

TERMO DE REFERÊNCIA

Município de São Francisco de Assis.

Secretaria Municipal de Administração e Planejamento.

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de uma solução completa de comunicação unificada em nuvem. O escopo da contratação contempla a disponibilização de central telefônica IP (PABX em nuvem), licenciada para até 90 ramais, telefonia móvel corporativa, softphones multiplataforma, chatbot integrado, portal multicanal de atendimento com chat interno, serviços de número 0800 com quatro canais, locação de terminais IP (sem fio, bases, módulos e telefonista). A proposta abrange ainda todos os serviços correlatos necessários para implantação, configuração, suporte técnico e manutenção contínua da solução contratada.

ITEM	QUANT. MENSAL	DESCRIÇÃO
1.	01	Licença de PABX IP em nuvem para até 90 ramais simultâneos, com minutos nacionais ilimitados para ligações fixas e móveis, interface web administrativa, gravação de chamadas, relatórios e suporte técnico.
2.	03	Assinatura de 0800 com 4 canais simultâneos, recebimento de ligações de fixo e móvel Nacional, ilimitado.
3.	90	Locação de terminais IP sem fio compatíveis com tecnologia SIP, com áudio em alta definição (HD), tela colorida e recursos básicos de chamada.
4.	50	Bases para terminais IP sem fio , com suporte a até 5 ramais móveis, conectividade Ethernet e alimentação PoE.
5.	01	Plataforma multicanal de atendimento com chatbot e chat interno, integrada à telefonia IP e compatível com WhatsApp corporativo, permitindo criação de protocolos.
6.	10	Licenças de Softphone multiplataforma (desktop, Android e iOS), com chamadas de voz, chat interno e integração com a central telefônica.
7.	20	Planos de telefonia móvel corporativa , com 1GB de dados mensais, 1.000 SMS e chamadas ilimitadas para fixo e móvel em território nacional.

O prazo para a implantação da solução será de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

A vigência contratual será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por até 10 (dez) anos, conforme o previsto na Lei nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO/JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

A contratação justifica-se pela necessidade de modernizar os meios de comunicação da Administração Municipal, garantindo maior eficiência e integração entre os canais de atendimento. O modelo de comunicação unificada em nuvem permitirá mobilidade aos agentes públicos, além de assegurar conformidade com os princípios de economicidade, segurança da informação e transparência administrativa. Ademais, a solução atende às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), inserindo o Município no processo de transformação digital no setor público.

A modalidade sugerida é o Pregão, sob a forma eletrônica.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

A solução proposta consiste em um ambiente de comunicação unificada, baseado integralmente em tecnologia de nuvem, que reúne em uma única plataforma recursos de telefonia IP, chatbot, comunicação móvel e integração com sistemas externos. A empresa contratada deverá fornecer não apenas os serviços, mas também os equipamentos, licenças e suporte técnico necessários para o perfeito funcionamento da solução, garantindo monitoramento contínuo, relatórios operacionais e mecanismos de segurança da informação compatíveis com padrões internacionais de qualidade.

4. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES A SEREM CONTRATADOS

4.1. VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO

A presente contratação tem por objeto a implantação de uma solução completa de comunicação unificada baseada em arquitetura de computação em nuvem, contemplando os seguintes serviços: telefonia IP (PABX em nuvem), telefonia móvel corporativa, sistema de atendimento automatizado com chatbot, softphones multiplataforma, números 0800, locação de terminais IP, portal web de gestão, relatórios e suporte técnico especializado.

A solução deverá ser segura, escalável e compatível com os principais sistemas e dispositivos do mercado, garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e assegurando a continuidade operacional da comunicação institucional do Município.

4.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS – CENTRAL TELEFÔNICA IP (PABX IP) EM NUVEM

4.2.1. Características Gerais da Solução

A central telefônica deverá ser 100% em nuvem, utilizando protocolo SIP (RFC 3261) ou equivalente, assegurando comunicação VoIP com qualidade, estabilidade, disponibilidade e segurança. Deverá suportar até 90 ramais simultâneos e ser acessível por interface web segura (HTTPS), sem necessidade de instalação local.

O ambiente de hospedagem deverá estar localizado em datacenter com pelo menos uma certificação de segurança reconhecida internacionalmente, como ISO 27001, SOC 2, PCI DSS ou equivalente.

4.2.2. Compatibilidade e Interoperabilidade

A solução deverá garantir compatibilidade com dispositivos e sistemas amplamente utilizados, incluindo:

- Softphones para Windows, macOS e Linux;
- Aplicativos móveis Android e iOS;
- Dispositivos físicos SIP de mercado.

O sistema deverá ser interoperável com diferentes plataformas de comunicação, assegurando flexibilidade e ampliação futura sem dependência de fornecedor específico. A integração com WebRTC ou tecnologia similar deverá permitir chamadas diretamente pelo navegador, sem necessidade de plug-ins adicionais.

4.2.3. Segurança e Criptografia

A comunicação deverá ser protegida por criptografia ponta a ponta, utilizando protocolos seguros como TLS, SRTP e DTLS ou equivalentes. Deverá garantir integridade, confidencialidade e autenticação das comunicações, em conformidade com a LGPD.

4.2.4. Qualidade e Monitoramento

A solução deverá suportar codecs de áudio amplamente utilizados (ex.: G.711, G.722, Opus, H.264 ou equivalentes) e oferecer recursos de monitoramento e diagnóstico em tempo real, com geração de logs, relatórios e notificações automáticas de falhas.

4.2.5. Alta Disponibilidade e Backup

Deverá operar em ambiente de alta disponibilidade, com redundância e failover automático, bem como permitir backups automáticos e manuais das configurações e gravações, com retenção configurável e exclusão segura de dados antigos.

4.2.6. Administração e Relatórios

Deverá possuir interface administrativa web, em português, com controle de acesso hierarquizado, dashboards operacionais e relatórios nativos que contemplem dados de chamadas, desempenho e estatísticas.

4.2.7. Funcionalidades Mínimas

A central deverá dispor de:

- Transferência de chamadas (cega e assistida);
- Discagem direta para ramais (DDR);
- Conferência múltipla;
- URA multinível e filas de atendimento com distribuição automática de chamadas (DAC);
- Chamada em espera, siga-me, bloqueios seletivos e música personalizada;
- Identificação de chamadas (BINA);
- Gravação automática de chamadas com filtros de pesquisa;
- Relatórios gerenciais e de bilhetagem detalhada (CDR).

4.2.8. Auditoria e Pesquisa de Satisfação

Deverá possuir módulo de auditoria para rastrear ações de usuários e módulo de pesquisa de satisfação integrado ou equivalente, permitindo avaliação de atendimento e geração de indicadores (CSAT, NPS).

4.2.9. Continuidade Operacional e Escalabilidade

A solução deve ser escalável e permitir ampliação de ramais, licenças e recursos sem interrupção dos serviços. Deverá prever plano de recuperação de desastres (DR), com replicação de dados e retomada rápida das operações em caso de falha total.

4.3. SOFTPHONE MULTIPLATAFORMA

O aplicativo de softphone deverá ser compatível com Android, iOS, Windows e macOS, disponível em lojas oficiais de aplicativos, e permitir chamadas de áudio com estabilidade e segurança.

Deverá possibilitar:

- Recebimento de chamadas mesmo em segundo plano;
- Gestão de usuários e configurações via plataforma web;
- Agenda corporativa em nuvem com importação de contatos (.CSV);
- Chat interno com mensagens, arquivos e confirmações de leitura;

- Configuração de encaminhamentos, DTMF, codecs e criptografia;
- Integração com sistemas externos por meio de API pública e autenticação segura.

4.4. PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL COM CHATBOT, CHAT INTERNO

A solução deverá ser fornecida no modelo SaaS (Software como Serviço), 100% em nuvem, acessível via navegador.

Requisitos principais:

- Interface em português e compatível com os principais navegadores;
- Integração com canais como WhatsApp corporativo, e-mail e chat web;
- Atendimento automatizado com chatbot configurável;
- Direcionamento inteligente de atendimentos e geração automática de protocolos;
- Histórico completo de conversas e relatórios de desempenho;
- Chat interno entre setores e usuários, com controle de permissões e envio de arquivos;
- Comunicação criptografada ponta a ponta e conformidade com a LGPD.

4.5. TELEFONIA MÓVEL CORPORATIVA

O serviço deverá incluir planos móveis com, no mínimo:

- 1GB de dados móveis mensais;
- 1.000 SMS;
- Chamadas ilimitadas (VC1, VC2 e VC3);
- WhatsApp corporativo ilimitado ou equivalente;

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO:

Os serviços têm a natureza comum tendo em vista que seus padrões 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. Fica permitida a subcontratação.

A contratada deverá assegurar a implantação completa da solução em até 30 (trinta) dias corridos, bem como a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva durante toda a vigência contratual. O suporte técnico deverá estar disponível, com atendimento remoto e presencial conforme níveis de serviço estabelecidos no contrato (SLA).

Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), a contratada deverá adotar todas as medidas de segurança necessárias à proteção das informações tratadas, assinando termo de responsabilidade e confidencialidade a ser anexado ao contrato.

6. EXECUÇÃO DO OBJETO:

A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de cinco dias após a assinatura do contrato, um Projeto de Implantação contendo cronograma detalhado, plano de execução e etapas. Após a aprovação do projeto pela Administração, a contratada deverá concluir integralmente a implantação da solução no prazo de trinta dias corridos. Durante toda a vigência contratual, caberá exclusivamente à empresa contratada a responsabilidade pela manutenção, operação, suporte técnico e atualizações da solução fornecida, devendo assegurar a continuidade dos serviços, a correção de falhas e a substituição de componentes defeituosos, quando aplicável.

O suporte técnico deverá atender aos níveis de serviço acordados. Para ocorrências de prioridade crítica, a resposta deverá ocorrer em até uma hora, com solução remota em até quatro horas e presencial em até vinte e quatro horas. Para ocorrências de prioridade alta, o prazo de resposta será de até duas horas, com solução remota em até oito horas e presencial em até vinte e quatro horas. Para ocorrências de prioridade média, o prazo de resposta será de até quatro horas, com solução remota em até dezesseis horas e presencial em até quarenta e oito horas. Já para ocorrências de prioridade baixa, o prazo de resposta será de até oito horas, com solução remota em até vinte e quatro horas e presencial em até quarenta e oito horas.

7. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO:

A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Decreto Municipal nº 1521/2025, que “Estabelece normas e diretrizes específicas para atuação dos gestores e fiscais de contratos, incluindo deveres, responsabilidades e procedimentos, com o objetivo de assegurar a eficácia e conformidade na execução e fiscalização de contratos e atas de registro de preços”. O Gestor indicado deverá ser o Sr. Fábio Paz Martins, matrícula nº 4568-3, conforme Portaria nº 236/2026. O Fiscalizador indicado deverá ser o Servido Thiago Bertolo Gomes, matrícula nº 4059- 2, como titular, Servidor Leandro Gottfried, matrícula nº 3163-1 como primeiro suplente e Servidor Pablo Ebani Jacques, matricula nº 2849-5 como segundo suplente.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

O pagamento será efetuado somente após a conclusão e validação da implantação completa da solução contratada, incluindo a ativação de todos os ramais, configurações e integrações previstas. Após a implantação total, a contratada fará jus ao pagamento mensal, correspondente à prestação contínua dos serviços de comunicação em nuvem, conforme valores pactuados no contrato. O valor referente à implantação estará diluído nas parcelas mensais, não sendo devido pagamento antecipado por esta etapa.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR:

A contratação será realizada por meio da modalidade Pregão Eletrônico, tendo como critério de julgamento o menor preço global. Para habilitação, será exigida a apresentação de atestado de capacidade técnica que comprove a implantação de sistema PABX IP com no mínimo cinquenta ramais ativos, incluindo fornecimento de minutos e equipamentos em comodato, pelo período mínimo de doze meses, além de atestado de experiência em serviços de telefonia móvel. A empresa deverá apresentar Licença de Autorização expedida pela Anatel para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e de Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou MVNO.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

A estimativa do valor da contratação foi elaborada a partir de pesquisa de preços realizada junto ao mercado especializado no fornecimento de soluções de telefonia em nuvem e comunicação unificada, considerando contratações similares realizadas por órgãos públicos, bem como consultas a fornecedores do setor, de modo a identificar valores compatíveis com os praticados no mercado.

Como parâmetro adicional para análise da economicidade e razoabilidade dos valores, foi considerado também o contrato atualmente vigente no Município, referente à prestação de serviços de telefonia e comunicação unificada.

Nesse contexto, o valor estimado da contratação, tomando como referência o contrato atualmente em execução e os parâmetros obtidos na pesquisa de mercado, é de aproximadamente R\$ 9.000,00 (nove mil reais) mensais, o que corresponde a R\$ 108.000,00 (cento e oito mil reais) anuais, podendo sofrer variações conforme os resultados obtidos no processo licitatório.

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

A presente contratação utilizará dotação orçamentária a ser indicada pelo Setor de Contabilidade em despacho posterior.

São Francisco de Assis, 10 de março de 2026.

Jorge Gustavo Costa Medeiros

Secretário Municipal da Administração e Planejamento