



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Município de Feliz/RS

Secretaria Municipal Geral de Gestão Pública

Nº da requisição de compras/serviços: 1156/2024

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços e fornecimento de solução integrada de telefonia VOIP, com aparelhos e ramais IP, com sistema de gravação de chamadas e suporte técnico e manutenção dos serviços, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município de Feliz/RS, conforme detalhado no Termo de Referência.

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da assinatura do contrato, podendo ocorrer a prorrogação em acordo com os limites da Lei nº 14.133/2021. O serviço objeto da presente é enquadrado como continuado, tendo em vista o caráter essencial em sua prestação.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT. MENSAL
1	Licença de PABX com 200 ramais, com fornecimento de ligações ilimitadas para fixo e móvel Brasil, com comodato de equipamento PABX IP físico.	01
2	Fornecimento de ligações internacionais (LDI - Longa distância internacional) chamadas internacionais custo por minuto.	30
3	Serviço telefônico fixo comutado 0800 com 12 canais com ligações ilimitadas. Especificação mínima exigida: - Serviço na modalidade de Discagem Direta Gratuita -DDG - Implementação de um número de telefone 0800 de abrangência nacional. - Disponibilização de 12 canais simultâneos para o recebimento de chamadas. - Garantia de funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana. - O número 0800 deve ter abrangência em todo o território nacional, permitindo chamadas de telefones fixos e móveis sem custo para o usuário	01
4	Telefone IP 10/100/1000. Especificação mínima exigida: Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41"); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100/1000 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261,	175



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

	TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS.	
5	Telefone IP sem fio. Especificação mínima exigida: LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto;	25
6	Base para Telefone sem fio. Especificação mínima exigida: 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.	10
7	Licença de Softphone para uso em Smartphone, disponível nas plataformas IOS, Android e para PC (Windows e MAC)	70
8	Licença de usuário de Chat com integração com o Whatsapp (Chatbot)	110
9	Licença de usuário de chat corporativo, chat de uso interno sem integração com o Whatsapp.	200
10	Headset com Conexão USB	120

1.3. Todos os itens descritos devem ser totalmente compatíveis entre si, garantindo a funcionalidade e a operação unificada dos serviços. Isso inclui a perfeita interoperabilidade entre hardware, software e demais componentes fornecidos, assegurando a qualidade e a continuidade dos serviços prestados. Os chats descritos nos itens 8 e 9 devem ser integrados para possibilitar a troca de mensagens entre eles e permitir o uso do Headset descrito no item 10.

1.4. Os itens mencionados neste documento podem ser solicitados e utilizados conforme a demanda, oferecendo flexibilidade para a administração ajustar as soluções às necessidades específicas de cada área ou projeto. Dessa forma, é possível contratar e ativar funcionalidades ou serviços de maneira gradual, conforme a necessidade operacional, garantindo uma melhor gestão de recursos e atendimento aos objetivos estratégicos do município.

1.4.1. Os quantitativos mensais previstos na tabela do item 1.2 poderão ser excedidos, desde que respeitado o total máximo estimado para o período de vigência contratual.



1.5. ITEM 1 - PABX IP FÍSICO COM 200 RAMAIS, com fornecimento de ligações ilimitadas para fixo e móvel Brasil.

1.5.1. Requisitos Gerais:

- 1.5.1.1. Aceitação de equipamentos baseados em PABX IP;
- 1.5.1.2. Homologação pela Anatel como Tipo/Categoria I;
- 1.5.1.3. Suporte ao protocolo SIP;
- 1.5.1.4. Suporte mínimo para 200 ramais.

1.5.2. Compatibilidade e Suporte:

- 1.5.2.1. Suporte para tecnologias WebRTC e SIP;
- 1.5.2.2. Suporte para detecção de informação de dígitos via SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833;
- 1.5.2.3. Implementação de diversos CODEC's de voz (G.711 a law/u law, G.723, G.726, G.729, Speex, ILBC, Slin, OPUS) e vídeo;
- 1.5.2.4. Suporte para registro seguro via TLS;
- 1.5.2.5. Atualização de firmware centralizada

1.5.3. Funcionalidades de Comunicação:

- 1.5.3.1. Suporte para modos de operação (Horário Comercial/Fora do Comércio);
- 1.5.3.2. Atendimento automático e correio de voz;
- 1.5.3.3. Suporte para operação via interface web;
- 1.5.3.4. Bloqueio de chamadas e criação de troncos SIP ilimitados, sem custos adicionais.

1.5.4. Gravação e Gerenciamento de Chamadas:

- 1.5.4.1. Gravação automática ou sob demanda;
- 1.5.4.2. Exportação de áudio em formatos abertos;
- 1.5.4.3. Gravação em modo Stereo;
- 1.5.4.4. Possibilidade de inserção de comentários;
- 1.5.4.5. Rastreamento de ações do usuário para auditoria;
- 1.5.4.6. Geração automática de números de protocolo;
- 1.5.4.7. Vocalização de números de protocolo durante chamadas;
- 1.5.4.8. Gravações deverão possuir logs de auditoria;
- 1.5.4.9. Regra de exclusão de gravações antigas;
- 1.5.4.10. Pesquisa mediante consulta aos textos inseridos na gravação;
- 1.5.4.11. Reprodução de gravação pela interface web;
- 1.5.4.12. Critérios de pesquisa de gravações;
- 1.5.4.13. Acesso às gravações de qualquer máquina.



1.5.5. Outras Funcionalidades:

- 1.5.5.1. Callback integrado e click-to-call via URL;
- 1.5.5.2. Encaminhamento com base no status e roteamento de chamadas;
- 1.5.5.3. Integração com servidor LDAP;
- 1.5.5.4. URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplas funcionalidades;
- 1.5.5.5. Permitir áudio em formato .WAV como mensagem da URA;
- 1.5.5.6. Permitir configurar Filas de atendimento;
- 1.5.5.7. Gerenciamento de Ramais nas filas de atendimento (Administrador poderá incluir/remover);
- 1.5.5.8. Possibilitar configuração de estratégias de distribuição de chamadas, ex. tocar todos os ramais, etc.;
- 1.5.5.9. Configuração de destino de chamada após sua finalização;
- 1.5.5.10. Classificação das chamadas, qualificação das chamadas (Positiva/Negativa).

1.5.6. Conferências:

- 1.5.6.1. Possibilidade de criação de múltiplas salas de conferência, limitadas a 10 simultâneas;
- 1.5.6.2. Suporte para um número mínimo de 20 usuários simultâneos por sala.

1.5.7. Identificação do Usuário e Segurança:

- 1.5.7.1. Atribuir nome para o usuário do ramal;
- 1.5.7.2. Senha personalizada para cada ramal.

1.5.8. Gerenciamento de Chamadas:

- 1.5.8.1. Desvio de chamadas;
- 1.5.8.2. Encaminhamento de chamadas: quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
- 1.5.8.3. Estacionamento de chamadas (call park);
- 1.5.8.4. Captura de chamadas em grupo e individual;
- 1.5.8.5. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- 1.5.8.6. Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora.

1.5.9. Conectividade e Roteamento de Chamadas:

- 1.5.9.1. Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
- 1.5.9.2. Roteamento de chamadas entrantes e saíntes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras configuráveis pelo usuário;
- 1.5.9.3. Regras de discagem com manipulação de cifras.

1.5.10. Identificação e Bloqueio de Chamadas:

- 1.5.10.1. Identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);
- 1.5.10.2. Bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos (ex: celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, etc.);



1.5.10.3. Identificação do número e nome do chamador.

1.5.11. Integração e Controle:

1.5.11.1. Fornecer uma aplicação para conexão externa (API) para controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI;

1.5.11.2. Fornecer integração via aplicação web tipo webhooks para disponibilizar informações de chamadas a sistemas de terceiros;

1.5.11.3. Integração com o ChatGPT.

1.5.12. Instalação e Certificação:

1.5.12.1. A Central Telefônica PABX IP deve ser instalada fisicamente em um appliance no município, devendo ser do mesmo fabricante e possuir homologação junto à Anatel.

1.5.13. Pesquisa de Satisfação:

1.5.13.1. Funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de notas atribuídas em determinado período;

1.5.13.2. Relatório de estatísticas gerais de notas e estatísticas individuais por atendente;

1.5.13.3. Integração da funcionalidade de pesquisa de satisfação com gravações das chamadas;

1.5.13.4. Personalização das perguntas na pesquisa de satisfação;

1.5.13.5. Inclusão dos indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score) na pesquisa de satisfação.

1.5.14. Monitoramento de Chamadas:

1.5.14.1. Interface de monitoração de chamadas em tempo real das chamadas ativas, categorização de ramal, tronco, filas e gravação;

1.5.14.2. Controle de chamadas pelo gestor;

1.5.14.3. Funcionalidade de Escuta em Tempo Real, direcionando-a para um ramal interno ou telefone externo (fixo ou móvel), com opções de escuta sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino e para ambos os lados.

1.5.15. Backup e Segurança:

1.5.15.1. Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos;

1.5.15.2. Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e gravações, integrada em sua interface web;

1.5.15.3. Deve ser possível fazer backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, para qualquer tipo de servidor de rede, seja local ou remoto, de maneira automática mediante agendamento pelo administrador do sistema;

1.5.15.4. Deverá possuir os recursos de SBC (Session Border Controller);

1.5.15.5. Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos;



1.5.15.6. Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas;

1.5.15.7. Deverá remover automaticamente após um período estipulado o endereço IP externo que tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizado tentativas rejeitadas neste intervalo;

1.5.15.8. Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito;

1.5.15.9. Deverá possuir filtro contra ataques Denial of Service;

1.5.15.10. Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços.

1.5.16. Segurança de Comunicação:

1.5.16.1. Deverá possuir segurança baseada em certificado 802.1x EAP-TLS;

1.5.16.2. Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP;

1.5.16.3. Criptografia TLS para dados de mídia;

1.5.16.4. Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256;

1.5.16.5. Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2;

1.5.16.6. Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245;

1.5.16.7. Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários;

1.5.16.8. Deverá suportar o acesso web através de HTTPS;

1.5.16.9. Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256;

1.5.16.10. Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, SRTP, AES, RSA.

1.5.17. Controle de Acesso:

1.5.17.1. O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist.

1.5.18. Comunicação Unificada

1.5.18.1. A solução deverá ser integrada com o Microsoft Teams, WebRTC, Bitrix24, Webex, Google Workspace e ou qualquer outra ferramenta equivalente.;

1.5.18.2. O sistema deverá possibilitar a integração independente da ferramenta usada, permitindo chamadas para usuários autorizados entre as soluções via função Direct Route;

1.5.18.3. Integração sem necessidade de licenças phone system da Microsoft.

1.5.19. Gerenciamento de Usuários:

1.5.19.1. Atribuição de funções de UC de acordo com as necessidades dos usuários.

1.5.20. Compatibilidade e Acessibilidade:

1.5.20.1. Cliente baseado em tecnologias Web modernas;



- 1.5.20.2. Clientes nativos para sistemas operacionais comuns (Windows, MAC, Linux);
- 1.5.20.3. Utilização sem instalação local no navegador;
- 1.5.20.4. Possibilidade de uso em vários dispositivos simultaneamente;
- 1.5.20.5. Segurança mesmo sem uma configuração de rede especial (VPN).
- 1.5.21. Expansibilidade e Segurança:**
 - 1.5.21.1. Livre expansibilidade para implementar funções adicionais;
 - 1.5.21.2. Comunicação segura entre gateways de voz através.
- 1.5.22. Gestão de Contatos:**
 - 1.5.22.1. Cadastro de contatos e ramais para identificação nos relatórios de chamadas e gravações;
 - 1.5.22.2. Gestão de contatos integrada e acessível aos usuários;
 - 1.5.22.3. Importação de contatos via arquivo em formato .csv.
- 1.5.23. Funcionalidades do Cliente:**
 - 1.5.23.1. Chats individuais, Presença, Softphone, Controle de telefone de mesa, Vídeo chamada, Conferência.
- 1.5.24. Gestão de Acesso:**
 - 1.5.24.1. Acesso à agenda de contratos da central;
 - 1.5.24.2. Busca e acesso ao histórico de chamadas e gravações de chamadas;
 - 1.5.24.3. Troca de mensagens durante conferências;
 - 1.5.24.4. Escolha de locutor na conferência.
- 1.5.25. Compatibilidade e Segurança:**
 - 1.5.25.1. Suporte para sistemas operacionais Windows, MAC e Linux;
 - 1.5.25.2. Suporte para vídeo com codec H.264, VP8 e VP9;
 - 1.5.25.3. Suporte para áudio com codec G.711, G.729, G.722 e OPUS;
 - 1.5.25.4. Suporte para protocolos de segurança DTLS, SRTP, STUN, TURN e ICE;
 - 1.5.25.5. One number, onde um ramal e um “client” de UC possam ter o mesmo número;
 - 1.5.25.6. Single Sign-On (SSO).
- 1.5.26. Workplace Web:**
 - 1.5.26.1. Disponibilidade para 100% dos ramais.
 - 1.5.26.2. Disponibilidade via aplicativo dedicado ou via browser (WebRTC).
 - 1.5.26.3. Compatibilidade com Google Chrome, Firefox e MS Edge.
- 1.5.27. Recursos padrão no Workplace:**
 - 1.5.27.1. Status de usuários;
 - 1.5.27.2. Chat individual e em grupo;
 - 1.5.27.3. Histórico de chamadas;
 - 1.5.27.4. Configuração do perfil do usuário;
- 1.5.28. Controle do próprio ramal, permitindo:**



1.5.28.1. Geração de chamadas;

1.5.28.2. Identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando;

1.5.28.3. Captura de chamadas de grupo;

1.5.28.4. Configuração de encaminhamento (siga-me);

1.5.28.5. Configuração de não perturbe;

1.5.28.6. Configuração do correio de voz;

1.5.28.7. Integração e disponibilização da base de contatos da central para cada ramal;

1.5.29. Relatórios do PABX IP

1.5.29.1. Relatório de Chamadas;

1.5.29.2. Informações: Hora de início, hora de término, duração das chamadas, indicando se a chamada é recebida ou originada, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada);

1.5.29.3. Disponibilidade: Interface web.

1.5.29.4. Relatório de Ramais;

1.5.29.5. Informações: Estatísticas gerais de chamadas recebidas e originadas, tempos médio e total, tipo e quantidade de chamadas (internas, local fixo/longa distância, celular, serviços e internacionais) especificadas por cada ramal;

1.5.29.6. Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise.

1.5.30. Relatório de Troncos:

1.5.30.1. Informações: Estatísticas de chamadas originadas (tentativas, ASR, NER) e recebidas (quantidade por hora);

1.5.30.2. Disponibilidade: Interface web.

1.5.31. Relatório de Contas de Usuários:

1.5.31.1. Informações: Estatísticas de chamadas originadas por códigos de contas de usuários, tipo e quantidade de chamadas (internas, local fixo/longa distância, celular, serviços e internacionais) especificadas por cada conta de usuário;

1.5.31.2. Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise.

1.5.32. Relatório de Callback:

1.5.32.1. Informações: Data e hora do callback, número de origem e destino, estado da ligação (sucesso/erro), número de tentativas;

1.5.32.2. Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise;

1.5.33. Relatório de Gravações:

1.5.33.1. Informações: Data e hora de início, duração, tipo de chamada (internas, local fixo/longa distância, celular, serviços e internacionais), possibilidade de ouvir, fazer download, inserir comentários e remover gravações;

1.5.33.2. Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise.



1.5.34. Relatório de Transferências:

1.5.34.1. Informações: Data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término, duração, tipo de chamada;

1.5.34.2. Disponibilidade: Interface web; possibilidade de especificar período de análise, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente.

1.5.35. Relatório de Classificação de Chamadas:

1.5.35.1. Informações: Totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação, qualificações positivas e negativas, detalhamento de cada chamada (data, hora, duração, números, agente, direção, estado, classificação, qualificação, comentários);

1.5.35.2. Disponibilidade: Interface web; possibilidade de classificação manual e especificação de período de análise, tipo de classificação, ramais e agentes.

1.5.36. Roteamento de chamadas para a PSTN em caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;

1.5.37. Priorização do uso dos troncos em momentos de congestionamento;

1.5.38. Monitoramento da qualidade de serviço das chamadas de VoIP:

1.5.38.1. Integrar ferramentas de monitoramento de QoS para analisar parâmetros como latência, jitter, perda de pacotes, etc.

1.5.38.2. Oferecer suporte ao SNMP (Simple Network Management Protocol) para facilitar o acesso a essas informações por meio de aplicações de gerenciamento de rede;

1.5.38.3. Desenvolver interfaces de usuário ou APIs para simplificar o acesso e a análise dos dados de QoS pelos administradores do sistema.

1.5.39. Qualidade dos Minutos e Linhas SIP:

1.5.39.1. Todos os minutos SIP devem ser do tipo ITX para garantir a qualidade da transmissão;

1.5.39.2. Os minutos SIP devem oferecer facilidade de personalização da identificação do chamador (CallerID ou Bina), conforme exigências do cliente;

1.5.39.3. O tronco SIP deve ser capaz de identificar e processar até 10 dígitos, incluindo o código de área, para melhor rastreamento e identificação da origem das chamadas;

1.5.39.4. Os minutos SIP devem ser entregues de maneira digital, utilizando tronco SIP ou IAX de acordo com a necessidade do cliente;

1.5.39.5. A entrega do tronco SIP ou IAX deve ocorrer por meio de um link exclusivo em túnel criptografado, garantindo assim a segurança e privacidade das comunicações municipais, além de assegurar a qualidade das chamadas;



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

1.5.39.6. O Softswitch responsável pelo gerenciamento dos minutos e linhas deve ser hospedado em um ambiente projetado para acomodar servidores e outros componentes necessários, como sistemas de armazenamento de dados e ativos de rede;

1.5.39.7. O datacenter que abriga o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve oferecer conexões redundantes, mecanismos de segurança física e lógica, sistemas redundantes de geração de energia elétrica, prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para todos os equipamentos;

1.5.40. A CONTRATADA é responsável por todos os equipamentos, software, infraestrutura e suporte necessários para garantir o funcionamento contínuo do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano em suas dependências;

1.5.41. O sistema de gerenciamento de minutos e linhas, ou softswitch, deve possuir um IP público com capacidade de operação via DNS para facilitar a conexão do tronco;

1.5.42. A CONTRATADA deve oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos, garantindo assim a continuidade do serviço em caso de falhas ou interrupções.

1.6. ITEM 2 - Fornecimento de ligações internacionais (LDI - Longa distância internacional)

1.6.1. As Ligações Internacionais (LDI) devem permitir a comunicação entre diferentes países com alta qualidade e confiabilidade, conectando os usuários a redes globais de telefonia.

1.6.2. O serviço deve ser estruturado de maneira a garantir a transmissão eficiente de voz e dados.

1.6.3. O sistema deve operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, assegurando a disponibilidade contínua.

1.6.4. As tarifas para o uso de LDI devem ser cobradas por minuto.

1.6.5. O serviço deve ser seguro, assegurando a proteção dos dados trafegados durante as chamadas internacionais, com o uso de criptografia e outras tecnologias de segurança.

1.7. ITEM 3 - Prestação de serviço telefônico fixo comutado 0800 com 12 canais com ligações ilimitadas:

1.7.1. Serviço na modalidade de Discagem Direta Gratuita -DDG;

1.7.2. Implementação de um número de telefone 0800 de abrangência nacional;



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

- 1.7.3. Disponibilização de 12 canais simultâneos para o recebimento de chamadas;
- 1.7.4. Garantia de funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 1.7.5. O número 0800 deve ter abrangência em todo o território nacional, permitindo chamadas de telefones fixos e móveis sem custo para o usuário.

1.8. ITEM 4 - Telefone IP 10/100/1000

1.8.1. Locação mensal de equipamento Telefone IP 10/100/1000 com as seguintes características mínimas: Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41"); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100/1000 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS.

1.9. ITEM 5 - Telefone IP sem fio:

1.9.1. Locação mensal de equipamento Telefone IP sem fio com as seguintes características mínimas: LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; presilha removível para cinto.

1.10. ITEM 6 - Base para Telefone sem fio:

1.10.1. Locação mensal de equipamento Base para Telefone sem fio com as seguintes características mínimas: Permitir 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

(em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.

1.11. ITEM 7 – Licença de Softphone:

- 1.11.1. Compatível com sistemas Android, iOS, Windows e macOS.
- 1.11.2. Disponível para download na Google Play Store (Android).
- 1.11.3. Disponível para download na Apple App Store (iOS).
- 1.11.4. Permite o recebimento de chamadas mesmo com o aplicativo fechado em dispositivos móveis.
- 1.11.5. Possuir plataforma Web de Gestão de usuários.
- 1.11.6. Possibilitar o acesso de administrador à plataforma de gestão.
- 1.11.7. Permitir a criação de usuário individualmente.
- 1.11.8. Permitir a criação de usuários em lote através de importação de arquivo .csv.
- 1.11.9. Permitir a criação de perfis de configuração (templates) de acordo com departamento ou setor.
- 1.11.10. Permitir atualizar as configurações do usuário remotamente através da plataforma web.
- 1.11.11. Permitir o envio de configurações pela plataforma web.
- 1.11.12. Permitir editar ou apagar usuários através da plataforma web.
- 1.11.13. Permitir a criação de até 2 menus com link de destino personalizado dentro da aplicação. Exportação de arquivos em .csv.
- 1.11.14. Permitir a criação de lista telefônica corporativa em nuvem compartilhada com mínimo de 100 mil contatos.
- 1.11.15. Permitir a importação de contatos em massa através de arquivo .csv.
- 1.11.16. Permitir a inclusão de contatos individualmente.
- 1.11.17. Permitir que os contatos sejam adicionados a apenas um perfil/departamento.
- 1.11.18. Permitir configurar o tipo de DTMF.
- 1.11.19. Permitir configurar o tipo de criptografia.
- 1.11.20. Permitir configurar o número do correio de voz.
- 1.11.21. Permitir ativar/desativar a função de transferência de chamadas.
- 1.11.22. Permitir ativar/desativar a função de espera de chamadas.
- 1.11.23. Permitir habilitar/desabilitar o encaminhamento incondicional de chamadas.
- 1.11.24. Permitir definir o destino do encaminhamento incondicional de chamadas.
- 1.11.25. Permitir habilitar/desabilitar o encaminhamento de chamadas em caso de ocupado.
- 1.11.26. Permitir definir o destino do encaminhamento de chamadas em caso de ocupado.



- 1.11.27. Permitir habilitar/desabilitar o encaminhamento de chamadas em caso de não resposta.
- 1.11.28. Permitir definir o destino do encaminhamento de chamadas em caso de não resposta.
- 1.11.29. Permitir configurar usuário SIP, senha SIP, servidor SIP, escolher protocolo SIP, porta SIP, servidor proxy, identificador de chamadas, autenticar ID.
- 1.11.30. Permitir ativar/desativar o bate-papo.
- 1.11.31. Permitir configurar duas opções de link personalizado.
- 1.11.32. Permitir ativar/desativar a sincronização da agenda de contatos em nuvem.
- 1.11.33. Permitir configurar notificações push personalizadas para todos os usuários através da plataforma web.
- 1.11.34. Permitir a realização de chamadas de áudio/vídeo através do teclado numérico.
- 1.11.35. Permitir a realização de chamadas através de discagem recente (Dial).
- 1.11.36. Permitir a realização de chamadas através do histórico de chamadas (todas, perdidas).
- 1.11.37. Permitir a realização de chamadas de áudio ou vídeo através das agendas de contato disponíveis (favoritos, todos, empresarial, telefone).
- 1.11.38. Recursos de Chamada: Mudo, Hold/espera, transferência cega e assistida, não perturbe, atendimento automático, escolha de identificação.
- 1.11.39. Configurações:
 - 1.11.39.1. Visualização de CODECs de áudio/vídeo.
 - 1.11.39.2. Ativar/desativar a conta, chamadas de vídeo.
 - 1.11.39.3. Alterar tipo de DTMF.
 - 1.11.39.4. Tempo limite de expiração de registro.
 - 1.11.39.5. Limpar registros de chamadas.
 - 1.11.39.6. Realizar teste de conexão.
 - 1.11.39.7. Realizar logout.
 - 1.11.39.8. Seleção de idiomas.
 - 1.11.39.9. Realizar teste de conexão.
- 1.11.40. BATE-PAPO:
 - 1.11.40.1. Permitir iniciar um novo chat entre membros da mesma organização.
 - 1.11.40.2. Permitir o envio de texto, emojis, documentos, fotos, vídeos e áudios, dentre outros, em conversas individuais.
 - 1.11.40.3. Possuir confirmação de recebimento e de leitura.
- 1.11.41. API:
 - 1.11.41.1. Permitir API de integração com sistemas externos através de token para as principais ações.



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

1.11.42. VIDEOCONFERÊNCIA:

- 1.11.42.1. Permite a criação de salas para reuniões com ampla participação, suportando até 900 participantes simultâneos.
- 1.11.42.2. As salas de áudio e videoconferência devem ser acessíveis através de URLs únicas, facilitando o ingresso dos participantes.
- 1.11.42.3. Os organizadores devem ter controle total sobre quem pode ingressar na reunião, podendo exigir permissão individual para cada participante.
- 1.11.42.4. Deve ser compatível com Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior.
- 1.11.42.5. Disponível para download nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).
- 1.11.42.6. Os usuários podem monitorar o status de presença de contatos dentro da organização, diretamente no cliente softphone.
- 1.11.42.7. Permite que o usuário alterne entre dispositivos durante uma ligação, mantendo a sessão da ligação ativa, com status de “ocupado”.
- 1.11.42.8. Suporta codecs de áudio G.711, G.729, G.722, e codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.
- 1.11.42.9. Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-128 e autenticação com função HAS SHA384.
- 1.11.42.10. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e HMAC-SHA1 para autenticação.
- 1.11.42.11. Permite gravação de reuniões (voz e vídeo) localmente ou na nuvem, com no mínimo 10GB de espaço de armazenamento na nuvem.
- 1.11.42.12. Também possibilita a transmissão ao vivo (Live Streaming) nas plataformas YouTube e Facebook/Instagram.
- 1.11.42.13. Permite o controle remoto do desktop, permitindo que participantes editem documentos diretamente no desktop do organizador da reunião.
- 1.11.42.14. Inclui recursos de whiteboarding para facilitar a colaboração e apresentações durante as reuniões.

1.12. ITEM 8 – Licença de Usuário de Chat com Integração com o Whatsapp (CHATBOT):

1.12.1. Especificações Técnicas Mínimas:

- 1.12.1.1. Sistema de gestão de atendimento multicanal, incluindo Whatsapp;
- 1.12.1.2. Interface em Português Brasil.



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

- 1.12.1.3. Criação de textos para respostas automáticas, com personalização de horário e informações.
- 1.12.1.4. Direcionamento do atendimento para grupo de agentes com nome do operador.
- 1.12.1.5. Criação de senha pelo próprio usuário.
- 1.12.1.6. Atendimento automatizado (Via Robô).
- 1.12.1.7. Multiusuários integrados.
- 1.12.1.8. Cadastro Automático de Clientes “LEAD”.
- 1.12.1.9. Atendimento Humano.
- 1.12.1.10. Criação de Multi-Departamento.
- 1.12.1.11. Geração de Protocolos em Nuvem.
- 1.12.1.12. Transferência de atendimento entre Agentes.
- 1.12.1.13. Atendimento responsivo pelo celular.
- 1.12.1.14. Monitoramento de Conversas.
- 1.12.1.15. Geração de Relatórios Diversos.
- 1.12.1.16. Transferência de arquivos, imagens, áudio.
- 1.12.1.17. API de integração com outros sistemas.
- 1.12.1.18. Visualização do histórico de conversas.
- 1.12.1.19. Estratégias diferentes por canal de entrada.
- 1.12.1.20. Possibilidade de criação de textos para respostas automáticas, com personalização de horário e informações de usuário;
- 1.12.1.21. Opção para direcionar o atendimento para grupo de agentes, informando o nome do operador que iniciou o atendimento;
- 1.12.1.22. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;
- 1.12.1.23. Multiusuários integrados à plataforma;
- 1.12.1.24. Cadastro automático de clientes “LEAD”;
- 1.12.1.25. Atendimento humano;
- 1.12.1.26. Transferência de atendimento entre agentes;
- 1.12.1.27. Atendimento responsivo pelo celular;
- 1.12.1.28. Monitoramento de conversas;
- 1.12.1.29. Geração de relatórios diversos;
- 1.12.1.30. Transferência de arquivos, imagens e áudio;
- 1.12.1.31. API de integração com outras plataformas;
- 1.12.1.32. Visualização de um histórico das conversas;
- 1.12.1.33. Estratégias diferentes por canal de entrada;
- 1.12.1.34. Capacidade de armazenamento de mensagens, áudio e imagem na nuvem;



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

- 1.12.1.35. Mensagens criptografadas para consulta posterior;
- 1.12.1.36. Captura de dados como nome, número de documento, endereço, entre outros;
- 1.12.1.37. Perguntar sempre ou somente na primeira vez.
- 1.12.1.38. Opção para confirmar a resposta (sim/não).
- 1.12.1.39. Resposta automática e personalizada para agradecimento.
- 1.12.1.40. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informações.
- 1.12.1.41. Utilização automática em textos personalizados.
- 1.12.1.42. Permitir emojis nas perguntas e respostas automáticas.
- 1.12.1.43. Seleção do horário de solicitação.
- 1.12.1.44. Fornecida por serviço de computação em nuvem, mantida pela PROVIDORA.
- 1.12.1.45. Serviço contínuo, 24/7, exceto em situações de força maior.
- 1.12.1.46. Acesso via navegador de internet.
- 1.12.1.47. Garantia de funcionamento ininterrupto, exceto em situações de desastres ambientais ou vandalismo.
- 1.12.1.48. A solução deve garantir a disponibilidade, integridade e segurança das informações gerenciadas e armazenadas pela CONTRATANTE, nos termos da LGPD;
- 1.12.1.49. Ficará a encargo da CONTRATANTE a responsabilidade pelo provimento dos meios de acesso dos usuários à internet;
- 1.12.1.50. Deverá ser possibilitada a administração completa do ambiente dos usuários e dos serviços disponibilizados por meio de uma única interface web;
- 1.12.1.51. O acesso aos serviços será realizado mediante um navegador de internet;
- 1.12.2. Captura de Dados:
 - 1.12.2.1. Sistema deve ser capaz de capturar dados como nome, número de documento, endereço, entre outros;
 - 1.12.2.2. Perguntar sempre a informação ou somente na primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
 - 1.12.2.3. Opção para confirmar a resposta (sim/não);
 - 1.12.2.4. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;
 - 1.12.2.5. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informações;
 - 1.12.2.6. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
 - 1.12.2.7. Permitir o envio de emojis na pergunta e nas respostas automáticas;
 - 1.12.2.8. Permitir selecionar o horário de solicitação da pergunta;
- 1.12.3. Gerenciamento de Usuários e Departamentos:



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

- 1.12.3.1. Importação em lote de usuários e departamentos via arquivo CSV;
- 1.12.3.2. Criação de usuários via e-mail e senha criptografada;
- 1.12.3.3. Separação de usuários por departamentos;
- 1.12.3.4. Criação de grupos (salas de conversa) por departamento;
- 1.12.3.5. Gerenciamento de permissões de usuários e grupos pelo administrador;
- 1.12.4. Compatibilidade e Segurança:
 - 1.12.4.1. Acesso exclusivamente via Web;
 - 1.12.4.2. Compatibilidade com os principais navegadores (Chrome, Opera, Edge, Firefox);
 - 1.12.4.3. Criptografia de ponta a ponta do tipo Hash;
 - 1.12.4.4. Acesso HTTPS com certificado SSL;
- 1.12.5. Envio de Documentos:
 - 1.12.5.1. Suporte para envio dos seguintes formatos de documento comuns: PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX, TXT;
 - 1.12.5.2. Suporte para envio e visualização dos seguintes formatos de imagem: JPG, PNG, JPEG, GIF;
 - 1.12.5.3. Capacidade de gravação e envio de áudios entre usuários e grupos em formato MP3;
 - 1.12.5.4. Utilização de foto de perfil no chat para fácil reconhecimento do emissor da mensagem;
 - 1.12.5.5. Integração com o softphone da solução para comunicação unificada;
 - 1.12.5.6. Realização de chamadas de áudio via ramal para outros usuários do chat através de botão de acesso rápido na tela de conversação;
 - 1.12.5.7. Visualização do status de presença dos usuários: Online, Em Reunião ou Não Perturbe, Ocupado, Offline;
 - 1.12.5.8. Painel de gestão que mostre quantos usuários estão online;
- 1.13. **ITEM 9 – Licença de usuário de chat corporativo, chat de uso interno sem integração com o Whatsapp:**
 - 1.13.1. Funcionalidades Básicas
 - 1.13.1.1. Aplicação de chat corporativo em Nuvem:
 - 1.13.1.1.1. Capacidade de armazenamento de mensagens, áudio e imagem na nuvem.
 - 1.13.1.1.2. Mensagens criptografadas para consultar posterior.
 - 1.13.1.2. Gerenciamento de Usuários e Departamentos:



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

- 1.13.1.2.1. Importação em lote de usuários e departamentos via arquivo CSV.
- 1.13.1.2.2. Criação de usuários via e-mail e senha criptografada.
- 1.13.1.2.3. Separação de usuários por departamentos.
- 1.13.1.2.4. Criação de grupos (salas de conversa) por departamento.
- 1.13.1.2.5. Gerenciamento de permissões de usuários e grupos pelo administrador.
- 1.13.1.3. Compatibilidade e Segurança:
 - 1.13.1.3.1. Acesso exclusivamente via Web.
 - 1.13.1.3.2. Compatibilidade com os principais navegadores (Chrome, Opera, Edge, Firefox).
 - 1.13.1.3.3. Criptografia de ponta a ponta do tipo Hash.
 - 1.13.1.3.4. Acesso HTTPS com certificado SSL.
- 1.13.2. Funcionalidades Avançadas
 - 1.13.2.1. Envio de Documentos:
 - 1.13.2.1.1. Suporte para envio dos seguintes formatos de documento comuns: PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX, TXT.
 - 1.13.2.2. Envio e Visualização de imagens
 - 1.13.2.2.1. Suporte para envio e visualização dos seguintes formatos de imagem: JPG, PNG, JPEG, GIF.
 - 1.13.2.3. Gravação e Envio de áudios
 - 1.13.2.3.1. Capacidade de gravação e envio de áudios entre usuários e grupos em formato MP3.
 - 1.13.2.4. Gestão de Perfil
 - 1.13.2.4.1. Utilização de foto de perfil no chat para fácil reconhecimento do emissor da mensagem.
 - 1.13.2.5. Integração com Softphone
 - 1.13.2.5.1. Integração com o softphone da solução para comunicação unificada.
 - 1.13.2.6. Chamadas de Áudio
 - 1.13.2.6.1. Realização de chamadas de áudio via ramal para outros usuários do chat através de botão de acesso rápido na tela de conversação.
 - 1.13.2.7. Visualização de Status de presença:
 - 1.13.2.7.1. Visualização do status de presença dos usuários: Online, Em Reunião ou
 - 1.13.2.7.2. Não Perturbe, Ocupado, Offline.
- 1.13.3. Painel de Gestão
 - 1.13.3.1. Monitoramento de Usuários Online:
 - 1.13.3.1.1. Painel de gestão que mostra quantos usuários estão online.



1.14. ITEM 10 – Headset com Conexão USB

1.14.1. Locação mensal de equipamento Headset com conexão USB com as seguintes especificações técnicas:

- 1.14.1.1. Almofadas auriculares em espuma macia, proporcionando conforto prolongado;
- 1.14.1.2. Tubo de voz fixo e resistente, garantindo comunicação estável;
- 1.14.1.3. Microfone com cancelamento de ruído, assegurando captação clara e sem interferências;
- 1.14.1.4. Design monoauricular, permitindo atenção a tarefas externas durante o uso;
- 1.14.1.5. Compatibilidade com áudio de banda larga e estreita, proporcionando versatilidade;
- 1.14.1.6. Processamento digital de áudio (DSP) que otimiza a qualidade de som;
- 1.14.1.7. Proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos, preservando a saúde auditiva;
- 1.14.1.8. Recepção com performance acústica superior para clareza e definição do som;
- 1.14.1.9. Sistema de redução de ruídos e supressor de eco, aprimorando a qualidade do áudio;
- 1.14.1.10. Controles digitais de volume e mute para ajustes rápidos e precisos;
- 1.14.1.11. Cabo flexível e durável, projetado para suportar uso contínuo;
- 1.14.1.12. Conexão USB plug-and-play, dispensando a instalação de softwares ou drivers.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Município de Feliz identificou a necessidade de modernizar sua infraestrutura de telefonia, com o objetivo principal de aumentar a eficiência dos serviços de comunicação com uma solução baseada em telefonia IP, que oferece uma série de vantagens tecnológicas e financeiras, incluindo a redução de gastos com centrais telefônicas tradicionais, equipamentos físicos (telefones) e serviços de manutenção contínua.

2.2. A transição para esse novo sistema deve garantir que a comunicação seja segura, estável e disponível para todos os usuários, assegurando o atendimento eficiente às demandas da população e das diversas secretarias da administração municipal. Dessa forma, a contratação de uma solução completa, que inclua não apenas a locação de equipamentos, mas também o suporte técnico especializado e a manutenção preventiva e corretiva, é essencial para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços de comunicação.

2.3. É importante destacar que a implementação de um sistema de comunicação e telefonia IP é uma tarefa complexa, que exige conhecimento especializado para garantir ambientes seguros e com alta disponibilidade para os usuários.



2.4. Essas contratações, aliadas à implementação do sistema de telefonia IP, visam otimizar os recursos públicos, promovendo uma administração mais eficiente e alinhada aos princípios de economicidade, transparência e eficiência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução proposta consiste na contratação de uma empresa especializada para fornecer telefonia VoIP, bem como o software e hardware necessários, além de realizar o treinamento da equipe do Setor de Tecnologia da Informação e dos usuários do Município de Feliz/RS, conforme as especificações e condições detalhadas neste documento.

3.2. Considerando o conjunto integrado de todos os elementos descritos neste Termo de Referência, espera-se que a solução atenda de forma eficiente e eficaz às necessidades de comunicação telefônica do município.

3.3. Durante todo o ciclo de vida do contrato, espera-se um suporte técnico contínuo, incluindo instalação, monitoramento e possíveis atualizações dos softwares e equipamentos. A manutenção do sistema e o treinamento contínuo da equipe de TI serão essenciais para garantir a eficácia da solução oferecida. Com isso, o município busca assegurar um ambiente de comunicação digital eficiente, garantindo a continuidade dos serviços públicos.

3.4. O objetivo é garantir que a Prefeitura Municipal tenha acesso a uma infraestrutura tecnológica de telefonia moderna e eficiente, capaz de suportar as atividades administrativas e operacionais com alta performance e confiabilidade.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os serviços têm natureza comum, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.2. Para fornecimento e prestação dos serviços pretendidos, os eventuais interessados deverão comprovar que atuam em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação.

4.3. Sempre que possível, o contratado deverá priorizar sistemas produtivos que gerem produtos e/ou serviços sustentáveis, respeitando as normas vigentes.

4.4. A Contratada somente poderá subcontratar parte dos serviços objeto deste contrato com a prévia e expressa aprovação do Órgão Contratante. A Contratada permanecerá solidariamente responsável por todas as obrigações e responsabilidades previstas neste contrato, independentemente da subcontratação. A subcontratação não exime a Contratada da responsabilidade pelo cumprimento integral das condições contratuais.



5. EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. INSTALAÇÃO:

5.1.1. A contratada será responsável por instalar todos os sistemas contratados bem como o PABX IP físico que deve ser instalado no CPD junto ao setor de Informática no prédio da Prefeitura Municipal de Feliz, localizada na Rua Pinheiro Machado, nº 55, bairro Centro, Feliz, RS;

5.1.2. A instalação dos softwares nos computadores nos seguintes locais:

5.1.2.1. Prefeitura Municipal de Feliz, Rua Pinheiro Machado, 55, bairro Centro, Feliz, RS, Coordenadas: -29.453998737297482, -51.307584635464835;

5.1.2.2. Posto de Saúde, Rua Frau Wiederkehr, nº 173, bairro Centro, Feliz, RS, Coordenadas: -29.45419160085532, -51.31227681311283;

5.1.2.3. Unidade Básica de Saúde Escadinhas, Estrada Júlio de Castilhos, 3817, bairro Escadinhas, Feliz, RS, Coordenadas: -29.482294690834387, -51.30946534161367;

5.1.2.4. Unidade Básica de Saúde São Roque, Estrada São Roque, nº 100, bairro São Roque, Feliz, RS, Coordenadas: -29.4430954357166, -51.264315459436105;

5.1.2.5. EMEF Alfredo Spier, Rua Leonardo Dietz, nº 32, bairro Matiel, Feliz, RS, Coordenadas: -29.462555309242088, -51.30389652268366;

5.1.2.6. EMEF Arthur Ernesto Gutheil, Estrada do Roncador, s/nº, bairro Roncador, Feliz, RS, Coordenadas: -29.511672868398513, -51.29513710785037;

5.1.2.7. EMEF Cônego Alberto Schwade, VRS 813, s/nº, bairro São Roque, Feliz, RS. Coordenadas: -29.440991, -51.247188.

5.1.2.8. EMEI Criança Feliz, Rua Garibaldi, nº 145, bairro Matiel, Feliz, RS. Coordenadas: -29.45883530904459, -51.30805787064498.

5.1.2.9. EMEF Conselheiro João Braun, Rua Júlio de Castilhos, s/nº, bairro Escadinhas, Feliz, RS. Coordenadas: -29.500610614465536, -51.31883479197299;

5.1.2.10. EMEI Sorriso Feliz, Rua Reverendo Cônego João Becker, s/nº, bairro Bom Fim, Feliz, RS, Coordenadas: -29.448930606566844, -51.31480095172802;

5.1.2.11. EMEI Bem-Me-Quer, Rua João Steinmetz, nº 525, bairro Vila Rica, Feliz, RS, Coordenadas: -29.45065404052337, -51.292009760609986;

5.1.2.12. EMEI Escadinhas do Saber, Rua Júlio de Castilhos, nº 3166, bairro Escadinhas, Feliz, RS, Coordenadas: -29.47858688081133, -51.3056222134122;

5.1.2.13. EMEI Primeiros Passos, Estrada Júlio de Castilhos, nº 1280, bairro Arroio Feliz, Feliz, RS, Coordenadas: -29.4228507483336, -51.28663000303735;

5.1.2.14. Departamento de Assistência Social, Rua Tomé de Souza, 20, bairro Centro, Feliz, RS, Coordenadas: -29.45462414993817, -51.30735594090372.

5.1.2.15. Centro Cultural, Rua Tomé de Souza, nº 40, bairro Centro, Feliz, RS, Coordenadas: -29.454427647400745, -51.30738943277277.



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

5.1.3. É importante observar que a instalação não poderá ocorrer em datas coincidentes com feriados nacionais ou municipais do Município de Feliz. A instalação poderá ser realizada de forma remota ou presencial, de acordo com a disponibilidade do computador.

5.2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.3. Requisitos Temporais

5.3.1. Os serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação:

5.3.1.1. Reunião Projeto de implantação: em até 05 (cinco) dias após assinatura do contrato;

5.3.1.2. Entrega dos Equipamentos: em até 20 dias após assinatura do contrato;

5.3.1.3. Início da instalação: em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;

5.3.1.4. Conclusão do Paço Administrativo: em até 30 (trinta) dias, após o início da instalação;

5.3.1.5. Conclusão dos locais externos: em até 60 (sessenta) dias após início da instalação.

5.3.1.6. Os prazos acima poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.

5.3.2. Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de Solução de problema
Resposta a Chamados Abertos	04 Horas	04 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	04 Horas	08 Horas
Chamados com Resolução in-loco	04 Horas	48 Horas
Chamados com Resolução in-loco em caso emergência. (Paralisação total dos serviços).	04 Horas	24 Horas

5.4. Requisitos de Garantia e Manutenção

5.4.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante locação, não se exigirá garantia dos equipamentos;

5.4.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.

5.4.3. Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e



preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

5.4.4. A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.

5.4.5. A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura.

5.4.6. É obrigatório que a contratada ofereça suporte em regime de atendimento das 8h às 17h, permitindo a abertura de chamados diretamente com o fabricante, se necessário. O suporte poderá ser realizado tanto presencialmente quanto remotamente, conforme a necessidade.

5.4.7. Todos os custos relacionados às manutenções corretivas inclusas serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura.

5.4.8. Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá à contratante, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela Contratada.

5.5. Requisitos de Capacitação e treinamento

5.5.1. A empresa contratada será responsável por ministrar treinamentos aos usuários da telefonia IP sobre a utilização dos equipamentos instalados. Esses treinamentos serão realizados no momento da implantação e incluirão o fornecimento de um manual de instruções. O objetivo é capacitar os usuários no uso das soluções ofertadas, com foco em orientações básicas sobre o funcionamento do telefone e suas funcionalidades. Estima-se que cada participante dedique cerca de 5 minutos às atividades.

5.5.2. O treinamento para gestão do sistema e utilização do PABX terá, no mínimo, 1 hora de duração e será oferecido por meio de vídeo ou videoconferência. As datas e horários das sessões serão agendadas previamente com o setor de TI do município, por meio do e-mail informatica@feliz.rs.gov.br, conforme a disponibilidade da equipe técnica.

5.5.3. O treinamento de gestão do sistema abordará os seguintes aspectos, sem limitar-se a eles:

5.5.3.1. Operação básica dos equipamentos telefônicos e suas funcionalidades.

5.5.3.2. Utilização eficiente das ferramentas de comunicação oferecidas pelo sistema telefônico, incluindo correio de voz, transferência de chamadas e conferências.

5.5.3.3. Procedimentos de segurança relacionados ao uso dos sistemas de telefonia.



5.5.3.4. Resolução de problemas comuns que os usuários possam enfrentar durante o uso cotidiano dos equipamentos e serviços telefônicos.

5.5.3.5. Quaisquer custos relacionados ao treinamento, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

5.6. Requisitos de Equipe Técnica

5.6.1. Os serviços de assistência técnica e suporte serão prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, os quais possuirão o conhecimento necessário para garantir um suporte eficaz e de qualidade;

5.6.2. Os técnicos designados pela contratada serão treinados e certificados nos produtos e soluções de telefonia oferecidos, garantindo assim um nível adequado de conhecimento e habilidades para resolver questões técnicas;

5.6.3. A contratada deverá manter uma equipe técnica disponível durante o horário comercial para atender às solicitações de assistência técnica e suporte da contratante.

5.6.4. Além disso, a contratada deverá fornecer um número de telefone de suporte técnico e um sistema de registro de chamados para que a contratante possa reportar problemas e receber assistência de forma eficiente.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Decreto Municipal nº 5.318/2023, que “Institui regulamento, mas não limita as funções do Agente de Contratações, Equipe de Apoio e Comissão de Contratação, a Gestão e Fiscalização dos contratos.”.

6.2. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.3. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

6.4. O fiscal do contrato poderá ser auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

6.5. Os fiscalizadores do contrato serão o Sr. Willian Bertissolo de Oliveira e o Sr. Leonardo Migot, técnicos em informática do município, sob o e-mail informatica@feliz.rs.gov.br.

6.6. O Gestor deverá ser o Sr. Francisco Petry Rauber.



7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado mensalmente, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente ao serviço prestado, a qual será recebida e atestada pelo fiscalizador, e se tudo estiver em acordo com o pactuado haverá o encaminhamento para procedimento de liquidação e pagamento.

7.1.1. Caso não sejam disponibilizados/utilizados todos os itens, o pagamento será proporcional de acordo com análise do fiscalizador do contrato.

7.1.2. Para fins de pagamento, o início da prestação do serviço somente será considerado após a implantação e funcionamento de cada funcionalidade, ainda que de forma parcial.

7.1.3. O pagamento referente às ligações internacionais será feito conforme os minutos efetivamente utilizados, de acordo com a tarifa estabelecida por minuto. Assim, o valor total a ser pago será proporcional ao consumo real de ligações, conforme a demanda realizada apenas pelos minutos de LDI utilizados.

7.2. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.3. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.4. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.6. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

8.1. O critério de julgamento para a escolha do fornecedor deve ser o menor preço global.

8.1.1. Toda a solução de telefonia é integrada, e os chats devem estar unificados, utilizando apenas uma ferramenta de comunicação para o uso de chats e telefonia.

8.1.2. A centralização da prestação do serviço, fornecimento de equipamento e suporte em uma única empresa trará benefícios, como a redução de custos, em virtude da economia de escala, e ainda maior controle na qualidade do serviço.

8.1.3. A decisão de contratar o serviço em um único lote é justificada pela necessidade de manter a integridade qualitativa do serviço, evitando descontinuidades, dificuldades gerenciais e operacionais, permitindo estabelecer um padrão de qualidade e eficiência, o



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

que seria prejudicado com vários prestadores de serviços.

8.1.4. A escolha de uma única empresa para o fornecimento do serviço como um todo é justificada pela interligação dos serviços/itens propostos neste Termo de Referência, garantindo comunicação eficiente e economia para o município. A empresa contratada assumirá qualquer custo relacionado a atualizações de tecnologia, mantendo assim a compatibilidade entre software e hardware.

8.1.5. Justifica-se que o número de WhatsApp seja o mesmo número utilizado para as ligações 0800, pois ambos os serviços devem ser integrados e fornecidos pela mesma empresa. Essa unificação garante maior eficiência operacional e evita indisponibilidades e problemas de compatibilidade entre os canais de comunicação, assegurando a centralização do atendimento em um único número e proporcionando uma experiência ágil e consistente ao usuário final.

8.2. Junto com a proposta readequada, a licitante deverá apresentar um documento contendo as especificações técnicas dos itens 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 (datasheet/catálogo/manual) e o Certificado de Homologação emitido pela Anatel dos itens 1, 4 e 6. O certificado deve apresentar explicitamente essas informações para a análise do atendimento aos requisitos mínimos estabelecidos.

8.2.1. Especificamente, o item 1, que se refere à central IP PABX, deverá constar como homologada pela Anatel na categoria de Central Privada de Comutação Telefônica Tipo/Categoria I, com suporte ao protocolo SIP.

8.2.2. A ausência da apresentação desses documentos, ou a apresentação em desconformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, resultará na desclassificação da proposta.

8.3. Documentos a serem apresentados para comprovação de capacidade técnica:

8.3.1. Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, ou do Estado do Rio Grande do Sul, dentro do prazo de validade.

8.3.2. Certidão de Registro de Pessoa Física do responsável técnico no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, ou Estado do Rio Grande do Sul, dentro do prazo de validade.

8.3.3. Atestado de Capacidade Técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado de Certidão de Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 60 ramais, demonstrando que a proponente implantou e prestou o serviço de solução de telefonia IP compatível com o objeto deste, por um período não inferior a 12 meses.

8.3.4. Comprovante de vistoria prévia, ou declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

8.3.4.1. Será assegurada ao interessado a realização de vistoria prévia, para avaliação



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

do local de execução dos serviços para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, acompanhado por servidor do Setor de Tecnologia da Informação, devendo ser agendado previamente com o setor pelo e-mail informatica@feliz.rs.gov.br;

8.3.4.2. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria;

8.3.4.3. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

8.3.5. Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nos termos da Resolução ANATEL nº 720, de 10 de fevereiro de 2020 e do Decreto Federal nº 6.654 de 20 de novembro de 2008.

8.3.6. Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, nos termos da Resolução ANATEL nº 720, de 10 de fevereiro de 2020 e do Decreto Federal nº 6.654 de 20 de novembro de 2008.

8.4. Documentos complementares a serem apresentados pelo licitante vencedor como requisitos para assinatura do contrato:

8.4.1. Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui profissional qualificado para fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual. Justifica-se a solicitação em razão da necessidade de a empresa possuir pessoal devidamente qualificado para a realização da instalação e gerenciamento posterior, evitando prejuízos ao Município, como por exemplo, atrasos na instalação e/ou erros, e a não operacionalização correta do equipamento;

8.4.2. Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que este está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. Justifica-se a solicitação tendo em vista a necessidade de a empresa possuir colaboradores capacitados na instalação e configuração, permitindo que a contratante utilize de forma eficiente e eficaz, contribuindo para uma comunicação mais ágil e integrada, podendo configurar as opções de segurança necessárias, bem como auxiliar os servidores em sua execução, evitando a inoperação do sistema por falta de conhecimento técnico para o seu pleno funcionamento.

8.4.3. Comprovação de possuir ao menos um técnico responsável com certificação NR10.



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

8.5. A comprovação de vínculo para os itens 8.3.2, 8.3.3 e 8.4.3 poderá ser realizada através de estatuto ou contrato social, Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS ou simples contrato de trabalho.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Estima-se para a contratação almejada o valor total de **R\$ 168.440,40 (cento e sessenta e oito mil, quatrocentos e quarenta reais e quarenta centavos)**, tendo como base a pesquisa de preços realizada pelo Setor de Tecnologia da Informação, de acordo com o decreto Municipal nº 5.320, de 13 de dezembro de 2013. Vislumbra-se que o valor está de acordo com o praticado pelo mercado.

Item	Especificação	Quant /mês	Valor unitário	Valor mensal	Valor anual
1	Licença de PABX com 200 ramais, com fornecimento de ligações ilimitadas para fixo e móvel Brasil, com comodato de equipamento PABX IP físico.	01	R\$ 945,00	R\$ 945,00	R\$ 11.340,00
2	Fornecimento de ligações internacionais (LDI - Longa distância internacional) chamadas internacionais custo por minuto.	30	R\$ 4,89	R\$ 146,70	R\$ 1760,40
3	Serviço telefônico fixo comutado 0800 com 12 canais com ligações ilimitadas. Características: • Serviço na modalidade de Discagem Direta Gratuita -DDG • Implementação de um número de telefone 0800 de abrangência nacional. • Disponibilização de 12 canais simultâneos para o recebimento de chamadas. • Garantia de funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana. • O número 0800 deve ter abrangência em todo o território nacional, permitindo chamadas de telefones fixos e móveis sem custo para o usuário	01	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 18.000,00
4	Telefone IP 10/100/1000, características especificações Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41"); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português;	175	R\$ 30,00	R\$ 5.250,00	R\$ 63.000,00



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

Item	Especificação	Quant /mês	Valor unitário	Valor mensal	Valor anual
	Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100/1000 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS.				
5	Telefone IP sem fio Características mínimas: LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto;	25	R\$ 30,00	R\$ 750,00	R\$ 9.000,00
6	Base para Telefone sem fio, especificação mínima exigida: 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.	10	R\$ 20,00	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00
7	Licença de Softphone para uso em Smartphone, disponível nas plataformas IOS, Android e para PC (Windows e MAC)	70	R\$ 2,50	R\$ 175,00	R\$ 2.100,00
8	Licença de usuário de Chat com integração com o Whatsapp	110	R\$ 17,00	R\$ 1.870,00	R\$ 22.440,00



Município de Feliz - RS

Rua Pinheiro Machado, 55 – Centro – Feliz/RS

Telefone: (51) 3637-4200

Site: www.feliz.rs.gov.br

Item	Especificação	Quant /mês	Valor unitário	Valor mensal	Valor anual
	(Chatbot)				
9	Licença de usuário de chat corporativo, chat de uso interno sem integração com o Whatsapp.	200	R\$ 1,00	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00
10	Headset com Conexão USB	120	R\$ 25,00	R\$ 3.000,00	R\$ 36.000,00

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A presente compra/aquisição/contratação utilizará a(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s):

04.01.04.126.0001.2003

09.01.10.122.0001.2008

06.01.12.122.0001.2005

FONTE DE RECURSOS: 3.3.90.40 SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO

Feliz, 22 de novembro de 2024

Willian Bertissolo de Oliveira
Técnico em Tecnologia da Informação