, sem custo, em caso de alteração de endereço de unidade municipal — Lote 2.

13.4.14. Apresentar análise técnica fundamentada, no prazo estabelecido no Descritivo Técnico, quando alegar que a causa de incidente é alheia ao escopo contratual, sob pena de o incidente ser computado como de sua responsabilidade para fins de apuração dos níveis de serviço.

13.5. Obrigações relativas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais

13.5.1. Observar a Lei nº 13.709/2018 e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, atuando na condição de **operadora**, sendo o Município o **controlador**.

13.5.2. Submeter ao Contratante, previamente à conexão ao provedor de Inteligência Artificial, os termos de tratamento de dados do fabricante e do provedor selecionado, para análise da Procuradoria Municipal.

13.5.3. Não utilizar suboperador sem autorização prévia e expressa do Contratante.

13.5.4. Não utilizar gravações, transcrições, resumos ou quaisquer dados tratados em decorrência do contrato para finalidade diversa da execução do objeto, inclusive para treinamento de modelos de inteligência artificial, salvo autorização expressa e por escrito do Contratante.

13.5.5. Configurar controle de acesso por perfil aos recursos de Inteligência Artificial e às gravações, com registro de auditoria dos acessos e segregação conforme a estrutura administrativa do Município.

13.5.6. Realizar o acesso remoto ao ambiente de forma nominal, individualizada, autorizada pelo fiscal técnico e registrada em log, sendo vedadas contas genéricas ou compartilhadas, e revogar os acessos ao término do contrato ou ao desligamento do profissional.

13.5.7. Comunicar ao Contratante qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares em até **24 (vinte e quatro) horas** do conhecimento do fato, prestando as informações necessárias à comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares.

13.5.8. Assegurar que o interlocutor seja informado, no início do atendimento pela recepcionista virtual, de que interage com atendimento automatizado e de que a chamada poderá ser gravada.

13.5.9. Guardar sigilo e assegurar a inviolabilidade das comunicações realizadas por meio do serviço, observadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações — Lote 2.

13.5.10. Manter sigilo sobre todas as informações a que tiver acesso em razão do contrato, obrigação que subsiste após o término da vigência contratual.

13.6. Obrigações relativas ao encerramento contratual

13.6.1. Prestar apoio à transição contratual nos 30 (trinta) dias que antecederem o término da vigência, ou imediatamente em caso de extinção antecipada, sem custo adicional.

13.6.2. Entregar ao Contratante, em formato legível e reutilizável, cópia integral das configurações da solução, relação de ramais, grupos, filas, unidades de resposta audível e regras de roteamento, registros de chamadas do período contratual, gravações armazenadas e, se houver, transcrições e resumos gerados, configuração da recepcionista virtual com instruções, fluxos e fontes de conhecimento, e parâmetros de conexão ao provedor de Inteligência Artificial — Lote 1.

13.6.3. Executar a portabilidade da numeração para a nova prestadora, sem ônus para o Contratante e sem retenção dos números, e fornecer, em até 30 (trinta) dias do encerramento, os registros de chamadas de todo o período contratual em formato eletrônico processável — Lote 2.

13.6.4. Manter a licença registrada em nome do Município, com acesso administrativo pleno, independentemente do motivo da extinção contratual.

13.6.5. Não reter dados, configurações ou credenciais do Município como meio de coerção ou como condição para pagamento.

13.6.6. Eliminar, ao término do contrato, os dados pessoais sob sua guarda, salvo os necessários ao cumprimento de obrigação legal, mediante declaração formal de eliminação.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- Deverá ser informado o prazo, o local/endereço e o horário se for o caso, para a entrega ou execução do objeto;

- Efetuar o pagamento da contratada nos prazos mencionados no edital de licitação;

- Fiscalizar a execução correta do serviço contratado/bem adquirido;

- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela empresa contratada, de acordo com o Termo de Referência;

- Receber o objeto de acordo com as especificações descritas neste Termo de Referência;

- Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

15. GESTOR DO CONTRATO E FISCAL DO CONTRATO:

15.1. Gestor do Contrato:

Será indicado pelo Setor Requisitante na Solicitação de Fornecimento.

15.2. Fiscal do Contrato:

Será indicado pelo Setor Requisitante na Solicitação de Fornecimento.

16. PENALIDADES:

Ao contratado poderão ser aplicadas as penalidades de acordo com a Legislação específica (Lei 14.133/21), sem prejuízos do direito à rescisão do Contrato e às perdas e danos, ficando garantida a prévia defesa da CONTRATADA, nos termos da Lei.

17. CONDIÇÕES GERAIS:

Demais condições serão disponibilizadas por edital de acordo as leis vigentes**.**

DESCRITIVO TÉCNICO

ANEXO I

Equipe de planejamento da contratação:

Documento assinado digitalmente
gov.br
ANTONIO CANTELMO NETO
Data: 08/10/2026 08:26:02-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Antonio Cantelmo Neto
Secretário Municipal de Administração e Fazenda
Matrícula: 3407/02

Documento assinado digitalmente
gov.br
YAN CARLOS PIETA
Data: 07/10/2026 13:59:43-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Yan Carlos Pieta
Diretor do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação
Matrícula: 3243/01

Município de São Lourenço do Oeste - SC, 06 de Outubro de 2026.