

TERMO DE REFERÊNCIA

SUMÁRIO

1. OBJETO.....	5
1.1. ESCOPO DO OBJETO: SERVIÇOS, EQUIPAMENTOS E ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS.....	5
1.2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO.....	5
1.3. NATUREZA DA CONTRATAÇÃO.....	6
1.4. REGIME DA CONTRATAÇÃO.....	6
1.5. DESCRITIVO CATMAT/CATSER.....	6
1.6. ESPECIFICAÇÃO DAS QUANTIDADES E SERVIÇOS.....	6
1.6.1. QUADRO DE QUANTIDADES.....	6
1.7. PRAZO DE VIGÊNCIA.....	8
2. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.....	8
2.1. DO PABX IP.....	8
2.1.1. ARQUITETURA E ESTRUTURA DA CENTRAL TELEFÔNICA.....	8
2.1.2. REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA.....	9
2.1.3. FUNCIONALIDADES DO PABX.....	9
2.1.4. FACILIDADES BÁSICAS.....	10
2.1.5. FACILIDADES DOS RAMAIS.....	10
2.1.6. QUALIDADE DO SERVIÇO.....	11
2.1.7. RECURSOS DE SEGURANÇA.....	11
2.1.8. SISTEMA DE CONFIGURAÇÃO E GERENCIAMENTO.....	11
2.1.9. SISTEMA DE MONITORAMENTO DE ALARMES.....	12
2.1.10. SISTEMA DE VOICE MAIL.....	12
2.1.11. RECURSOS DE GRAVAÇÃO.....	12
2.1.12. SISTEMA DE BILHETAGEM E TARIFAÇÃO.....	12
2.1.13. GESTÃO DE USUÁRIOS.....	13
2.1.14. LISTA TELEFÔNICA.....	13
2.1.15. CONFIGURAÇÕES GERAIS.....	13
2.1.16. API DE INTEGRAÇÃO.....	14
2.1.17. SERVIDOR ON-PREMISE.....	14
2.2. DA LICENÇA DE TELEFONISTA COM SOFTPHONE.....	14
2.2.1. REQUISITOS GERAIS DA LICENÇA.....	14
2.2.2. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS.....	14
2.2.3. GESTÃO DE LICENÇAS.....	15
2.3. URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL).....	15
2.3.1. FUNCIONALIDADES GERAIS.....	15
2.3.2. ROTEAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADAS.....	15
2.3.3. PERSONALIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO.....	15
2.3.4. COMPATIBILIDADE COM CHATBOT E MULTICANAIS.....	15
2.3.5. SEGURANÇA E PRIVACIDADE.....	16
2.4. DISPOSIÇÕES FINAIS E REMISSÃO DO LOTE 1.....	16
2.5. DO TELEFONE IP COM FIO.....	16
2.5.1. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS.....	16
2.5.2. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS.....	16
2.5.3. CONECTIVIDADE DE REDE.....	16

2.5.4. ALIMENTAÇÃO.....	17
2.5.5. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA.....	17
2.6. DO HEADSET.....	17
2.6.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS.....	17
2.6.2. ÁUDIO E MICROFONE.....	17
2.6.3. CONECTIVIDADE E CONTROLES.....	17
2.6.4. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS.....	17
2.6.5. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA.....	18
2.7. POSSIBILIDADE DE VISITA TÉCNICA FACULTATIVA.....	18
2.8. DISPOSIÇÕES FINAIS E REMISSÃO DO LOTE 2.....	18
3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.....	18
4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.....	19
4.1. SUBCONTRATAÇÃO.....	19
4.2. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO.....	19
4.3. REQUISITOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO DO OBJETO.....	19
4.3.1. DA SOLUÇÃO PABX IP.....	19
4.3.1.1. CAPACIDADE E DESEMPENHO OPERACIONAL.....	19
4.3.1.2. ESTRUTURAL E TECNOLÓGICA.....	19
4.3.1.3. DESENVOLVIMENTO E SUPORTE TECNOLÓGICO.....	20
4.3.1.4. CONSTRUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.....	20
4.3.1.5. FUNCIONAL.....	20
4.3.1.6. INTEGRAÇÃO E COMPATIBILIDADE.....	20
4.3.1.7. CONFIABILIDADE E SEGURANÇA OPERACIONAL.....	20
4.3.1.8. GARANTIA DE SUPORTE E ESTABILIDADE.....	20
4.3.1.9. CONFORMIDADE E SUSTENTABILIDADE.....	21
4.3.2. DA LICENÇA DE TELEFONISTA COM SOFTPHONE.....	21
4.3.2.1. TECNOLÓGICA E DE ESTABILIDADE.....	21
4.3.2.2. FUNCIONAL E DE USABILIDADE.....	21
4.3.2.3. INTEGRAÇÃO.....	21
4.3.2.4. ÁUDIO.....	21
4.3.2.5. COMPATIBILIDADE E ATUALIZAÇÃO.....	21
4.3.2.6. SEGURANÇA E CONFORMIDADE.....	22
4.3.2.7. SUPORTE TECNOLÓGICO E LEGITIMIDADE DA LICENÇA.....	22
4.3.2.8. PREÇO UNITÁRIO E PRAZO DA LICENÇA.....	22
4.3.3. DA URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL).....	22
4.3.3.1. TECNOLÓGICA E DE ESTABILIDADE.....	22
4.3.3.2. FUNCIONAL E DE USABILIDADE.....	22
4.3.3.3. INTEGRAÇÃO.....	22
4.3.3.4. AUDIOVISUAL.....	23
4.3.3.5. COMPATIBILIDADE E ATUALIZAÇÃO.....	23
4.3.3.6. SEGURANÇA E CONFORMIDADE.....	23
4.3.3.7. SUPORTE TECNOLÓGICO E LEGITIMIDADE DA SOLUÇÃO.....	23
4.3.4. DO TELEFONE IP COM FIO.....	23
4.3.4.1. ESTADO E ORIGEM DO EQUIPAMENTO.....	23
4.3.4.2. DISPONIBILIDADE DE PEÇAS E MANUTENÇÃO.....	24
4.3.4.3. CONTINUIDADE DE PRODUÇÃO E SUPORTE.....	24
4.3.5. DO HEADSET.....	24
4.3.5.1. TECNOLÓGICA E ESTABILIDADE OPERACIONAL.....	24
4.3.5.2. QUALIDADE DE ÁUDIO E MICROFONE.....	24

4.3.5.3. INTEGRAÇÃO E COMPATIBILIDADE.....	24
4.3.5.4. CONECTIVIDADE E SUSTENTABILIDADE OPERACIONAL.....	24
4.3.5.5. SEGURANÇA E CONFORMIDADE.....	24
4.3.5.6. SUPORTE TECNOLÓGICO E LEGITIMIDADE.....	24
5. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO.....	24
5.1. CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL.....	25
5.1.1. DO LOTE 1.....	25
5.1.2. DO LOTE 2.....	26
5.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA.....	26
5.3. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA.....	27
5.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	27
6. CRITÉRIO DE JULGAMENTO.....	28
6.1. FORMA DE JULGAMENTO POR LOTE.....	28
6.2. PREÇO DE CONTRATAÇÃO.....	28
7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO.....	28
7.1. MODELO DE EXECUÇÃO POR LOTE.....	29
7.1.1. LOTE 1 – LOCAÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRAL TELEFÔNICA IP, LICENÇAS E SUPORTE SO SISTEMA CORE.....	29
7.1.2. LOTE 2 – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS TERMINAIS E SUPORTE DE PERIFÉRICOS.....	29
7.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	30
7.2.1. DO PABX IP.....	30
7.2.1.1. CAPACIDADE E DESEMPENHO OPERACIONAL.....	30
7.2.1.2. ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO.....	30
7.2.1.3. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DO PABX IP.....	31
7.2.1.4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFORMIDADE COM A LGPD.....	32
7.2.1.5. ROTINA DE BACKUP E RETENÇÃO DE DADOS.....	32
7.2.1.6. ENCERRAMENTO CONTRATUAL E DESCARTE DE DADOS.....	32
7.2.2. DA LICENÇA DE TELEFONISTA COM SOFTPHONE.....	33
7.2.3. DA URA.....	33
7.2.4. DO TELEFONE IP COM FIO.....	34
7.2.5. DOS HEADSETS.....	35
7.2.6. INTEGRAÇÃO OPERACIONAL E SUPORTE AOS EQUIPAMENTOS LEGADOS.....	35
7.2.7. COOPERAÇÃO ENTRE CONTRATADAS DE LOTES DISTINTOS.....	36
7.2.8. SEGMENTAÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DE SUPORTE TÉCNICO.....	36
7.2.9. CONTINUIDADE DO SERVIÇO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL.....	37
7.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.....	37
7.3.1. GOVERNANÇA E FISCALIZAÇÃO.....	38
7.3.2. INFRAESTRUTURA E ACESSO.....	38
7.3.3. FINANCEIRAS E ADMINISTRATIVAS.....	38
7.3.4. COLABORAÇÃO E DECISÃO.....	38
7.4. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DO OBJETO.....	38
7.4.1. FASE 1: PLANEJAMENTO E INSTALAÇÃO CENTRAL (Máx. D+10).....	38
7.4.2. FASE 2: CONFIGURAÇÃO DE MÓDULOS CRÍTICOS E RAMAIS (Máx. D+25).....	39
7.4.3. FASE 3: INSTALAÇÃO DE TERMINAIS E MIGRAÇÃO (Máx. D+45).....	39
7.4.4. FASE 4: HOMOLOGAÇÃO E INÍCIO DA OPERAÇÃO (Máx. D+60).....	40
7.4.5. FASE 5: OPERAÇÃO ASSISTIDA E ESTABILIZAÇÃO (Máx. D+90).....	41
8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.....	41
8.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA E SLO).....	41
8.1.1. REGRAS GERAIS (APLICÁVEIS AOS LOTES 1 E 2).....	41

8.1.2. CONCEITOS DE MENSURAÇÃO.....	41
8.1.3. REGRA GERAL DE CONTAGEM DE TEMPO.....	41
8.2. PROCESSO DE ATENDIMENTO E GESTÃO DE CHAMADOS.....	42
8.2.1. MEIOS E PROTOCOLO DE ABERTURA DE CHAMADOS.....	42
8.2.2. CLASSIFICAÇÃO E GESTÃO DO FLUXO DOS CHAMADOS.....	42
8.2.2.1. CLASSIFICAÇÃO.....	42
8.2.2.2. REGRAS DE FLUXO E SUSPENSÃO DO SLA.....	42
8.3. NÍVEIS DE SERVIÇO E SUPORTE TÉCNICO.....	43
8.3.1. TEMPO DE ATENDIMENTO (SLA) POR CRITICIDADE E UNIDADES IMPACTADAS....	43
8.3.2. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO (SLO).....	44
8.3.3. SUPORTE TÉCNICO IN LOCO E COORDENAÇÃO.....	44
8.3.4. CONSIDERAÇÕES COMPLEMENTARES.....	44
8.4. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO POR LOTE (SLO/RTO).....	44
8.4.1. DO LOTE 1.....	44
8.4.1.1. DISPONIBILIDADE MÍNIMA (SLO).....	44
8.4.1.2. TEMPO MÁXIMO DE RECUPERAÇÃO (RTO).....	45
8.4.2. DO LOTE 2.....	45
8.4.2.1. REPOSIÇÃO DE HARDWARE.....	45
8.4.2.2. TEMPO MÁXIMO DE RESOLUÇÃO (SLA) DE HARDWARE.....	45
8.4.2.3. DISPONIBILIDADE MÍNIMA (SLO) DE HARDWARE.....	45
8.4.2.3.1. DEFINIÇÕES E CLÁUSULAS OPERACIONAIS.....	45
8.4.2.3.2. INDISPONIBILIDADE E TOLERÂNCIA MÁXIMA.....	46
8.4.2.3.3. VIOLAÇÃO DO SLO.....	46
8.5. DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE SLA (CRÉDITOS DE SERVIÇO).....	46
8.5.1. DA FINALIDADE.....	46
8.5.2. DAS HIPÓTESES DE APLICAÇÃO.....	46
8.5.3. DA GRADUAÇÃO DAS PENALIDADES.....	47
8.5.4. DOS PERCENTUAIS DE MULTA.....	47
8.6. MEDIÇÃO, ATESTO E PAGAMENTO.....	48
8.6.1. DO FATURAMENTO E DA MEDIÇÃO.....	48
8.6.2. DO ATESTO E PRAZOS DE PAGAMENTO.....	48
8.6.3. DO REAJUSTE DE PREÇOS.....	48
8.7. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL.....	48
8.7.1. FISCALIZAÇÃO SETORIAL.....	48
8.7.2. FISCALIZAÇÃO TÉCNICA.....	49
8.7.3. FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	49
8.7.4. GESTÃO DO CONTRATO.....	50
8.7.5. DISPOSIÇÃO FINAL (RESPONSABILIDADE).....	50

1. OBJETO

Contratação de solução de comunicação, abrangendo a implementação de central telefônica IP (PABX IP) em arquitetura on-premise, com instalação em servidor dedicado fornecido e mantido pela CONTRATADA, a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE. A solução incluirá o fornecimento, em regime de locação, de aparelhos IP com fio, headsets, licenças de ramais e licenças para telefonistas com softphone, sendo obrigatória a disponibilização de técnico especializado presencial para instalação, configuração, suporte técnico corretivo e preventivo, bem como suporte operacional presencial sob demanda, garantindo pleno funcionamento da solução. O servidor e todos os componentes da solução deverão atender aos requisitos de segurança, conformidade e disponibilidade, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

1.1. ESCOPO DO OBJETO: SERVIÇOS, EQUIPAMENTOS E ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

LOTE	ITEM	CÓD. GRP	CATSER/CATMAT	DESCRIÇÃO
1	1	50340	30177	PABX IP com licença para 1000 ramais. PABX IP, em regime de locação, com licença base, contemplando capacidade de 1000 ramais, conforme requisitos técnicos deste Termo de Referência.
	2	12941	24333	Licença para telefonista com softphone, em regime de locação, conforme requisitos técnicos deste Termo de Referência.
	3	63919	24333	URA (Unidade de Resposta Audível), em regime de locação, conforme requisitos técnicos deste Termo de Referência.
	4	63490	27120	Manutenção e Suporte Técnico Especializado do PABX IP e sistemas correlatos (Itens 1, 2 e 3 do lote 1), incluindo manutenção preventiva, corretiva (com substituição de peças/componentes) e suporte técnico remoto e presencial pelo período de vigência do contrato, conforme requisitos deste Termo de Referência..
2	1	61066	18627	Telefone IP com fio, em regime de locação, conforme requisitos técnicos deste Termo de Referência.
	2	63920	18627	HEADSET, em regime de locação, conforme requisitos técnicos deste Termo de Referência.
	3	63921	27120	Serviços de Manutenção e Suporte Técnico Especializado dos equipamentos locados (Itens 1 e 2 do lote 2), incluindo manutenção preventiva, corretiva (com substituição de peças/equipamentos) e suporte técnico remoto e presencial, pelo período de vigência do contrato, conforme requisitos técnicos deste Termo de Referência.

1.2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Trata-se de contratação compreendendo a implementação de solução em central telefônica IP (PABX IP) em arquitetura on-premise, a ser instalada em servidor da contratada, com fornecimento, em regime de locação, de telefones IP com fio, headsets, licenças de ramais, licenças para telefonistas com softphone e URA personalizável, além da disponibilização de todos os recursos e serviços necessários à plena operação da solução de comunicação, incluindo instalação, configuração, integração com os sistemas existentes, capacitação de usuários e suporte técnico contínuo durante a vigência contratual. A solução deverá garantir conectividade com troncos E1, escalabilidade e flexibilidade para ampliação de recursos, segurança da informação com aderência à

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como conformidade com as normas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e demais exigências legais e regulamentares aplicáveis.

A solução deverá, ainda, garantir capacidade de integração com sistemas externos atuais e futuros, incluindo, mas não se limitando a, plataformas de atendimento omnichannel, assistentes virtuais e chatbots baseados em inteligência artificial, bem como quaisquer outras ferramentas de comunicação e gestão que venham a ser contratadas pela Administração, ainda que fornecidas por terceiros, devendo, para isso, dispor de interfaces abertas, APIs documentadas, suporte a protocolos padrão e mecanismos de interoperabilidade que assegurem a continuidade e evolução dos serviços prestados.

1.3. NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

Os serviços objetos desta contratação possuem natureza de serviços comuns, sendo processados pela modalidade Pregão, na forma eletrônica. Outrossim, são enquadrados como continuados, tendo em vista o caráter essencial em sua prestação.

1.4. REGIME DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação será realizada sob o regime de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei nº 14.133/2021. O pagamento será efetuado com base nos quantitativos efetivamente executados, conforme os preços unitários estabelecidos na proposta vencedora, respeitados os limites máximos definidos neste Termo de Referência;

1.4.1. Para todos os itens do Lote 1 e Lote 2, o preço unitário cotado deverá corresponder ao **valor unitário mensal** devido pela locação, licenciamento e/ou serviço pelo período de um mês.

1.5. DESCRITIVO CATMAT/CATSER

Em caso de divergência entre a descrição dos itens e o descrito no CATMAT/CATSER, deve prevalecer a descrição detalhada dos itens neste Termo de Referência.

1.6. ESPECIFICAÇÃO DAS QUANTIDADES E SERVIÇOS

No item 1.6.1, apresentam-se duas modalidades distintas de quantidades:

- As **quantidades estimadas** correspondem ao quantitativo inicialmente previsto para contratação imediata, a partir do Termo de Início. Essas quantidades têm por objetivo viabilizar a operacionalização inicial da solução contratada, podendo, contudo, sofrer variações no momento da instalação e habilitação dos serviços, conforme as demandas efetivas das unidades da Administração, respeitados os limites máximos contratuais e as condições estabelecidas no contrato.
- As **quantidades máximas** delimitam o teto de fornecimento que poderá ser solicitado mensalmente, permitindo à Administração realizar ajustes, expansões ou substituições durante a execução contratual, conforme a evolução das necessidades. Tais solicitações deverão ser formalizadas observando-se os prazos e condições contratuais.

1.6.1. QUADRO DE QUANTIDADES

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD. MENSAL ESTIMADA	QTD. MAXIMA MENSAL	OBSERVAÇÕES
1	1	PABX IP com licença para ramais 1000 ramais	UN	1	1	A licença base da Central IP deverá prever a capacidade de 1000 ramais , servindo como teto para ativações futuras. O pagamento estabelecido será um valor mensal fixo, passível de reajuste anual , independente da quantidade de ramais ativos utilizados. Este valor fixo deverá contemplar e diluir todos os custos de hardware, servidor, gateways/placas para interligação E1/SIP e a licença base do PABX IP, sendo que o reajuste observará o disposto no item 7.6.3 deste Termo de Referência.
	2	Licença para telefonista com softphone	UN	13	25	Quantidade de licenças a serem ativadas e softphones a serem configurados.
	3	URA (Unidade de Resposta Audível)	UN	1	1	Quantidade total de instância de URA a ser implementada na solução.
	4	Manutenção e Suporte Técnico Especializado	MÊS	1	1	O preço unitário por MÊS deve contemplar todos os custos de manutenção e a garantia do Acordo de Nível de Serviço (ANS).
2	1	Telefone IP com fio	UN	752	1000	Quantidade de aparelhos telefônicos IP com fio a serem locados
	2	HEADSET	UN	15	100	Quantidade de headsets a serem locados
	3	Manutenção e Suporte Técnico Especializado	UN	767	1100	O preço unitário por MÊS deve contemplar todos os custos de manutenção e a garantia do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

1.6.2. As quantidades máximas estabelecidas no Quadro de Quantidades destina-se a fixar o limite superior de fornecimento ou serviço a ser demandado no âmbito deste Contrato por Empreitada por Preço Unitário. Em regra, o fornecimento ou a prestação de serviços não poderá exceder este limite. Excepcionalmente, em caso de comprovada e justificada necessidade da Administração Pública, a Contratante poderá, mediante termo aditivo, promover o acréscimo dos quantitativos contratados, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor inicial máximo do Contrato, nos termos do art. 124, § 1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

- 1.6.3. As quantidades estimadas, indicadas para os itens dos Lotes 1 e 2, são meros referenciais de consumo para fins de precificação e formação da proposta. Tais quantidades não representam um quantitativo mínimo garantido de contratação ou aquisição obrigatória por parte da Administração Pública. A contratação e o pagamento dos serviços e locações serão realizados conforme a necessidade real da Administração, por meio de ordens de serviço ou documentos equivalentes, dentro dos limites do valor global do contrato.

1.7. PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do Termo de Contrato, prorrogáveis por iguais períodos, respeitada a vigência máxima decenal, conforme art. 107, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

2. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1. DO PABX IP

2.1.1. ARQUITETURA E ESTRUTURA DA CENTRAL TELEFÔNICA

- 2.1.1.1. Todos os equipamentos de comutação deverão ser do mesmo fabricante, exceto terminais e acessório;
- 2.1.1.2. A central de telefonia deve ser do tipo CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) e atender a resolução 715/2019 da Anatel. Todas as características técnicas exigidas no Termo de Referência devem ser comprovadas mediante apresentação de certificado de homologação da Anatel, junto à proposta técnica do licitante;
- 2.1.1.3. Os equipamentos oferecidos devem ter todos os circuitos e servidores necessários ao seu perfeito funcionamento nas configurações solicitadas, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;
- 2.1.1.4. A interligação com a central pública deverá obedecer ao padrão da operadora local;
- 2.1.1.5. A CPCT deve ser capaz de atingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e cartões ou liberação de licenças, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de várias centrais, salvo na condição de existir um único módulo central de processamento para sua capacidade inicial e final;
- 2.1.1.6. Se para atingir a capacidade final, for necessário o acoplamento de mais de um bastidor, o mesmo deverá ser fornecido em sua capacidade inicial e deverá constar na proposta de preços;
- 2.1.1.7. O sistema de telefonia deverá suportar instalação em sistema de virtualização em servidor físico;
- 2.1.1.8. A CPCT deve garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos;
- 2.1.1.9. Todos os equipamentos e aparelhos deverão estar em suas versões mais atualizadas, tanto em Hardware quanto em Software;
- 2.1.1.10. Todos os equipamentos de comutação utilizados na solução proposta, passíveis de homologação junto à Anatel, deverão ser homologados. A apresentação dos certificados de homologação da Anatel deverá ser realizada junto à proposta técnica do licitante;
- 2.1.1.11. Deve possuir de forma nativa ramais analógicos e Ips;
- 2.1.1.12. O plano de numeração dos ramais deve ser flexível, permitindo pelo menos 10 dígitos;
- 2.1.1.13. O sistema deve permitir que a chamada a um ramal possa tocar, simultaneamente, em até 5 dispositivos diferentes; permitindo que o usuário atenda em qualquer um deles;
- 2.1.1.14. Deve ser possível fazer a manutenção por um sistema de gerenciamento com segurança de acesso, através de rede de dados local ou remotamente via WEB;
- 2.1.1.15. A contratada deverá assegurar a atualização do software do sistema de PABX IP sempre que houver nova versão disponibilizada pelo fabricante, realizando previamente a verificação de compatibilidade com os

demais sistemas existentes, a fim de garantir sua plena integração antes da aplicação da atualização. A solução deverá permitir o uso de interfaces ou módulos E1 (com suporte a até 30 troncos digitais) compatíveis com os protocolos CAS, PRI e R2, sendo a configuração destes realizada diretamente no equipamento, sem a necessidade de substituição de hardware;

- 2.1.1.16. Os equipamentos deverão suportar troncos IP com protocolo de sinalização SIP;
- 2.1.1.17. Deverão suportar integração com solução de tarifação;
- 2.1.1.18. Deve permitir e estar habilitado o recurso para seleção de acesso à Rota de Menor Custo, automaticamente, em função de números discados sem a necessidade de digitar um código de rota específico;
- 2.1.1.19. Permitir a criação de rotas IP, através do protocolo SIP, para interligação com os outros sistemas de telefonia (PABX IP) sem necessitar de equipamentos externos para tal;
- 2.1.1.20. Possuir total controle nos canais VoIP (número de conversações simultâneas), de tal modo que, caso todos os canais entre os comutadores estejam ocupados, o sistema fará o envio de tom de inacessibilidade;
- 2.1.1.21. A plataforma de telefonia deve ter implementado QoS-802.1p/QoS-802.1q (Priority Tagging / VLAN);
- 2.1.1.22. Deverá permitir configuração de roteamento de chamadas automático baseada em horário do dia e dia da semana;
- 2.1.1.23. Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário;
- 2.1.1.24. Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio, quando aplicável. A rota alternativa poderá ser uma rota IP ou TDM e roteamento para a mesma deverá ser disponibilizado conforme a classe de serviço do usuário permitindo a restrição do uso de rede PSTN nos momentos de falha;
- 2.1.1.25. As centrais telefônicas devem viabilizar as seguintes categorias de assinantes:
 - 2.1.1.25.1. Irrestrito: Poderão efetuar, automaticamente, qualquer chamada local, nacional, através do sistema DDD e internacional;
 - 2.1.1.25.2. Restrito: Poderão efetuar automaticamente, qualquer chamada interna, ou seja, chamada de ramal interno a ramal interno, a partir de qualquer ramal da mesma estrutura fornecida, sem a necessidade de código de acesso pessoal;
- 2.1.1.26. Deve possuir e estar habilitado serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados em configuração;
- 2.1.1.27. Deve ser permitido que seja feito backup das configurações de forma a facilitar a restauração das configurações em caso de manutenção do sistema;
- 2.1.1.28. Todos os equipamentos da Central Telefônica, placas, módulos e subsistemas devem ser fornecidos pela contratada, ser montados em racks de 19 (dezenove) polegadas e devem vir acompanhados de todos os acessórios para permitir essa montagem;
- 2.1.1.29. O sistema de gerenciamento deve ser acessado remotamente através de uma conexão segura WEB;
- 2.1.1.30. Deve permitir o uso de softphones Android ou IOS, através de APPs do próprio fabricante ou por ele homologados;
- 2.1.1.31. Deve permitir Correio de Voz para todos os usuários do sistema;
- 2.1.1.32. Deve permitir salas de conferência com até 50 participantes simultaneamente;
- 2.1.1.33. As salas de conferência devem permitir acesso de participantes via áudio em chamadas internas e externas;
- 2.1.1.34. Deve permitir a criação de lista de números externos indesejados bloqueados.

2.1.2. REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA

- 2.1.2.1. Ser fornecido com no mínimo uma interface de rede Gigabit Ethernet;
- 2.1.2.2. Suportar recursos IP segundo o protocolo **SIPv2**, em conformidade com a **RFC 3261** e demais RFCs complementares da IETF, assegurando total compatibilidade e interoperabilidade com terminais IP, gateways e sistemas de terceiros baseados em SIP padrão;
- 2.1.2.3. O sistema fornecido deve ser capaz de gravar chamadas internas (ramal-ramal) e externas;
- 2.1.2.4. As licenças de ramais utilizadas pelo sistema de telefonia devem ser preferencialmente universais, isto é, devem permitir que posições de ramal analógico sejam migradas para posição de ramais IP, usando softphone ou qualquer tipo de aparelho IP do fabricante das centrais ou homologados por essa.

2.1.3. FUNCIONALIDADES DO PABX

- 2.1.3.1. Possuir a capacidade de aceitar registros oriundos de telefones IP com IP dinâmico;
- 2.1.3.2. Deve permitir uma interface gráfica (GUI) com ferramentas que permita análise e controle do sistema em geral;
- 2.1.3.3. Deve permitir a criação e gerência do plano de discagem;
- 2.1.3.4. Deve suportar conferência entre os telefones IP;
- 2.1.3.5. Deve permitir que os ramais IP sinalizem ocupação de outros ramais via BLF;
- 2.1.3.6. Deve permitir toque diferenciado para chamadas internas e externas em quaisquer ramais IP ou analógicos;
- 2.1.3.7. Deve permitir a importação ou exportação de ramais de forma coletiva através de arquivo no formato csv;
- 2.1.3.8. Deve permitir configurar a distribuição das ligações de entrada em função de diferentes horários;
- 2.1.3.9. Deve permitir criação de diversas rotas, vinculando cada uma delas a uma operadora correspondente. Deve permitir também configurar em quais momentos uma determinada rota estará disponível, baseado em horários previamente configurados;
- 2.1.3.10. Os equipamentos deverão ser fornecidos com música de espera e permitir que o contratante veicule através destes, músicas e mensagens do seu interesse;
- 2.1.3.11. O sistema deve interagir com o usuário, no mínimo, nos idiomas Português, Inglês e Espanhol. Esta configuração deve ser definida por usuário e por sistema;
- 2.1.3.12. O sistema deve oferecer recursos de intercalação de chamadas;
- 2.1.3.13. O sistema deve permitir criação de filas de atendimento. As filas de atendimento devem seguir a prioridade adotada pela contratante, que deverá ser configurável. O sistema deve permitir estratégia de encaminhamento de chamadas em anel, bem como permitir gravação de anúncio para as chamadas que forem para a fila e também permitir a configuração do tempo de fila;
- 2.1.3.14. Deve possuir de forma nativa, um sistema de call center, bastando para a liberação do recurso, a aquisição de licenças, quando necessário;
- 2.1.3.15. Deve permitir e ser fornecido com tratamento de chamada e manipulação de dígitos, inserção ou remoção e substituição de dígitos;
- 2.1.3.16. Deve possuir lista para restrição de chamadas entrantes indesejadas;
- 2.1.3.17. Deve suportar e ser ofertado com supressão de silêncio;
- 2.1.3.18. Deve suportar a autenticação prévia do usuário para que seja permitida a utilização de qualquer ramal na rede;
- 2.1.3.19. Deve suportar no mínimo os CODECs G.711 e G.729 A, protocolo SIP e QoS 802.1p;
- 2.1.3.20. Permitir a atribuição automática de CODECs, individualmente por chamada estabelecida;
- 2.1.3.21. Deve suportar telefone por software (*softphone*) Windows do mesmo fabricante da CPTC ou por ele homologado.

2.1.4. FACILIDADES BÁSICAS

- 2.1.4.1. Desvio incondicional de chamadas recebidas;
- 2.1.4.2. Desvio de chamadas recebidas quando o ramal estiver ocupado;
- 2.1.4.3. Desvio de chamadas recebidas quando o ramal não atende;
- 2.1.4.4. Desvio de chamadas recebidas quando o ramal não estiver logado;
- 2.1.4.5. Estacionamento da chamada;
- 2.1.4.6. Captura da chamada;
- 2.1.4.7. Captura da chamada em grupo;
- 2.1.4.8. Identificação do número chamador;
- 2.1.4.9. Chefe secretária;
- 2.1.4.10. Transferência de chamadas;
- 2.1.4.11. Grupos de ramais para acesso;
- 2.1.4.12. Conferência;
- 2.1.4.13. Deve permitir que os usuários de fora da sede utilizem seu sistema de telefonia para realizar chamadas externas, protegido por senha;
- 2.1.4.14. Os serviços de diagnóstico devem ser acessíveis, tanto local quanto remotamente, via rede IP;
- 2.1.4.15. O sistema deve possuir ferramenta para criação de perfis de operação da interface de administração;

2.1.4.16. O sistema deve gerar registros de detalhamento de chamadas (CDRs-Call Detail Recording).

2.1.5. FACILIDADES DOS RAMAIS

- 2.1.5.1. Interligação automática entre ramais;
- 2.1.5.2. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço;
- 2.1.5.3. Interligação dos ramais com a rede pública, segundo suas classes de serviço;
- 2.1.5.4. Transferência nas chamadas de entrada e saída;
- 2.1.5.5. Os ramais de um grupo consecutivo poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo número geral do grupo;
- 2.1.5.6. A captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura;
- 2.1.5.7. Captura de chamada direta através de código sem a necessidade de os telefones estarem no mesmo grupo;
- 2.1.5.8. Possibilidade de qualquer ramal dos equipamentos de comutação ser habilitado, ou desabilitado, pelo seu usuário com uso de senha, para efeito de estabelecimento de chamadas externas;
- 2.1.5.9. Deverá ser possível a mudança de ramais analógicos através do uso da interface de configuração, sem a necessidade de mudanças na rede;
- 2.1.5.10. Os equipamentos de comutação deverão permitir que um usuário, através do seu código pessoal, possa fazer ligações externas a partir do seu ramal e de qualquer outro ramal do sistema. Isto permitirá que, independentemente de onde o usuário esteja, o usuário possa desfrutar dos privilégios que o seu ramal possui para realizar chamadas. Nesse caso, deve ser mantida a tarifação associada ao ramal do usuário correspondente ao código marcado, e não ao ramal físico de onde se fez a ligação.

2.1.6. QUALIDADE DO SERVIÇO

- 2.1.6.1. O sistema de voz deverá suportar marcação de IEEE 802.1p para priorização em redes LAN Ethernet de modo a permitir que os comutadores reconheçam os pacotes de alta prioridade, tal como os pacotes de Voz-sobre-IP;
- 2.1.6.2. O sistema de voz deverá suportar marcação de *DiffServ* com informações de classes de encaminhamento de pacotes que serão utilizadas pelos demais equipamentos de rede para decidirem como encaminhar esses pacotes.

2.1.7. RECURSOS DE SEGURANÇA

- 2.1.7.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido por um registro (login) com senha. Os acessos deverão permitir a restrição das capacidades dos usuários baseado no seu registro;
- 2.1.7.2. Para proteção dos dados, o serviço de gerenciamento deverá armazenar cópias das informações de configuração críticas e bilhetagem em sistemas externos (backup). Os backups deverão ser automáticos e permitir as seguintes formas de armazenamento externo: FTP, SSH e AWS;
- 2.1.7.3. Acesso à interface de administração de sistema deve ser segura. O sistema deve garantir autenticação através de senhas, com níveis de privilégios definidos por usuários;
- 2.1.7.4. O sistema deverá permitir implementar criptografia do arquivo de configuração, do tipo AES, com chaves de 128 ou 256 bits, para os telefones IP;
- 2.1.7.5. Deverá permitir criptografia SRTP para comunicação entre telefones IP e o sistema matriz;
- 2.1.7.6. O sistema deve possuir códigos de autorização. Estes códigos permitem, por exemplo, que determinados usuários possam fazer chamadas de longas distâncias a partir de ramais com classe de restrição apenas para chamadas locais. Os códigos de autorização devem ser compreendidos por softwares de tarifação para possibilitar alocação de custos apropriada.

2.1.8. SISTEMA DE CONFIGURAÇÃO E GERENCIAMENTO

- 2.1.8.1. Deverá possuir interface de usuário gráfica para executar o software de administração da solução;
- 2.1.8.2. Permitir visualizar a conectividade dos troncos IP e o status de falhas;
- 2.1.8.3. Permitir visualizar o status do dispositivo e sistema de alarmes;

- 2.1.8.4. Gerenciar e executar Backups de configuração;
- 2.1.8.5. Visualizar e administrar parâmetros do sistema;
- 2.1.8.6. Adicionar, alterar e apagar ramais;
- 2.1.8.7. Criar modelos de ramal para reduzir tempo quando adicionar novos ramais;
- 2.1.8.8. Criar ou apagar contas do Correio de Voz;
- 2.1.8.9. Localizar ramais através de critérios de busca.

2.1.9. SISTEMA DE MONITORAMENTO DE ALARMES

- 2.1.9.1. O sistema de telefonia deverá possuir junto a central de alarmes, a identificação em tempo real, dos eventos ocorridos, tais como:
 - 2.1.9.1.1. Login de usuários;
 - 2.1.9.1.2. Uso dos recursos de hardware (memória, HD e processador);
 - 2.1.9.1.3. Configurações de rede;
 - 2.1.9.1.4. Monitoração do índice de chamadas simultâneas e dos gateways;
 - 2.1.9.1.5. Alarme quando atinge a quantidade de chamadas simultâneas;
 - 2.1.9.1.6. Alarme quando o usuário aplica alguma configuração;
 - 2.1.9.1.7. Alarme de módulo parado;

2.1.10. SISTEMA DE VOICE MAIL

- 2.1.10.1. Deverá possuir sistema de Mensagens (Voice Mail) com capacidade de caixa postal para todos os usuários do sistema;
- 2.1.10.2. O sistema deverá fornecer sinalização para a indicação luminosa nos telefones IP de mensagem existente na caixa postal;
- 2.1.10.3. O sistema deverá suportar o protocolo SMTP para integração com sistema de e-mail existente na contratante;
- 2.1.10.4. O sistema deverá implementar mecanismo de encaminhamento por e-mail das mensagens gravadas no voice mail;
- 2.1.10.5. O sistema deverá implementar mecanismos de proteção por senha para acesso às caixas postais.

2.1.11. RECURSOS DE GRAVAÇÃO

- 2.1.11.1. Deve ser fornecida solução de gravação telefônica integrada;
- 2.1.11.2. O sistema de gravação deve possuir a capacidade de gravar todos os ramais possíveis no ambiente até a sua capacidade máxima da central;
- 2.1.11.3. A solução de gravação deve ser integrada de forma a realizar gravações direta a partir de recursos da central telefônica, não sendo aceitas soluções que dependam de espelhamento de portas em switches ou utilização de cabos Y instalados na infraestrutura de cabeamento;
- 2.1.11.4. O sistema de gravação deve armazenar e disponibilizar informações das gravações como dia e hora da gravação, número do telefone ou identificação da outra pessoa participante da gravação, tempo de duração da gravação;
- 2.1.11.5. A capacidade de armazenamento de gravação dependerá do tamanho do HD ou storage destinado a esta função. O sistema deve permitir, que ao atingir o percentual de capacidade total de armazenamento, as gravações mais antigas sejam automaticamente apagadas, para liberar espaço para armazenamento de novas gravações.

2.1.12. SISTEMA DE BILHETAGEM E TARIFICAÇÃO

- 2.1.12.1. O sistema de Bilhetagem e Tarificação deverá ser centralizado na estrutura do CONTRATANTE, para coleta dos bilhetes do site Principal e dos sites Remotos;
- 2.1.12.2. O sistema de Bilhetagem e Tarificação deverá permitir criação de operadoras, pontos de coleta, simular ligações para comparação de tarifação e gerar relatórios;
- 2.1.12.3. O sistema deverá permitir a criação de agenda de assinantes para associar, nos relatórios, o número discado ao nome do assinante;

- 2.1.12.4. O sistema de tarifação deve ser acessível via web, com proteção de acesso por usuário e senha;
- 2.1.12.5. O sistema deverá estar preparado para funcionar conforme as regras da ANATEL;
- 2.1.12.6. Deve compreender a coleta de todos os tipos de ligações enviadas por Um ou mais sites;
- 2.1.12.7. Deve permitir a geração de relatórios, fornecendo dessa forma, recursos para o gerenciamento e a redução de custos de telefonia;
- 2.1.12.8. O sistema de tarifação deverá permitir cadastro de usuários com hierarquia de acessos;
- 2.1.12.9. Deverá possuir Controle de Ligações Particulares;
- 2.1.12.10. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo;
- 2.1.12.11. Nos relatórios devem constar pelo menos os seguintes parâmetros da chamada telefônica: número de origem, número de destino, data, hora, duração e custo;
- 2.1.12.12. Os relatórios devem permitir filtragem pelos nomes das colunas dos parâmetros existentes (data, hora, número de origem, etc.);
- 2.1.12.13. O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de chamadas de entrada, de saída e internas (ramal-ramal);
- 2.1.12.14. O sistema deverá permitir agendamento de relatórios específicos que poderão ser impressos, salvos em disco e enviados por e-mail;
- 2.1.12.15. Deve permitir Geração de relatórios nos formatos csv e pdf;
- 2.1.12.16. O sistema deverá trazer uma listagem de operadoras básicas já cadastradas;
- 2.1.12.17. O sistema deverá permitir configurar e criar operadoras do tipo VOIP, FIXO ou MÓVEL;
- 2.1.12.18. Permitir cadastro de unidades, setores e centro de custo;

2.1.13. GESTÃO DE USUÁRIOS

- 2.1.13.1. Plataforma web de gestão acessível para administradores;
- 2.1.13.2. Suportar criação de usuários de forma individual e em lote via importação de arquivo .csv;
- 2.1.13.3. Suportar a criação de perfis de configuração (templates) baseados em Departamento ou setor;
- 2.1.13.4. Suportar atualização de configurações de usuários remotamente pela plataforma web;
- 2.1.13.5. Envio de configurações diretamente pela plataforma web;
- 2.1.13.6. Suportar edição ou exclusão de usuários por meio da interface web;
- 2.1.13.7. Capacidade de criar até dois menus personalizados com links dentro da aplicação;
- 2.1.13.8. Exportação de dados em formato .csv.

2.1.14. LISTA TELEFÔNICA

- 2.1.14.1. Suporte à criação de lista telefônica corporativa centralizada, hospedada no servidor da solução (On-premise), acessível aos usuários conforme perfil de permissão, com capacidade mínima de 100 mil contatos;
- 2.1.14.2. Importação em massa de contatos via arquivo .csv;
- 2.1.14.3. Inclusão individual de contatos;
- 2.1.14.4. Possibilidade de associar contatos a perfis/departamentos específicos.

2.1.15. CONFIGURAÇÕES GERAIS

- 2.1.15.1. Permitir configurar tipo de DTMF;
- 2.1.15.2. Tipos de criptografia;
- 2.1.15.3. Definir número de correio de voz;
- 2.1.15.4. Ativar/desativar funções como transferência de chamadas, espera de chamadas e encaminhamento incondicional;
- 2.1.15.5. Configurar destinos para encaminhamento de chamadas em situações específicas (ocupado, sem resposta);
- 2.1.15.6. Configuração de usuário SIP, senha, servidor, protocolo, porta, proxy, identificador de chamadas e autenticação de ID;
- 2.1.15.7. Ativar/desativar funcionalidade de bate-papo;
- 2.1.15.8. Configuração de até dois links personalizados;
- 2.1.15.9. Sincronização da agenda de contatos em nuvem;

- 2.1.15.10. Configuração de notificações push personalizadas para usuários via plataforma web;
- 2.1.15.11. Permitir configurar ativar/desativar contas e chamadas de vídeo;
- 2.1.15.12. Visualização de codec de áudio e vídeo;
- 2.1.15.13. Suporte a múltiplas idiomas;
- 2.1.15.14. Limpeza de registro de chamadas.

2.1.16. API DE INTEGRAÇÃO

- 2.1.16.1. A solução deve ser compatível com integração via API a fim de possibilitar a futuras expansões e integrações com outros sistemas;
- 2.1.16.2. Deverá ser apresentado o datasheet, catálogo ou folderes para a comprovação do atendimento aos requisitos técnicos.

2.1.17. SERVIDOR ON-PREMISE

- 2.1.17.1. A contratada deverá fornecer, instalar, configurar e manter, em regime de locação do hardware (custo já embutido no item 1 do Lote 1), um servidor físico dedicado exclusivamente à execução da solução de PABX IP objeto deste contrato, vedada a utilização de recursos ou componentes baseados em nuvem;
- 2.1.17.2. O servidor será instalado nas dependências da contratante, em local previamente definido e sob controle da Administração, assegurando que toda a infraestrutura esteja em conformidade com as políticas internas de segurança da informação e sob monitoramento direto da contratante;
- 2.1.17.3. A contratada será integralmente responsável pela configuração do servidor conforme as melhores práticas de segurança, garantindo a proteção contra acessos não autorizados, e pela execução de manutenção preventiva e corretiva, atualizações de software e firmware, bem como pela disponibilidade ininterrupta da solução durante toda a vigência contratual, respeitados os prazos e níveis de serviço estabelecidos em contrato;
- 2.1.17.4. O servidor deverá ser dedicado exclusivamente à execução da solução contratada, sendo vedada a instalação de quaisquer outros serviços, aplicações ou acessos externos não autorizados pela contratante;
- 2.1.17.5. Todos os dados armazenados no servidor, incluindo registros de chamadas, configurações do sistema, arquivos de bilhetagem, gravações, listas de contatos e demais informações geradas no uso da solução, serão considerados propriedade exclusiva da contratante, não podendo ser utilizados, acessados, reproduzidos, compartilhados ou cedidos pela contratada para qualquer finalidade diversa da execução contratual.

2.2. DA LICENÇA DE TELEFONISTA COM SOFTPHONE

2.2.1. REQUISITOS GERAIS DA LICENÇA

As licenças a serem fornecidas deverão atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- 2.2.1.1. Cada licença deverá permitir que o usuário utilize o softphone para efetuar e receber chamadas internas e externas, conforme a classe de serviço atribuída;
- 2.2.1.2. Cada licença será atribuída a um usuário específico, podendo ser reutilizada ou atribuída a outro usuário da contratante mediante desativação do usuário anterior, sem custo adicional;
- 2.2.1.3. A licença deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows, Linux, Android e iOS, incluindo tablets e smartphones corporativos;
- 2.2.1.4. Cada softphone deve permitir registro simultâneo em múltiplos dispositivos (computador, tablet, smartphone), respeitando a política de uso da licença;
- 2.2.1.5. O softphone deve integrar-se com a solução de PABX IP fornecida, incluindo funções de transferência, conferência, filas, voicemail e presença;
- 2.2.1.6. A licença deve permitir a utilização de headset compatível e suportar recursos de criptografia SRTP E autenticação segura;
- 2.2.1.7. O softphone deve ser capaz de registrar todas as chamadas em CDR (Call Detail Record) e permitir integração com o sistema de bilhetagem e tarifação.

2.2.1.8. A solução deve permitir atualização automática do software do softphone sem interrupção do serviço;

2.2.2. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS

2.2.2.1. Permitir chat interno entre usuários da solução de telefonia;

2.2.2.2. Permitir controle de presença e status do usuário (ocupado, ausente, disponível);

2.2.2.3. Permitir ajustes de áudio (volume, codec, microfone e alto-falante) e configuração de dispositivos de áudio;

2.2.2.4. Permitir integração com URA e chatbot, para atendimento automatizado e multicanal.

2.2.3. GESTÃO DE LICENÇAS

2.2.3.1. Todas as licenças deverão ser registradas e gerenciadas por meio de plataforma web centralizada, acessível apenas a usuários autorizados;

2.2.3.2. A contratante deve poder ativar, desativar ou reatribuir licenças sem intervenção da contratada, mantendo a segurança e integridade do sistema;

2.2.3.3. A contratada deve fornecer relatórios periódicos de utilização das licenças, incluindo histórico de atribuições, tempo de uso e status ativo/inativo.

2.3. URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

2.3.1. FUNCIONALIDADES GERAIS

2.3.1.1. A solução deverá disponibilizar URA integrada à central PABX IP, capaz de atender chamadas de forma automática e rotar-las conforme regras configuradas;

2.3.1.2. Permitir atendimento em múltiplos idiomas (Português, Inglês e Espanhol), com possibilidade de seleção pelo usuário;

2.3.1.3. Suportar integração com softphones, ramais IP e ramais analógicos;

2.3.1.4. Permitir a gravação de mensagens de boas-vindas, menu principal e submenus, com facilidade de atualização pela Administração;

2.3.1.5. Deve oferecer recurso de menu dinâmico, permitindo redirecionamento de chamadas com base em horários, dias da semana e feriados;

2.3.1.6. A solução deve ser compatível com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para tratamento de dados captados via URA.

2.3.2. ROTEAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADAS

2.3.2.1. Permitir criação de múltiplos níveis de menu e submenus, com encaminhamento de chamadas por opção digitada ou por reconhecimento de voz;

2.3.2.2. Possibilitar transferência automática para ramais, grupos de ramais ou atendentes disponíveis, conforme regras predefinidas;

2.3.2.3. Permitir fallback automático para atendimento humano em caso de falha do menu automatizado ou indisponibilidade do ramal.

2.3.3. PERSONALIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

2.3.3.1. Administração deverá ter acesso à interface web de configuração da URA, com perfil de acesso seguro;

2.3.3.2. Permitir atualização e substituição de mensagens de voz de forma simples e rápida;

2.3.3.3. Suportar importação de áudios em múltiplos formatos (ex.: WAV, MP3) com qualidade de 16 kHz ou superior;

2.3.3.4. Possibilitar configuração de tempos de espera, repetição de mensagens e limitação de tentativas;

2.3.3.5. Registrar logs de todas as interações, mantendo histórico de chamadas para auditoria.

2.3.4. COMPATIBILIDADE COM CHATBOT E MULTICANAIS

- 2.3.4.1. A solução deverá ser compatível com integração futura via API com chatbots, WhatsApp, Telegram, aplicativos móveis, sites e demais canais digitais, permitindo expansão para atendimento multicanal;
- 2.3.4.2. Deve possibilitar captura de dados do usuário via menu interativo ou reconhecimento de voz, de forma compatível com futuras integrações, respeitando LGPD;
- 2.3.4.3. A compatibilidade futura não obriga a implementação imediata de chatbot ou canais digitais, mas garante que a plataforma seja escalável para estas funcionalidades;

2.3.5. SEGURANÇA E PRIVACIDADE

- 2.3.5.1. Garantir criptografia de dados sensíveis coletados pela URA, tanto em trânsito quanto em armazenamento;
- 2.3.5.2. Permitir auditoria de acesso à URA, registro de alterações e controle de privilégios;
- 2.3.5.3. Implementar políticas de retenção de dados em conformidade com a legislação vigente.

2.4. DISPOSIÇÕES FINAIS E REMISSÃO DO LOTE 1

- 2.4.1. As obrigações de serviço referentes ao Item 4 do Lote 1 (Manutenção e Suporte Técnico Especializado do PABX IP e Sistemas Correlatos) não estão detalhadas neste Capítulo;
- 2.4.2. Os requisitos de execução, escopo de atividades, responsabilidades e a qualificação da equipe técnica para este item estão definidos no Capítulo 6 – Modelo de Execução do Objeto;
- 2.4.3. A medição da qualidade da prestação deste serviço e as penalidades aplicáveis por falhas ou atrasos estão estabelecidas no Capítulo 8 – Modelo de Gestão do Contrato.

2.5. DO TELEFONE IP COM FIO

2.5.1. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

- 2.5.1.1. Suportar recursos IP segundo o protocolo **SIPv2**, em conformidade com a **RFC 3261** e demais RFCs complementares da IETF, assegurando total compatibilidade e interoperabilidade com terminais IP, gateways e sistemas de terceiros baseados em SIP padrão;
- 2.5.1.2. Suporte para, no mínimo, 04 contas SIP e 02 linhas de chamadas simultâneas;
- 2.5.1.3. Mínimo de 04 teclas sensíveis ao contexto, com suporte à programação via XML;
- 2.5.1.4. Capacidade para realização de conferências com até cinco participantes;
- 2.5.1.5. Tela LCD com dimensão mínima de 132 x 48 pixels e tamanho de 2,4”;
- 2.5.1.6. O telefone IP deve possuir porta dedicada para conexão de Headset (padrão RJ9 ou USB), sendo obrigatório que o modelo ofertado demonstre total compatibilidade funcional com os Headsets a serem locados;
- 2.5.1.7. Suporte aos codecs G.711μ/a-law, G.722 (HD), G.723, G.726, G.729A/B, iLBC, OPUS; além de suporte a DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO). Deve incluir ainda os seguintes recursos: VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC.

2.5.2. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS

- 2.5.2.1. Discagem com um clique;
- 2.5.2.2. Suporte ao idioma português (Brasil);
- 2.5.2.3. Agenda para download (via XML ou LDAP), com capacidade mínima para 800 contatos;
- 2.5.2.4. Função de chamada em espera;
- 2.5.2.5. Registro de chamadas com capacidade mínima de 2.000 registros.

2.5.3. CONECTIVIDADE DE REDE

2.5.3.1. Porta Ethernet 10/100/1000 Mbps, com 2 (duas) portas Ethernet (switch integrado).

2.5.4. ALIMENTAÇÃO

2.5.4.1. O telefone IP deve ser fornecido com fonte de alimentação bivolt automática (100-240 V), garantindo operação contínua do equipamento, mesmo sem suporte a PoE.

2.5.5. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

Para a validação da proposta, será indispensável a apresentação dos seguintes documentos:

2.5.5.1. Folder técnico / Datasheet oficial do fabricante (ou documento equivalente), comprovando o atendimento às especificações;

2.5.5.2. Certificado de homologação válido emitido pela ANATEL para o modelo ofertado.

2.6. DO HEADSET

2.6.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

2.6.1.1. Tipo: Biauricular; Haste ajustável com construção robusta e design ergonômico que permita uso prolongado sem desconforto;

2.6.1.2. Almofadas em espuma antialérgica, garantindo higiene e conforto ao usuário.

2.6.2. ÁUDIO E MICROFONE

2.6.2.1. Qualidade de Áudio: Áudio de alta definição (HD Audio) para clareza nas comunicações, tanto na recepção quanto na transmissão;

2.6.2.2. Microfone Com tecnologia de cancelamento de ruído (Noise Cancelling);

2.6.2.3. O microfone deve possuir sensibilidade otimizada para captar a voz do usuário de forma clara e audível, garantindo que a comunicação seja eficaz em diversos ambientes, sem captar ruídos de fundo excessivos;

2.6.2.4. O fone e o microfone devem operar em uma faixa de frequência que assegure a reprodução e a captura de áudio com clareza e fidelidade, proporcionando uma experiência sonora natural e inteligível;

2.6.2.5. Proteção Acústica: Contra choques e surtos acústicos, protegendo a audição do usuário.

2.6.3. CONECTIVIDADE E CONTROLES

2.6.3.1. Conectividade: 4P4C (RJ-9/RJ-10/RJ-22) e/ou USB Tipo A, conforme a necessidade técnica da contratante, garantindo flexibilidade de uso;

2.6.3.2. Compatibilidade com telefones IP e/ou computadores (sistemas operacionais Windows 7, 8, 10, 11 / Linux / Mac OS), conforme necessidade técnica da contratante;

2.6.3.3. Controle de volume integrado no cabo com botão de mute de fácil acesso;

2.6.3.4. Cabo blindado com filtro de proteção EMI, com comprimento mínimo de 2 metros, para durabilidade e minimização de interferências;

2.6.3.5. Plug and Play: Funcionalidade que dispensa a instalação de drivers adicionais, facilitando a implantação e uso;

2.6.4. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS

- 2.6.4.1. Indicador de Status: LED indicador de status de chamada ou mudo, para feedback visual ao usuário;
- 2.6.4.2. Haste do microfone com rotação de 180 ou 360 graus, permitindo o uso em ambos os lados da cabeça e ajuste personalizado;

2.6.5. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

- 2.6.5.1. Folder técnico / Datasheet oficial do fabricante (ou documento equivalente), comprovando o atendimento integral a todas as especificações;
- 2.6.5.2. Certificado de homologação válido emitido pela ANATEL para o modelo ofertado (se aplicável, para headsets com conectividade sem fio ou que se enquadrem na regulamentação brasileira).

2.7. POSSIBILIDADE DE VISITA TÉCNICA FACULTATIVA

- 2.7.1. Com a finalidade de garantir que as licitantes obtenham o pleno conhecimento das condições locais (infraestrutura, ambiente de *Data Center* e distribuição geográfica das unidades) necessárias à elaboração de propostas precisas e à execução integral do objeto (Lotes 1 e 2), a CONTRATANTE faculta a realização de Visita Técnica às suas instalações;
- 2.7.2. Os locais específicos que a licitante poderá visitar para avaliar a infraestrutura e os pontos de instalação são aqueles relacionados na Anexo I – Relação de Unidades e Endereços;
- 2.7.3. As licitantes interessadas deverão agendar a visita junto ao departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, com Álvaro ou Ricardo, pelo telefone (51)3120-4110, conforme o prazo estabelecido no Edital;
- 2.7.4. A realização da Visita Técnica é facultativa. A obtenção de qualquer atestado de visita não constitui requisito de habilitação, e a sua ausência não será motivo para inabilitação da licitante;
- 2.7.5. A não realização da Visita Técnica facultativa implica a plena aceitação de todas as condições e características dos locais de instalação e execução, não cabendo à Contratada, sob hipótese alguma, alegar desconhecimento das condições locais como justificativa para pleitear alteração de preços, prazos ou reequilíbrio econômico-financeiro.

2.8. DISPOSIÇÕES FINAIS E REMISSÃO DO LOTE 2

- 2.8.1. As obrigações de serviço referentes ao Item 2.5 (Serviços de Manutenção e Suporte Técnico dos Equipamentos Locados) não estão detalhadas neste Capítulo, que trata das especificações técnicas dos bens;
- 2.8.2. Os requisitos de execução, escopo de atividades, responsabilidades e a logística de substituição de *hardware* para este item estão definidos no Capítulo 6 – Modelo de Execução do Objeto;
- 2.8.3. A medição da qualidade da prestação deste serviço e as penalidades aplicáveis por falhas ou atrasos estão estabelecidas no Capítulo 8 – Acordo de Nível de Serviço (SLA).

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem por objetivo a implantação de uma solução integrada de comunicação institucional por meio de uma Central Telefônica IP (PABX IP), com fornecimento em regime de locação de equipamentos

e prestação de serviços correlatos. A necessidade foi identificada a partir da constatação de que os sistemas atualmente utilizados pela Administração encontram-se defasados, tecnologicamente obsoletos e heterogêneos, dificultando a gestão centralizada das comunicações e comprometendo a eficiência dos atendimentos internos e externos.

Com base no Estudo Técnico Preliminar, verificou-se que a adoção de uma solução baseada em tecnologia IP é a alternativa mais vantajosa para a Administração Pública. Essa escolha permite a interligação dos diversos órgãos por meio da rede de dados já existente, possibilitando controle centralizado, redução de custos com ligações externas, unificação dos ramais e adoção de funcionalidades modernas, como gravação de chamadas, ramais móveis, URA (Unidade de Resposta Audível), filas de atendimento, entre outras.

A contratação por regime de Locação de bens se mostra mais eficiente que a aquisição direta dos equipamentos, principalmente em razão da transferência à contratada da responsabilidade pela manutenção preventiva e corretiva, atualização tecnológica, substituição de componentes, suporte técnico e garantia de operação contínua, sem gerar imobilização de capital por parte do Município. Tal abordagem assegura também maior flexibilidade para eventuais expansões ou reconfigurações da estrutura contratada.

Dessa forma, a contratação da solução proposta está plenamente justificada com base na necessidade administrativa, na vantajosidade técnica e econômica e na melhoria dos serviços públicos prestados, alinhando-se aos princípios da eficiência, economicidade e interesse público, conforme preconizado nos arts. 11 e 18 da Lei nº 14.133/2021. A medida está ainda em conformidade com o Plano de Contratações Anual e contribui diretamente para a modernização da gestão pública.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.2. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

Haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, nos termos a serem dispostos no Edital.

4.3. REQUISITOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO DO OBJETO

4.3.1. DA SOLUÇÃO PABX IP

4.3.1.1. CAPACIDADE E DESEMPENHO OPERACIONAL

A solução deverá manter integralmente a capacidade de tráfego atualmente utilizada pela Administração, assegurando operação estável e desempenho contínuo durante picos de utilização. A Prefeitura de Santa Cruz do Sul conta atualmente com cinco (5) troncos E1 ativos, cada um com capacidade para trinta (30) canais, totalizando cento e cinquenta (150) canais para chamadas simultâneas, que devem ser plenamente mantidos pela solução a ser contratada. Dessa forma, a central telefônica deverá possuir capacidade para suportar, no mínimo, 150 chamadas simultâneas, preservando qualidade de áudio, integridade das conexões e estabilidade do serviço.

4.3.1.2. ESTRUTURAL E TECNOLÓGICA

A arquitetura da solução deverá basear-se em tecnologia consolidada, de uso corporativo e reconhecida no mercado por sua estabilidade e maturidade. O conjunto deve assegurar coerência entre hardware, software

e interfaces, possibilitando funcionamento contínuo, previsível e estável, sem dependência de plataformas experimentais ou descontinuadas.

4.3.1.3. DESENVOLVIMENTO E SUPORTE TECNOLÓGICO

A solução de PABX IP deverá basear-se em plataforma corporativa de uso profissional, com desenvolvimento mantido por fabricante formalmente constituído, suporte técnico ativo e ciclo de atualização e correção controlado.

Não serão aceitas soluções baseadas em ferramentas de código aberto, frameworks genéricos ou sistemas sem suporte oficial do fabricante, ainda que personalizadas, quando não houver garantia comprovada de estabilidade, homologação, suporte contínuo e rastreabilidade de segurança.

O objetivo é assegurar a qualidade, integridade e previsibilidade operacional do sistema ao longo de toda a vigência contratual, com a responsabilidade técnica e rastreabilidade sobre o código e as atualizações disponibilizadas.

4.3.1.4. CONSTRUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Os equipamentos que compõem a solução (incluindo servidor, placas, gateways, interfaces e periféricos) deverão apresentar projeto e construção de padrão profissional, utilizando materiais de alta durabilidade e componentes eletrônicos de qualidade comprovada.

Deverão possuir acabamento adequado, resistência mecânica, ventilação eficiente e baixo nível de ruído, sendo capazes de operar de forma contínua (24x7) com estabilidade térmica e elétrica.

É recomendável que adotem design modular e de fácil manutenção, permitindo substituição de componentes e atualizações com impacto mínimo na continuidade dos serviços.

4.3.1.5. FUNCIONAL

As funcionalidades da plataforma deverão operar de forma integrada, coesa e estável, sem redundâncias, latências perceptíveis ou falhas de interoperabilidade entre módulos.

O desempenho deverá permanecer consistente mesmo sob uso intensivo, garantindo experiência uniforme, previsível e confiável para usuários e operadores administrativos.

4.3.1.6. INTEGRAÇÃO E COMPATIBILIDADE

A solução deverá demonstrar compatibilidade plena com os demais elementos do ecossistema de comunicação do Município, assegurando integração transparente com troncos E1, SIP Trunk, URA, softphones e demais sistemas correlatos. A interoperabilidade da solução deverá ocorrer de forma nativa, utilizando protocolos e padrões abertos, reconhecidos e amplamente adotados no mercado corporativo, garantindo continuidade dos serviços, evolução tecnológica da infraestrutura e possibilidade de substituição ou expansão de componentes sem dependência exclusiva de fornecedor específico.

4.3.1.7. CONFIABILIDADE E SEGURANÇA OPERACIONAL

A solução deverá apresentar comportamento confiável sob condições normais de uso, tolerância a falhas parciais, preservando estabilidade nas rotinas de processamento de chamadas, gravações e roteamento de chamadas. Os equipamentos e softwares deverão demonstrar integridade operacional e resiliência, sem falhas recorrentes, travamentos ou degradação de desempenho ao longo do tempo, preservando a consistência dos dados e das comunicações.

4.3.1.8. GARANTIA DE SUPORTE E ESTABILIDADE

A aceitação da solução ofertada, seja ela proprietária ou de código aberto (como Asterisk, FreePBX ou equivalentes), está condicionada ao atendimento rigoroso dos requisitos de desempenho, segurança e estabilidade. O licitante deverá comprovar, **juntamente com a proposta técnica**, por meio de documentação formal emitida pelo fabricante ou pela entidade mantenedora primária (no caso de solução de código aberto), que a solução possui suporte oficial ativo rastreabilidade de segurança e garantia de

acesso a *patches*, atualizações de segurança e correções durante todo o prazo de vigência contratual. Os documentos comprobatórios deverão ser apresentados na fase de habilitação técnica, sob pena de inabilitação.

- 4.3.1.8.1. Não serão aceitas comprovações baseadas exclusivamente em declarações de customizadores locais ou distribuidores sem vínculo comprovado com a entidade mantenedora, a fim de mitigar o risco de dependência tecnológica exclusiva (vendedor lock-in) decorrente de versões não oficiais ou sem garantia de evolução do código.

4.3.1.9. CONFORMIDADE E SUSTENTABILIDADE

Todos os elementos da solução deverão atender às normas técnicas da Anatel e às legislações vigentes, incluindo diretrizes ambientais e de eficiência energética aplicáveis. A utilização de equipamentos de fabricação recente, com disponibilidade de peças e suporte técnico contínuo, é considerada indicativa de qualidade e sustentabilidade tecnológica.

4.3.2. DA LICENÇA DE TELEFONISTA COM SOFTPHONE

A licença de telefonista com softphone deverá apresentar padrões elevados de qualidade funcional, tecnológica e operacional, garantindo estabilidade, integração plena com a central PABX IP e desempenho compatível com o uso intensivo nas rotinas de atendimento da Administração Pública.

4.3.2.1. TECNOLÓGICA E DE ESTABILIDADE

A licença deverá corresponder a plataforma profissional de uso corporativo, com suporte ativo, ciclo de atualizações controlado e rastreabilidade de desenvolvimento. A aplicação associada deverá operar de forma estável, mesmo sob alta demanda de chamadas e alternância entre recursos como transferência, conferência, filas e URA, sem falhas recorrentes ou degradação de desempenho.

4.3.2.2. FUNCIONAL E DE USABILIDADE

A interface do softphone deverá privilegiar clareza visual, disposição intuitiva de comandos e agilidade de operação, considerando o perfil de uso das telefonistas e a necessidade de respostas rápidas. Os elementos de controle (como discagem, atendimento, transferência, conferência e consulta) devem estar organizados de modo lógico e ergonômico, favorecendo a fluidez na operação e reduzindo o tempo médio de atendimento.

4.3.2.3. INTEGRAÇÃO

A licença deverá manter integração nativa com o núcleo da solução de PABX IP, garantindo sincronização de presença, status de ramal, histórico de chamadas, diretórios corporativos e monitoramento em tempo real. O comportamento funcional deverá ser coerente quando utilizado em conjunto com ramais físicos ou outros softphones da mesma plataforma.

4.3.2.4. ÁUDIO

A solução deverá assegurar transmissão de voz em alta definição, com estabilidade e fidelidade de áudio compatíveis com ambientes profissionais. Deverá operar com cancelamento de eco, supressão de ruído e compensação automática de ganho, proporcionando comunicação nítida e sem distorções perceptíveis, inclusive em uso contínuo com headsets.

4.3.2.5. COMPATIBILIDADE E ATUALIZAÇÃO

A licença deverá ser compatível com sistemas operacionais corporativos amplamente utilizados (Windows, macOS, Linux, Android e iOS), sem dependência de plug-ins descontinuados. As atualizações deverão

manter compatibilidade retroativa e não comprometer as configurações, garantindo continuidade operacional e aderência a versões estáveis da plataforma PABX IP.

4.3.2.6. SEGURANÇA E CONFORMIDADE

A solução associada à licença deverá observar padrões reconhecidos de segurança e confidencialidade, com autenticação segura, criptografia de mídia e proteção de dados pessoais conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Os registros de chamadas e eventos deverão manter integridade e rastreabilidade, permitindo auditoria conforme as políticas internas de segurança da informação da Administração.

4.3.2.7. SUPORTE TECNOLÓGICO E LEGITIMIDADE DA LICENÇA

A licença deverá possuir origem comprovada, documentação técnica oficial e fabricante formalmente constituído, responsável por seu desenvolvimento, suporte e manutenção. Serão admitidas soluções baseadas em plataformas de código aberto, customizações locais ou softwares derivados, desde que o licitante comprove, por meio de documentação formal emitida pelo fabricante ou pela entidade mantenedora primária (em caso de solução de código aberto), que o softphone possui suporte oficial ativo, ciclo de atualização rastreável e garantia de acesso a patches e correções durante toda a vigência contratual. Os documentos comprobatórios deverão ser apresentados na **fase de habilitação técnica**, sob pena de inabilitação, e deverão demonstrar, de forma inequívoca, a rastreabilidade, a estabilidade e a segurança da solução, evitando dependência tecnológica exclusiva (vendedor lock-in) em versões ou customizações sem garantia de evolução do código.

4.3.2.8. PREÇO UNITÁRIO E PRAZO DA LICENÇA

O Preço Unitário cotado e adjudicado deverá ser o valor final e total da locação, devendo incluir, integral e obrigatoriamente, o custo da licença de uso do software para todo o período de vigência contratual. O período de abrangência da licença deverá cobrir minimamente os 24 (vinte e quatro) meses iniciais, e prever a cobertura automática de quaisquer prorrogações que venham a ser pactuadas, respeitando o limite máximo legal de vigência do contrato. As propostas que não garantirem a inclusão do custo da licença para todo o período de locação, inclusive suas prorrogações, serão desclassificadas.

4.3.3. DA URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

A solução de URA deverá apresentar padrões elevados de qualidade funcional, tecnológica e operacional, garantindo estabilidade, integração plena com a central PABX IP, chatbots e demais canais de atendimento, e desempenho compatível com o uso intensivo nas rotinas da Administração Pública.

4.3.3.1. TECNOLÓGICA E DE ESTABILIDADE

A URA deverá operar em plataforma profissional corporativa, com suporte ativo, ciclo de atualizações controlado e rastreabilidade de desenvolvimento. Deverá manter estabilidade mesmo sob alta demanda de chamadas simultâneas, alternância de fluxos e integração com outros módulos, sem falhas recorrentes, interrupções ou degradação de desempenho perceptível.

4.3.3.2. FUNCIONAL E DE USABILIDADE

A interface de configuração e gerenciamento da URA deverá ser clara, intuitiva e de fácil operação, permitindo a criação, alteração e monitoramento de fluxos de atendimento de forma ágil e segura. A solução deve permitir gravação de mensagens de boas-vindas, transferências, menus interativos, tratamento de horários e filas de atendimento de forma eficiente, minimizando erros operacionais e tempo médio de atendimento.

4.3.3.3. INTEGRAÇÃO

A URA deverá manter integração nativa (ou via API aberta) com o PABX IP locado, chatbots, telefonistas e outros softphones da plataforma, garantindo sincronização de dados, histórico de chamadas, status de ramais e roteamento em tempo real. Deverá ser compatível com múltiplos canais de comunicação (voz, WhatsApp, Telegram, aplicativos ou webchat), assegurando comportamento funcional coerente em qualquer cenário de atendimento.

4.3.3.3.1. A exigência de compatibilidade com *chatbots* e plataformas de comunicação multicanal (*omnichannel*) se dá exclusivamente para fins de escalabilidade, longevidade e modernização da solução de atendimento da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul. Fica expressamente estabelecido que:

4.3.3.3.1.1. A presente licitação não contempla a contratação ou o pagamento dos serviços de *chatbot* ou de licenças *omnichannel* (WhatsApp, Telegram, etc.) no seu escopo imediato;

4.3.3.3.1.2. Esta compatibilidade técnica é um requisito obrigatório para mitigar o risco de *vendor lock-in* (dependência tecnológica exclusiva) e assegurar que a Administração Pública possa expandir seus serviços de comunicação digital futuramente, sem a necessidade de substituir a URA e o PABX IP que serão objeto desta locação.

4.3.3.4. ÁUDIO

A solução deverá garantir reprodução de áudio com clareza e fidelidade, utilizando formatos de alta definição compatíveis com ambientes profissionais. Deverá operar com tratamento de eco, supressão de ruído, ajuste automático de volume e reprodução contínua sem distorções perceptíveis, mesmo em fluxos com grande volume de chamadas simultâneas.

4.3.3.5. COMPATIBILIDADE E ATUALIZAÇÃO

A URA deverá ser compatível com sistemas operacionais corporativos e plataformas de telefonia suportadas pelo PABX IP (Windows, macOS, Linux, Android, iOS). As atualizações não devem comprometer configurações existentes nem interromper fluxos ativos, garantindo continuidade operacional e aderência às versões estáveis da plataforma PABX IP.

4.3.3.6. SEGURANÇA E CONFORMIDADE

A URA deverá atender a padrões reconhecidos de segurança e confidencialidade, com criptografia de mídia, autenticação segura e proteção de dados pessoais em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Registros de chamadas, eventos e fluxos de atendimento deverão manter integridade, rastreabilidade e permitir auditoria conforme políticas de segurança da informação da Administração Pública.

4.3.3.7. SUPORTE TECNOLÓGICO E LEGITIMIDADE DA SOLUÇÃO

A URA deverá possuir origem comprovada, documentação técnica oficial e fornecedor formalmente constituído, responsável por desenvolvimento, suporte e manutenção da solução. Serão admitidas soluções baseadas em plataformas de código aberto, customizações locais ou *softwares* derivados, desde que o licitante comprove, por meio de documentação formal emitida pelo fabricante ou pela entidade mantenedora primária (no caso de solução de código aberto), que a URA possui suporte oficial ativo, ciclo de atualização rastreável e garantia de acesso a *patches* e correções durante toda a vigência contratual, a fim de assegurar a confiabilidade, a estabilidade e a segurança exigidas para uso institucional. Os documentos comprobatórios deverão ser apresentados na **fase de habilitação técnica**, sob pena de inabilitação.

4.3.4. DO TELEFONE IP COM FIO

Para assegurar confiabilidade, durabilidade e desempenho dos telefones IP com fio locados, deverão ser observadas as seguintes cláusulas:

4.3.4.1. ESTADO E ORIGEM DO EQUIPAMENTO

Serão aceitos apenas equipamentos absolutamente novos, garantindo eficiência, confiabilidade e vida útil adequada durante todo o período de locação. Não serão aceitos telefones reconicionados, remanufaturados, usados ou provenientes de qualquer processo de recuperação de equipamentos.

4.3.4.2. DISPONIBILIDADE DE PEÇAS E MANUTENÇÃO

O fornecedor deverá assegurar a existência de peças de reposição originais durante todo o período de locação, garantindo manutenção adequada e operação contínua dos dispositivos.

4.3.4.3. CONTINUIDADE DE PRODUÇÃO E SUPORTE

Equipamentos cuja produção tenha sido descontinuada não serão aceitos, garantindo compatibilidade, disponibilidade de suporte técnico e possibilidade de substituição ou manutenção quando necessário. O fornecedor deverá comprovar, na apresentação da proposta, que o modelo locado é atualmente fabricado, homologado pelo fabricante e compatível com a plataforma PABX IP utilizada pela Administração Pública.

4.3.5. DO HEADSET

4.3.5.1. TECNOLÓGICA E ESTABILIDADE OPERACIONAL

O headset deverá operar de forma confiável e estável, garantindo comunicação contínua e consistente em uso intensivo, sem falhas recorrentes, distorções ou degradação perceptível do áudio.

4.3.5.2. QUALIDADE DE ÁUDIO E MICROFONE

O equipamento deverá assegurar transmissão e recepção de áudio clara, estável e natural, com microfone que garanta captação eficiente da voz do usuário, minimizando ruídos de fundo e proporcionando comunicação eficaz em diversos ambientes. Deverá oferecer proteção auditiva contra choques e surtos acústicos, garantindo segurança para o usuário.

4.3.5.3. INTEGRAÇÃO E COMPATIBILIDADE

O headset deverá ser compatível com telefones IP, softphones e demais dispositivos utilizados pela Administração Pública, garantindo operação confiável e integração com sistemas corporativos. Deverá manter interoperabilidade com diferentes plataformas e sistemas operacionais corporativos, sem comprometer a qualidade da comunicação.

4.3.5.4. CONECTIVIDADE E SUSTENTABILIDADE OPERACIONAL

O headset deverá operar de forma confiável com os tipos de conexão fornecidos (USB ou 4P4C/RJ), garantindo continuidade operacional e durabilidade do equipamento. Os cabos e conectores devem ser robustos e resistentes a desgaste, assegurando uso contínuo sem falhas.

4.3.5.5. SEGURANÇA E CONFORMIDADE

O headset deverá atender a padrões reconhecidos de segurança e proteção auditiva, garantindo integridade e segurança para o usuário. Deverá apresentar documentação técnica oficial e homologação válida da ANATEL, quando aplicável, comprovando conformidade com normas e regulamentações vigentes.

4.3.5.6. SUPORTE TECNOLÓGICO E LEGITIMIDADE

O headset deverá ser fornecido por fabricante formalmente constituído, responsável pelo desenvolvimento, suporte técnico e manutenção do equipamento. Não serão aceitos headsets sem suporte oficial, ciclo de atualização rastreável ou provenientes de fabricantes não certificados, garantindo confiabilidade, estabilidade e segurança operacional exigidas para uso institucional.

5. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

5.1. CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

5.1.1. DO LOTE 1

5.1.1.1. A licitante deverá apresentar registro ou inscrição da empresa licitante e de seu(s) responsável(is) técnico(s) no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA), em plena validade;

5.1.1.1.1. Para fins de habilitação será aceito o registro no CREA da sede da Licitante;

5.1.1.1.2. A licitante vencedora, caso possua registro em estado distinto do local de execução, deverá apresentar o visto de CREA-RS no momento da assinatura do contrato ou antes do início da execução dos serviços.

5.1.1.2. A licitante deverá comprovar sua aptidão técnico-operacional por intermédio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços de fornecimento, implantação e manutenção/suporte técnico de solução de Central Telefônica PABX IP com, no mínimo 300 (trezentos) ramais ativos;

5.1.1.2.1. Para fins de comprovação da experiência mínima em projetos de porte compatível, pelo menos 1 (um) dos atestados deverá apresentar o quantitativo mínimo exigido de forma isolada.

5.1.1.2.2. O atestado deverá comprovar que o contrato de suporte/manutenção teve vigência mínima de 12 (doze) meses ou encontra-se em execução.

5.1.1.3. A licitante deverá indicar Responsável Técnico que possua vínculo com a empresa (seja ele sócio, empregado ou prestador de serviços com contrato de prestação de serviços), detentor de registro ativo no CREA.

5.1.1.3.1. Entende-se como quadro permanente: sócio, empregado (CLT) ou profissional contratado mediante contrato de prestação de serviços, nos termos da jurisprudência do TCU.

5.1.1.3.2. O serviço comprovado deverá incluir a implementação e o suporte técnico a componentes essenciais para o atendimento, tais como: Licenciamento e uso de Softphone para posições de atendimento/telefonista e Unidade de Resposta Audível (URA);

5.1.1.3.3. Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante, conforme o caso;

5.1.1.3.4. A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à verificação da autenticidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato correspondente, endereço do contratante, local de execução e outros documentos comprobatórios.

5.1.1.3.5. CERTIFICAÇÃO TÉCNICA PARA SOLUÇÕES DE CÓDIGO ABERTO

Caso a solução de Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) seja baseada em plataforma de código aberto (ex.: Asterisk, FreePBX ou equivalentes), a licitante deverá demonstrar a capacidade de implementação, suporte e manutenção da solução, mediante a comprovação dos seguintes requisitos, junto à proposta técnica:

5.1.1.3.5.1. A licitante deverá apresentar Certificações Oficiais que atestem o pleno conhecimento técnico do código e sua correta aplicabilidade no ambiente corporativo, devendo ser comprovada a posse e validade das certificações Asterisk Essentials e DCAA (*Digium Certified Asterisk Administrator*), ou outras certificações equivalentes emitidas por entidade reconhecida pelo fabricante/mantenedor principal do *software*;

5.1.1.3.5.2. As certificações deverão estar em nome da empresa licitante ou de profissional (Responsável Técnico ou membro da Equipe Técnica Chave) com vínculo formal comprovado ao seu quadro, assegurando a capacidade de sustentação do serviço ao longo de toda a vigência contratual.

5.1.2. DO LOTE 2

5.1.2.1. A comprovação da capacidade técnico-operacional será focada na experiência em configuração de equipamentos IP para telefonia e na manutenção técnica de terminais de comunicação;

5.1.2.2. A licitante deverá apresentar, no mínimo, **1** (um) Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove, simultaneamente:

5.1.2.2.1. Execução de serviços de, instalação (ou configuração inicial) e manutenção/assistência técnica continuada de terminais de telefonia IP (com ou sem fio) ou equipamentos de comunicação/redes similares;

5.1.2.2.2. O contrato comprovado no subitem anterior deverá ter envolvido o suporte técnico a, no mínimo, 300 (trezentos) itens/unidades (terminais/pontos de rede) simultaneamente, com vigência mínima de 12 (doze) meses ou encontrar-se em execução;

5.1.2.2.3. Caso a mesma licitante venha a ser a vencedora simultaneamente dos Lotes 1 e 2, a comprovação da Capacidade Técnico-Operacional do Lote 2 será considerada atendida pelo Atestado de Capacidade Técnica principal apresentado e aceito no Lote 1 (Implantação e Suporte ao PABX IP), desde que este tenha incluído o fornecimento, configuração e manutenção de terminais em quantidade compatível.

5.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA

5.2.1. A Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

5.2.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

5.2.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio:
<https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

5.2.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

5.2.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência,

sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

- 5.2.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 5.2.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: Inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 5.2.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 5.2.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

5.3. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

- 5.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 5.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 5.3.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 5.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 5.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 5.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 5.3.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 5.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

5.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

5.4.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

6. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O julgamento das propostas será realizado de acordo com o critério de MENOR PREÇO (Art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021), na forma de MENOR PREÇO POR LOTE.

6.1. FORMA DE JULGAMENTO POR LOTE

Para fins de classificação e definição da proposta mais vantajosa, o preço a ser considerado para cada licitante será o Valor Global do Lote, resultante do somatório dos valores unitários mensais propostos para cada item, multiplicados pelos quantitativos mensais máximos estimados neste Termo de Referência.

6.2. PREÇO DE CONTRATAÇÃO

O contrato será formalizado com base nos preços unitários propostos pelo licitante vencedor (Art. 6º, inciso XXVIII, da Lei nº 14.133/2021), sendo o pagamento mensal devido conforme os quantitativos de unidades efetivamente fornecidas e medidos.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Este capítulo estabelece as diretrizes e as obrigações específicas que regerão a execução da solução e dos serviços contratados em regime de Empreitada por Preço Unitário, garantindo a plena operacionalidade e manutenção de todos os itens e serviços durante a vigência contratual.

A execução do objeto está segregada em dois Lotes distintos, cujas medições e pagamentos serão realizados de forma independente, mensalmente, com base nos quantitativos efetivamente utilizados e ativados pela Contratante, conforme os preços unitários definidos na proposta vencedora.

7.1. MODELO DE EXECUÇÃO POR LOTE

7.1.1. LOTE 1 – LOCAÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRAL TELEFÔNICA IP, LICENÇAS E SUPORTE SO SISTEMA CORE

O Lote 1 refere-se à locação do sistema central de comunicação, suas licenças de uso e o respectivo suporte especializado, sendo composto pelos seguintes itens e formas de medição mensal::

ITEM	OBJETO	FORMA DE PAGAMENTO MENSAL
1.1 a 1.3	PABX IP (Ramais), Licença Softphone e URA.	O pagamento do PABX IP será efetuado com base no quantitativo de 1000 ramais, independentemente da quantidade de ramais ativos; As licenças de Softphone serão pagas conforme quantidade ativa, assim como a instância ativa da URA (QTD Máxima = 1), no período de medição, conforme os preços unitários de locação e licenciamento.
1.4	Manutenção e Suporte Técnico Especializado (PABX IP e Sistemas Correlatos).	O pagamento será efetuado pela prestação e disponibilidade mensal dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico remoto e presencial, em valor mensal fixo correspondente a 1 (uma) unidade do serviço, mediante ateste de cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecidos no Capítulo 8.

7.1.2. LOTE 2 – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS TERMINAIS E SUPORTE DE PERIFÉRICOS

O Lote 2 refere-se à locação dos equipamentos periféricos e aos serviços de instalação/manutenção técnica desses terminais.

ITEM	OBJETO	FORMA DE PAGAMENTO MENSAL
2.1 a 2.4	Telefone IP e headsets (locação)	O pagamento será efetuado com base no quantitativo de equipamentos efetivamente locados e instalados nas dependências da contratante no período de medição, conforme preço unitário de locação mensal
2.5	Serviços de manutenção e Suporte Técnico Especializado (Equipamentos locados)	O pagamento será efetuado pela prestação e disponibilidade mensal dos serviços de manutenção e suporte técnico dos equipamentos locados, em valor mensal fixo correspondente a 1 (uma) unidade do serviço, mediante ateste da qualidade e da substituição de equipamentos conforme os prazos definidos no capítulo 8 (SLA) deste Termo de Referência.

7.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.2.1. DO PABX IP

7.2.1.1. CAPACIDADE E DESEMPENHO OPERACIONAL

7.2.1.1.1. A contratada deverá garantir que a solução de PABX IP mantenha integralmente a capacidade de tráfego atualmente utilizada pela Administração, assegurando operação estável e desempenho contínuo, mesmo durante picos de utilização;

7.2.1.1.2. A Prefeitura de Santa Cruz do Sul conta atualmente com cinco (5) troncos E1 ativos, cada um com capacidade para trinta (30) canais, totalizando cento e cinquenta (150) canais para chamadas simultâneas, que devem ser plenamente mantidos pela solução contratada;

7.2.1.1.3. Esses troncos concentram o serviço de telefonia fixa do Município e estão instalados nos seguintes endereços:

ÓRGÃO	ENDEREÇO	QUANTIDADE DE TRONCOS E1 (30 CANAIS)
Centro Administrativo I	Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 – Bairro Universitário – Santa Cruz do Sul/RS	2 troncos
Procuradoria-Geral do Município	Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1571 – Bairro Universitário – Santa Cruz do Sul/RS	1 tronco
Secretaria Municipal de Saúde	Rua Ernesto Alves, 1017 – Centro – Santa Cruz do Sul/RS	1 tronco
Centro Materno Infantil – CEMAI	Travessa Walter Kern, 120 – Centro – Santa Cruz do Sul/RS	1 tronco

7.2.1.1.4. Dessa forma, a central telefônica deverá possuir capacidade para suportar, no mínimo, 150 chamadas simultâneas, preservando a qualidade de áudio, integridade das conexões e estabilidade do serviço;

7.2.1.1.5. É responsabilidade da contratada monitorar, manter e reportar a performance da solução, adotando medidas corretivas imediatas caso o desempenho se aproxime de níveis críticos ou apresente degradação.

7.2.1.2. ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

7.2.1.2.1. Entregar, instalar, configurar e ativar a solução de PABX IP, incluindo todos os módulos, licenças, softphones e painel de atendimento;

7.2.1.2.2. Garantir a integração entre todos os componentes, definição de numeração de ramais e configuração de filas, grupos, URA e permissões;

7.2.1.2.3. Validar a interoperabilidade com equipamentos legados da Prefeitura, realizando diagnóstico, testes práticos e emitindo Relatório de Homologação Técnica;

7.2.1.2.4. Garantir a migração futura de troncos E1 para SIP Trunk, sem custo adicional e sem necessidade de substituição de equipamentos centrais:

7.2.1.2.4.1. A Solução deverá ser entregue já preparada para operar com ambos os tipos de tronco (E1 e SIP), de forma que a troca de tecnologia ocorra exclusivamente por meio de ajustes de configuração, conforme orientação técnica da contratada, e sem necessidade de substituição dos equipamentos centrais ou de novos módulos/licenças;

7.2.1.2.4.2. Caso a operadora de telefonia altere sua tecnologia de entrega ou a Administração opte pela substituição voluntária dos troncos, a contratada deverá realizar a reconfiguração necessária dentro do escopo do contrato e sem qualquer ônus adicional.

7.2.1.3. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DO PABX IP

7.2.1.3.1. A Contratada será integralmente responsável por fornecer a Manutenção Corretiva e Preventiva, o Suporte Técnico Especializado (Remoto e *In Loco*) e a Assistência Técnica da Plataforma Core do PABX

IP (Servidor/Hardware/Software) durante toda a vigência contratual;

- 7.2.1.3.2. A Manutenção Corretiva destina-se a solucionar quaisquer falhas, vícios ou defeitos na plataforma de *hardware/software* que comprometam a disponibilidade ou as funcionalidades centrais do sistema;
- 7.2.1.3.3. O restabelecimento integral do serviço e a solução dos problemas devem ocorrer nos **prazos máximos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) do Item 8** deste Termo de Referência, sendo que o prazo de atendimento é definido pela criticidade do incidente;
- 7.2.1.3.4. O Suporte Técnico deve ser oferecido por equipe especializada e certificada na solução ofertada e estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24x7), para abertura de chamados críticos;
- 7.2.1.3.5. A Contratada deverá manter, na localidade sede da Contratante, no mínimo, 01 (um) funcionário e/ou técnico credenciado para manutenção e operação do PABX IP, responsável por solucionar os problemas que exijam atendimento presencial;
- 7.2.1.3.6. O atendimento presencial (*in loco*) será obrigatório sempre que o suporte remoto não for capaz de solucionar a falha dentro do prazo máximo de atendimento (SLO) definido para a Criticidade 1 (Crítica);
- 7.2.1.3.7. A Contratada deverá executar um Plano de Manutenção Preventiva trimestralmente, visando a verificação da integridade do sistema, a otimização de desempenho e a aplicação de *patches* e atualizações de segurança e funcionalidade no Sistema Operacional do PABX IP;
- 7.2.1.3.8. Quaisquer atualizações críticas de segurança (*patches*) ou *firmware* deverão ser aplicadas pela Contratada em até **05 (cinco) dias úteis** após a disponibilização oficial pelo fabricante, mediante comunicação prévia e aprovação da Fiscalização;
- 7.2.1.3.9. As atualizações tecnológicas e evolutivas (*upgrades*) necessárias para manter o sistema operacional e funcionalmente aderente aos requisitos deste TR são de responsabilidade integral da Contratada e não gerarão custos adicionais à Contratante;
- 7.2.1.3.10. Na eventualidade de falha no equipamento Servidor/Controlador (PABX IP), a Contratada deverá providenciar o reparo ou a substituição imediata (*swap*) por equipamento equivalente (ou superior) no prazo máximo de resposta e solução estabelecido no SLA;
- 7.2.1.3.11. Todos os custos logísticos (transporte, retirada, desinstalação e instalação) e de peças de reposição necessárias à manutenção do **PABX IP** são de responsabilidade exclusiva da Contratada;
- 7.2.1.3.12. Na hipótese de necessidade de retirada de equipamento para manutenção que não possa ser resolvida no local, o Contratado deverá disponibilizar **equipamento equivalente** para utilização em caráter provisório pelo Contratante.

7.2.1.4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFORMIDADE COM A LGPD

- 7.2.1.4.1. Garantir a conformidade da solução com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), incluindo:
 - 7.2.1.4.1.1. Controle de acesso baseado em perfis e rastreabilidade de ações;
 - 7.2.1.4.1.2. Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
 - 7.2.1.4.1.3. Mecanismos de auditoria e trilhas de logs invioláveis, com retenção mínima definida pela contratante;
 - 7.2.1.4.1.4. Prevenção contra vazamento, acesso indevido ou uso não autorizado de dados;

- 7.2.1.4.1.5. Cooperação com a Prefeitura no atendimento a solicitações de titulares de dados e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- 7.2.1.4.1.6. Comunicação de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais em até 24 horas.

7.2.1.5. ROTINA DE BACKUP E RETENÇÃO DE DADOS

- 7.2.1.5.1. A contratada deverá implementar e manter rotina de backup automático, periódico (DIÁRIO) e criptografado, abrangendo todas as configurações, gravações, logs e bases de dados operacionais do sistema;
 - 7.2.1.5.1.1. As mídias devem permanecer sob custódia da Contratante ou em ambiente seguro por ela autorizado, mantendo a integridade e confidencialidade da informação (LGPD)
- 7.2.1.5.2. Garantir retenção mínima de 30 (trinta) dias corridos, em conformidade com a política de segurança aprovada pela contratante;
- 7.2.1.5.3. As mídias de backup deverão permanecer sob custódia da contratante, ou armazenadas em ambiente seguro previamente autorizado, observadas as normas de integridade e confidencialidade da informação;
- 7.2.1.5.4. A contratada deverá testar periodicamente a restauração dos backups para validar a integridade dos dados e comunicar formalmente qualquer falha ou anomalia detectada.

7.2.1.6. ENCERRAMENTO CONTRATUAL E DESCARTE DE DADOS

- 7.2.1.6.1. Realizar a exportação e entrega de todos os dados operacionais em formatos abertos e estruturados (CSV, XML ou JSON), acompanhados de relatório técnico de integridade;
- 7.2.1.6.2. Realizar a formatação segura dos servidores e equipamentos, com apagamento completo dos dados, mediante acompanhamento da equipe técnica da contratante;
- 7.2.1.6.3. Assinar Termo de Descarte de Dados e Confidencialidade, atestando a inexistência de cópias remanescentes sob sua posse;
- 7.2.1.6.4. Garantir o cumprimento integral das exigências da LGPD (Lei nº 13.709/2018) quanto ao descarte seguro e à eliminação de dados pessoais tratados durante a execução contratual.

7.2.2. DA LICENÇA DE TELEFONISTA COM SOFTPHONE

- 7.2.2.1. Fornecer a licença de telefonista com softphone de acordo com os requisitos técnicos e funcionais do Termo de Referência;
- 7.2.2.2. É de responsabilidade exclusiva da Contratada a gestão de todas as licenças de uso fornecidas, cabendo-lhe a obrigação de monitorar e garantir que a validade destas licenças seja mantida de forma plena e ininterrupta durante toda a vigência do Contrato, incluindo o período inicial de 24 (vinte e quatro) meses e quaisquer termos aditivos de prorrogação. A expiração ou interrupção no uso do software por falha na renovação tempestiva da licença será considerada inexecução contratual, sujeitando a Contratada às penalidades cabíveis e à obrigação de restabelecer o serviço imediatamente, sem ônus adicionais para a Contratante.

- 7.2.2.3. Garantir a integração plena da licença de softphone com a Plataforma Core do PABX IP, permitindo todas as funcionalidades de um ramal físico (transferência, captura, estacionamento de chamadas, conferência, entre outros);
- 7.2.2.4. Assegurar que o softphone suporte funcionalidades avançadas essenciais para telefonistas e operadores, incluindo Login/Logout em filas (ACD), visualização do status dos agentes (presença/disponibilidade), e exibição de informações da fila de atendimento (número de chamadas em espera e tempo médio de espera);
- 7.2.2.5. Garantir compatibilidade do softphone com, no mínimo, os sistemas operacionais Windows 10 ou superior e macOS, devendo suportar o uso de codecs de voz em alta definição (HD Voice) compatíveis com o PABX IP;
- 7.2.2.6. Garantir suporte técnico para instalação, configuração e manutenção do softphone, com atendimento durante o horário de atendimento administrativo da contratante, das 07h30 às 18h;
- 7.2.2.7. Oferecer suporte emergencial fora do horário administrativo (24x7) apenas para falhas críticas no softphone que impactem a operação da Plataforma Core do PABX IP ou a Central de Atendimento;
- 7.2.2.8. Realizar a manutenção evolutiva do softphone, garantindo que o software esteja sempre na versão mais atualizada e livre de vulnerabilidades de segurança, sem gerar custos adicionais de licença para a Contratante;
- 7.2.2.9. Substituir licenças defeituosas ou com falhas de funcionamento dentro do prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (SLA), sem custo adicional;
- 7.2.2.10. O softphone deverá ser provisionado e gerenciado remotamente pelo PABX IP, permitindo a configuração, atualização e desativação centralizada das licenças;
- 7.2.2.11. Incluir treinamento presencial ou remoto para os usuários finais (telefonistas) sobre o uso correto das funcionalidades específicas do softphone e dos recursos de Call Center/Fila;
- 7.2.2.12. Entregar manual de instalação e guia rápido de uso do softphone em português, em formato digital, para consulta da equipe da Contratante.

7.2.3. DA URA

- 7.2.3.1. Fornecer a URA de acordo com os requisitos técnicos e funcionais do Termo de Referência, garantindo a sua plena integração com a Plataforma Core do PABX IP e com o serviço de troncos;
- 7.2.3.2. Configurar e Programar a Árvore de Atendimento: Configurar a árvore de atendimento inicial da URA, incluindo a gravação das mensagens de voz (locução profissional ou via texto-para-voz de alta qualidade), opções de menu e o roteamento lógico das chamadas para filas ou ramais específicos;
- 7.2.3.3. Suporte à Gestão de Conteúdo: Garantir que a equipe técnica da Contratante tenha acesso a uma interface amigável para a gestão e alteração de mensagens de áudio, textos e fluxos de atendimento da URA (auto-serviço), sem dependência da Contratada para alterações de rotina;
- 7.2.3.4. Recursos de Roteamento Inteligente: Assegurar que a URA suporte roteamento baseado em condições avançadas, tais como:
 - 7.2.3.4.1. Horário de Atendimento (dias úteis, fins de semana, feriados);
 - 7.2.3.4.2. Volume de Fila (desvio para correio de voz ou mensagem de alta espera);
 - 7.2.3.4.3. Identificação do Chamador (CLI), se tecnicamente viável.
- 7.2.3.5. Relatórios e Monitoramento: A URA deve disponibilizar, via plataforma de gerência do PABX IP, relatórios detalhados sobre:
 - 7.2.3.5.1. Volume de Chamadas que entraram na URA;
 - 7.2.3.5.2. Evasão (abandonos) por opção de menu;

7.2.3.5.3. Opções mais selecionadas.

- 7.2.3.6. Disponibilizar atualização de software da URA sempre que houver novas versões, com prévia verificação de compatibilidade, garantindo que o sistema se mantenha atualizado e funcional;
- 7.2.3.7. Incluir treinamento inicial e específico para operadores e para a equipe técnica da Administração sobre a operação e a gestão de conteúdo da URA;
- 7.2.3.8. Fornecer suporte técnico remoto para instalação, configuração, manutenção e atualização da URA, durante o horário administrativo (07h30 às 18h);
- 7.2.3.9. Garantir a correção de falhas críticas que comprometam a disponibilidade total do serviço da URA em até 4 horas, conforme o Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelecido no contrato.

7.2.4. DO TELEFONE IP COM FIO

- 7.2.4.1. Instalar, configurar e testar todos os aparelhos de Telefone IP com fio locados em suas respectivas alocações, provendo os ajustes de rede necessários para seu funcionamento (exceto a infraestrutura passiva);
- 7.2.4.2. Garantir a compatibilidade plena e homologada dos terminais com a Central PABX IP (Lote 1), assegurando o provisionamento automático e a integração com diretórios corporativos (se houver);
- 7.2.4.3. Assegurar o pleno funcionamento do equipamento durante toda a vigência contratual;
- 7.2.4.4. Substituir imediatamente os equipamentos defeituosos ou com falhas de funcionamento por um aparelho equivalente ou superior (swap), no prazo máximo estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (SLA);
- 7.2.4.5. Substituir equipamentos danificados mesmo que acidentalmente (excluindo mau uso comprovado), conforme as regras e prazos do SLA e deste Termo de Referência, sem custo adicional à Contratante;
- 7.2.4.6. Realizar, remotamente ou in loco, todas as atualizações de firmware e patches de segurança necessários para manter a estabilidade e a segurança dos terminais, mediante aprovação prévia da Fiscalização.

7.2.5. DOS HEADSETS

- 7.2.5.1. A Contratada deverá fornecer os Headsets locados rigorosamente de acordo com os requisitos técnicos e as quantidades definidas no Termo de Referência (TR);
- 7.2.5.2. A compatibilidade e interoperabilidade plenas deverão ser garantidas nos seguintes cenários, conforme a especificação do conector a ser informada pela Contratante (ex: USB, RJ9);
- 7.2.5.3. Assegurar a compatibilidade com o modelo de Telefone IP (Com Fio) utilizado pela Contratante (geralmente por meio de conexão RJ9 ou similar);
- 7.2.5.4. Assegurar a compatibilidade e a interoperabilidade com os Softphones (aplicativos de telefonia) utilizados pela Contratante, que se conectam diretamente à Plataforma Core do PABX IP. Para este cenário, a conexão exigida pela Contratante será tipicamente USB;
- 7.2.5.5. A contratada é responsável por fornecer o Headset com o tipo de conexão correta (USB, RJ9) e quaisquer adaptadores necessários, conforme detalhado pela Contratante no TR, para atender às diferentes necessidades dos perfis de usuário (telefonistas, backoffice, etc.);

- 7.2.5.6. A contratada deverá garantir suporte técnico e manutenção corretiva para todos os Headsets locados, abrangendo falhas de hardware e problemas de incompatibilidade ou funcionamento decorrentes de atualizações de software ou firmware (PABX IP, Softphones, ou sistemas operacionais de PC);
- 7.2.5.7. Considerando que os Headsets são equipamentos críticos para a comunicação e operação de setores essenciais da Contratante, o Contratado deverá promover a substituição imediata (swap) dos equipamentos em caso de defeitos ou falhas de funcionamento, incluindo danos acidentais que comprometam a usabilidade;
- 7.2.5.8. Esta obrigação de substituição imediata não se aplica em casos comprovados de mau uso deliberado ou vandalismo;
- 7.2.5.9. O Contratado deverá garantir a substituição (swap) em um prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis a partir da abertura do chamado, conforme estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (SLA) para itens de criticidade máxima;
- 7.2.5.10. A contratada deverá assegurar que os Headsets fornecidos mantenham a qualidade de áudio necessária (tanto para transmissão quanto para recepção) e preservem as funcionalidades contratadas, como o cancelamento de ruído (Noise Canceling), se aplicável, durante toda a vigência contratual. A degradação da qualidade de áudio ou a perda de funcionalidades exigidas no TR será considerada uma falha no serviço de locação.

7.2.6. INTEGRAÇÃO OPERACIONAL E SUPORTE AOS EQUIPAMENTOS LEGADOS

- 7.2.6.1. A Contratada deverá prestar os serviços de instalação, configuração, suporte técnico, operação assistida e manutenção corretiva também para os equipamentos de telefonia IP já existentes no patrimônio da Prefeitura de Santa Cruz do Sul, bem como para aqueles que vierem a ser adquiridos durante a vigência contratual, desde que tecnicamente compatíveis com a solução implantada;
- 7.2.6.2. Essa obrigação inclui o provisionamento de ramais, atualização de *firmware*, integração com a central PABX IP, pareamento com bases DECT, testes de funcionamento e demais ações necessárias à plena integração desses equipamentos ao sistema;
- 7.2.6.3. Sem prejuízo das obrigações já previstas no escopo da contratação, consideram-se expressamente incluídas, sem custo adicional, as seguintes atividades técnicas aplicáveis aos equipamentos legados:
 - 7.2.6.3.1. Diagnóstico de falhas de configuração ou rede que impeçam o funcionamento dos equipamentos IP existentes;
 - 7.2.6.3.2. Reconfiguração de parâmetros, como conta SIP, endereço IP, nome do ramal, VLAN, provisionamento, pareamento com base DECT, entre outros;
 - 7.2.6.3.3. Atualização de *firmware*, desde que tecnicamente viável e não envolva aquisição de licenças pagas;
 - 7.2.6.3.4. Reintegração do equipamento à plataforma após eventos como queda de energia ou alteração na infraestrutura de rede;
 - 7.2.6.3.5. Testes de funcionamento, ajustes básicos e acompanhamento técnico;
 - 7.2.6.3.6. Reconfiguração de ramais e perfis de acesso;
 - 7.2.6.3.7. Alteração de parâmetros de rede, portas e conexões para restabelecer o funcionamento do equipamento na estrutura da nova central;
- 7.2.6.4. A Contratada não será responsável por defeitos de fabricação, desgaste natural, avarias físicas ou vícios ocultos nos equipamentos preexistentes, mas deverá atuar tecnicamente para garantir sua funcionalidade, sempre que possível, dentro dos limites de compatibilidade com a solução implantada;

7.2.6.5. Em casos de comprovada incompatibilidade técnica ou falha física que impeça a integração, a Contratada deverá emitir um Laudo Técnico detalhado, formalizando a impossibilidade de uso do equipamento, para ciência da Fiscalização.

7.2.7. COOPERAÇÃO ENTRE CONTRATADAS DE LOTES DISTINTOS

7.2.7.1. As contratadas dos Lotes 1 e 2 deverão atuar de forma coordenada e colaborativa para garantir a implementação integrada e funcional da solução;

7.2.7.2. A contratada do Lote 1 deverá fornecer todas as informações técnicas, documentação, credenciais, diagramas de rede e suporte necessário ao fornecedor do Lote 2, garantindo a instalação, configuração e pareamento corretos dos equipamentos locados, bem como testes de interoperabilidade com a central PABX IP;

7.2.7.3. A Contratada do Lote 2 deverá utilizar as informações técnicas, documentação, credenciais, diagramas de rede e suporte fornecidos pela Contratada do Lote 1, garantindo a instalação, configuração e pareamento corretos dos equipamentos locados (terminais, bases e headsets), bem como a execução de testes de interoperabilidade com a central PABX IP;

7.2.7.4. A Contratada do Lote 2 deverá atuar de forma coordenada e colaborativa com a Contratada do Lote 1, garantindo a implementação integrada e funcional da solução de telefonia;

7.2.7.5. As Contratadas deverão alinhar cronogramas, participar de reuniões técnicas conjuntas e registrar formalmente as decisões, sob supervisão da fiscalização da Prefeitura;

7.2.7.6. O não cumprimento injustificado das obrigações de cooperação poderá ensejar sanções administrativas e responsabilização por eventuais prejuízos à Prefeitura.

7.2.8. SEGMENTAÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DE SUPORTE TÉCNICO

A prestação do suporte técnico e da manutenção será segregada em níveis de complexidade. O Contratante assumirá o Nível 1 (N1) após capacitação, permitindo que a Contratada concentre seus esforços no Suporte Técnico Especializado (N2/N3), sem prejuízo das suas obrigações de Manutenção Preventiva e Corretiva da Plataforma Core (Lote 1) e dos Equipamentos Locados (Lote 2).

NÍVEL	RESPONSABILIDADE	ESCOPO DO SERVIÇO
Nível 1 (N1)	Contratante (Equipe de TI)	Administração de Rotina e Básico: Inclui MAC (Criação/Modificação de Ramais Simples); Instalação/Configuração inicial de Softphones/Headsets em novos postos; Diagnóstico inicial de falhas de rotina (senhas, cabos, áudio simples) e acionamento formal do N2/N3.
Nível 2/3 (N2/N3)	Contratada	Suporte Especializado e Manutenção do Sistema/Hardware: Inclui: Manutenção Preventiva (aplicação de patches, updates, backups e verificações de saúde); Manutenção Corretiva (diagnóstico e correção de falhas sistêmicas); Gerenciamento de Bases DECT; e Substituição (swap) de todos os equipamentos locados (Lote 2) em caso de defeito

7.2.9. CONTINUIDADE DO SERVIÇO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 7.2.9.1. A contratada deverá garantir, ao final do contrato ou em caso de transição para nova solução, a continuidade dos serviços de comunicação até a efetiva migração dos dados, ramais e configurações para o ambiente definido pela contratante ou por novo fornecedor, sem qualquer ônus adicional;
- 7.2.9.2. A contratada deverá cooperar com a contratante durante o processo de transição contratual, fornecendo suporte técnico necessário e acesso integral à documentação, sistemas, registros, configurações e demais informações relevantes à transferência e continuidade da operação;
- 7.2.9.3. Ao final do contrato, a contratada deverá realizar:
 - 7.2.9.3.1. Exportação completa de todos os dados operacionais em formatos abertos e estruturados (CSV, XML, JSON), incluindo:
 - 7.2.9.3.1.1. Configurações do sistema;
 - 7.2.9.3.1.2. Cadastro de ramais e perfis de usuários;
 - 7.2.9.3.1.3. Registros de chamadas (bilhetagem);
 - 7.2.9.3.1.4. Gravações de voz;
 - 7.2.9.3.1.5. Listas de contatos e agendas;
 - 7.2.9.3.1.6. Logs e relatórios técnicos;
 - 7.2.9.3.1.7. Entrega da documentação técnica atualizada da solução, incluindo topologia lógica, arquitetura de rede e procedimentos de recuperação.
- 7.2.9.4. A contratada deverá manter em funcionamento o ambiente e os serviços por até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, caso solicitado pela contratante, a fim de assegurar a transição segura da operação, sem prejuízo à comunicação institucional. Esse prazo poderá ser ajustado mediante acordo formal;
- 7.2.9.5. O descumprimento das obrigações desta cláusula poderá ensejar a aplicação de sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato, além da responsabilização por eventuais prejuízos causados à contratante.

7.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A Contratante se compromete a cumprir as seguintes obrigações para garantir a fiel execução do objeto do Contrato:

7.3.1. GOVERNANÇA E FISCALIZAÇÃO

- 7.3.1.1. Designar formalmente o Gestor e os fiscais do contrato, fornecendo-lhes a autoridade necessária para a gestão e fiscalização da execução contratual;
- 7.3.1.2. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a qualidade e a conformidade dos serviços prestados e dos produtos entregues pela Contratada, em observância aos requisitos técnicos e aos Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos;
- 7.3.1.3. Analisar e manifestar-se formalmente sobre relatórios, planos e documentos técnicos submetidos pela Contratada dentro dos prazos acordados.

7.3.2. INFRAESTRUTURA E ACESSO

- 7.3.2.1. Fornecer à Contratada, nos termos previamente acordados e sob controle de segurança, os acessos remotos ou físicos, permissões e credenciais necessárias para a execução dos serviços no servidor principal e nos ambientes de *backup* ou recuperação;

- 7.3.2.2. Disponibilizar os dados técnicos, diagramas de rede, configurações e documentação atualizada da arquitetura de TI interna que seja essencial para o planejamento e a execução dos serviços de implantação e recuperação;
- 7.3.2.3. Assegurar a disponibilidade de infraestrutura básica necessária para a execução dos serviços, como pontos de rede, energia elétrica e espaço físico (se aplicável), conforme definido no Termo de Referência.

7.3.3. FINANCEIRAS E ADMINISTRATIVAS

- 7.3.3.1. Efetuar o pagamento à Contratada no prazo e nas condições estabelecidas na Cláusula de Pagamento, após o devido ateste dos serviços pelo Fiscal do Contrato;
- 7.3.3.2. Atuar prontamente para solucionar quaisquer pendências ou problemas de sua responsabilidade que possam impactar o desempenho da Contratada ou o cumprimento dos Níveis de Serviço;
- 7.3.3.3. Aplicar as sanções e as penalidades cabíveis, incluindo glosas e descontos por descumprimento do SLA, conforme previsto na Cláusula de Penalidades e Sanções.

7.3.4. COLABORAÇÃO E DECISÃO

- 7.3.4.1. Manter o pessoal-chave da Contratante (ex: equipe de TI interna ou usuários-chave) disponível para participar de reuniões de acompanhamento, testes de homologação (User Acceptance Tests - UAT) e simulações do Plano de Recuperação de Desastres (DRP).
- 7.3.4.2. Promover a rápida tomada de decisões e aprovações, quando necessário, para evitar atrasos na execução dos serviços da Contratada.

7.4. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DO OBJETO

O prazo máximo total para a Implantação Completa e Homologação Final é de 60 (sessenta) dias corridos a partir da emissão do Termo de Início da Execução do Cronograma de Implantação/Ordem de Serviço (OS).

7.4.1. FASE 1: PLANEJAMENTO E INSTALAÇÃO CENTRAL (Máx. D+10)

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO MÁXIMO	MARCOS/ENTREGÁVEIS
1.1	Reunião de Kick-off e Plano de Trabalho	Contratadas e Contratante	D+3	Alinhamento de escopo, aprovação do plano de trabalho detalhado e definição de pontos de contato para a coordenação entre Lotes.
1.2	Entrega e instalação do PABX IP Core	Contratada (Lote 1)	D+5	Instalação física do servidor (PABX IP) no Data Center. Entrega e instalação dos Gateways de voz E1 nos quatro endereços remotos onde estão os troncos físicos E1.
1.3	Configuração Básica e Conectividade E1	Contratada (Lote 1)	D+10	Configuração do Software Core e do VPN/Link de dados para comunicação entre o PABX Central e os 4 Gateways remotos. Testes de conectividade dos 5 troncos E1 (em 4 endereços) e integração IP com o PABX Central.

7.4.2. FASE 2: CONFIGURAÇÃO DE MÓDULOS CRÍTICOS E RAMAIS (Máx. D+25)

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO MÁXIMO	MARCOS/ENTREGÁVEIS
2.1	Configuração da Numeração e Roteamento	Contratada (Lote 1)	D+15	Configuração de perfis de ramais, grupos, filas e regras de roteamento.
2.2	Implantação e Teste Funcional da URA	Contratada (Lote 1)	D+20	Instalação e configuração do Módulo URA e gravação das mensagens.
2.3	Treinamento de Administração da URA	Contratada (Lote 1)	D+22	Capacitação da equipe designada pela Contratante para operação, atualização de menus, gravações, horários de atendimento e relatórios da URA. Entrega de manual técnico e guia de operação simplificado.
2.4	Homologação dos Módulos Essenciais	Contratada (Lote 1) e contratante	D+25	Testes funcionais da URA, filas e grupos de atendimento. Contratada (Lote 1) configura e libera as Licenças de Softphone no PABX e envia as credenciais de acesso para a Contratante e Contratada (Lote 2).

7.4.3. FASE 3: INSTALAÇÃO DE TERMINAIS E MIGRAÇÃO (Máx. D+45)

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO MÁXIMO	MARCOS/ENTREGÁVEIS
3.1	Entrega e instalação física (Headsets)	Contratada (Lote 2)	D+30	Contratada (Lote 2) entrega, instala e configura os Headsets e ativa o software Softphone nos PCs dos operadores, garantindo o funcionamento de áudio e microfone.
3.2	Treinamento de Utilização do Softphone	Contratada (Lote 1)	D+35	Contratada (Lote 1) ministra o treinamento de uso do Softphone para a equipe chave (telefonistas), cobrindo funcionalidades como transferência, fila ACD e uso de recursos do PABX via software.
3.3	Instalação e Configuração dos Terminais IP (Prioritários)	Contratada (Lote 2)	D+35	Entrega, instalação e provisionamento dos telefones IP com fio e Bases DECT (Lote 2) nas Unidades Críticas.
3.4	Instalação e Configuração dos Terminais IP (Demais Unidades)	Contratada (Lote 2)	D+45	Instalação, configuração e testes de conectividade em todas as demais unidades e ramais remotos.
3.5	Suporte e Integração Legado	Contratadas	D+45	Contratada (Lote 1) integra a plataforma PABX. Contratada (Lote 2) reconfigura e testa os terminais IP já existentes.

7.4.4. FASE 4: HOMOLOGAÇÃO E INÍCIO DA OPERAÇÃO (Máx. D+60)

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO MÁXIMO	MARCOS/ENTREGÁVEIS
4.1	Testes de Aceitação do Usuário Final	Contratadas e contratante	D+50	Realização de testes de ponta a ponta: testes de carga (simulação de 150 canais), qualidade de áudio (HD Voice), funcionamento de todos os módulos (URA, Filas), e validação de todos os tipos de terminais (fixos, DECT, Softphones). Ambas Contratadas devem participar.
4.2	Revisão Final de Segurança, LGPD e Backup	Contratada (Lote 1)	D+55	Verificação da rotina de <i>backup</i> automático/criptografado, testes de restauração e auditoria dos controles de acesso e <i>logs</i> (conforme LGPD). Contratada (Lote 1) entrega o Termo de Conformidade de Segurança da Plataforma.
4.3	Entrega da Documentação e Treinamento da Equipe Técnica	Contratada (Lote 1)	D+60	Lote 1 entrega a documentação final (manuais de operação avançada, diagramas de rede, roteamento) e ministra o treinamento de nível avançado (<i>troubleshooting</i> e gestão da plataforma) para a equipe de TI da Contratante.
4.4	Homologação e recebimento provisório	Contratante	D+60	Emissão do Termo de Recebimento Provisório pela Contratante, atestando a conclusão bem-sucedida da implantação e a conformidade do objeto. O início da contagem de tempo para a medição e pagamento dos encargos mensais de locação e serviços contínuos para ambos os Lotes, assim como Manutenção e SLA 24x7, dar-se-á a partir da data de emissão deste Termo. No entanto, o início da aplicação do Acordo de Nível de Serviço (SLA/SLO) do Capítulo 8 dar-se-á somente após o Recebimento Definitivo (D+90), conforme detalhado na FASE 5 (Operação Assistida).

7.4.5. FASE 5: OPERAÇÃO ASSISTIDA E ESTABILIZAÇÃO (Máx. D+90)

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO MÁXIMO	MARCOS/ENTREGÁVEIS
5.1	Operação Assistida <i>On-Site</i> Intensiva	Contratadas (Lotes 1 e 2)	D+60 a D+70	Disponibilização de 1 (um) técnico <i>on-site</i> por no mínimo 10 dias úteis após a emissão do Recebimento Provisório. Foco na resolução imediata de bugs de roteamento e suporte de usabilidade para as posições críticas (telefonistas).
5.2	Operação Assistida Remota	Contratadas (Lotes 1 e 2)	D+71 a D+90	Período de Operação Assistida Remota em que o Suporte e a Manutenção são prestados sob canal dedicado (nível Pós-Implantação)

	Dedicada			e não contam para o cômputo do SLA/SLO do Contrato (Cap. 8).
5.3	Monitoramento e Relatório de Estabilização	Contratadas (Lotes 1 e 2)	D+90	Entrega do Relatório Final de Estabilização, comprovando a inexistência de falhas críticas ou bugs remanescentes da implantação.
5.4	Recebimento Definitivo	Contratante	D+90	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela Contratante. A partir desta data, o serviço passa a ser regido integralmente pelos SLAs e SLOs do Capítulo 8, e a medição do desempenho e eventuais penalidades são iniciadas.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA E SLO)

8.1.1. REGRAS GERAIS (APLICÁVEIS AOS LOTES 1 E 2)

O presente Acordo estabelece os parâmetros mínimos de desempenho, disponibilidade e atendimento para todos os componentes fornecidos (Lote 1 e Lote 2).

8.1.2. CONCEITOS DE MENSURAÇÃO

8.1.2.1. SLO (Service Level Objective): Percentual mínimo de disponibilidade da solução ou equipamento;

8.1.2.2. SLA (Service Level Agreement): Define os tempos máximos de resposta e de resolução de incidentes.

8.1.3. REGRA GERAL DE CONTAGEM DE TEMPO

8.1.3.1. O SLA (Tempo de Resposta e Tempo Máximo de Resolução) para todos os incidentes (Crítico, Alta, Média, Baixa) e para os serviços de Disponibilidade e Recuperação do Lote 1 (PABX IP, URA e LICENÇA DE TELEFONISTA COM SOFTPHONE) é contado em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24x7), ininterruptamente, a partir da abertura do chamado;

8.1.3.2. A contagem do prazo 24x7 será suspensa apenas se depender de ação exclusiva e comprovada da CONTRATANTE e se o motivo for impeditivo, conforme regras do subitem 8.2.2.2.

8.1.3.3. A mensuração da disponibilidade (SLO) para fins de cálculo de penalidade será feita apenas considerando o horário de expediente das unidades afetadas. Falhas identificadas e corrigidas fora do horário de funcionamento, e que não venham a impactar no funcionamento da unidade afetada, não impactam o cálculo do SLO.

8.2. PROCESSO DE ATENDIMENTO E GESTÃO DE CHAMADOS

8.2.1. MEIOS E PROTOCOLO DE ABERTURA DE CHAMADOS

O registro das ocorrências, sejam Incidentes ou Requisições de Serviço, deverá ser realizado pelo(a) Fiscal Técnico ou pelo Gestor do Contrato por meio dos seguintes canais, sob gestão da CONTRATADA:

- 8.2.1.1. **Portal Web/Sistema de Chamados (Preferencial):** A ferramenta de Service Desk fornecida pela CONTRATADA será o meio primário e preferencial para abertura de todos os tipos de chamados, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 8.2.1.2. **E-mail Exclusivo:** Para registro não urgente, a CONTRATADA deverá disponibilizar um endereço de e-mail exclusivo, com abertura e registro automático na ferramenta de *Service Desk*;
- 8.2.1.3. **Telefone (Para Criticidade Crítica e Alta):** Para ocorrências de criticidade **Crítica** ou **Alta**, o acionamento telefônico (0800 ou número exclusivo) é o canal obrigatório para garantir a urgência do atendimento, devendo o atendente registrar o chamado imediatamente no sistema;
- 8.2.1.4. **Protocolo:** Todo e qualquer chamado deverá receber um número de protocolo único e sequencial para acompanhamento, sendo o horário de registro o marco inicial para contagem do Tempo de Resposta (SLA).

8.2.2. CLASSIFICAÇÃO E GESTÃO DO FLUXO DOS CHAMADOS

8.2.2.1. CLASSIFICAÇÃO

Os chamados deverão ser classificados em duas categorias principais, sendo a tabela de **Criticidade (7.3.1)** aplicada exclusivamente aos Incidentes:

- 8.2.2.1.1. **Incidente:** Qualquer evento que cause interrupção não planejada, degradação ou grave perda de qualidade em um dos serviços de TI (ex.: telefone IP quebrado, PABX IP indisponível);
- 8.2.2.1.2. **Requisição de Serviço:** Solicitação por informações, mudança pré-aprovada, ou a realização de um serviço que não seja a recuperação de uma falha (ex.: solicitação de novo ramal, reconfiguração de tecla de atalho, *reset* de senha).

8.2.2.2. REGRAS DE FLUXO E SUSPENSÃO DO SLA

REGRA	DETALHAMENTO	RESPONSABILIDADE
Classificação de Criticidade	A CONTRATADA é responsável por classificar (ou reclassificar) a Criticidade, registrando a justificativa. Em caso de divergência, prevalece a classificação do Fiscal Técnico da CONTRATANTE	CONTRATADA (Inicial) / CONTRATANTE (Final)
Suspensão da Contagem (Pausa do SLA)	A contagem do Tempo de Resposta e Resolução (SLA) será suspensa <i>somente</i> se a solução depender de uma ação exclusiva e comprovada do(a) CONTRATANTE	CONTRATADA (Proposta) / CONTRATANTE (Aprova)
Registro da Suspensão	A suspensão deve ser registrada no sistema de chamados, indicando claramente a data, hora e o motivo (<i>ex: Aguardando retorno do usuário para teste</i>). Adicionalmente, a CONTRATADA deverá notificar a suspensão ao Fiscal Técnico por meio de e-mail, para fins de ciência e prova. A contagem do SLA será retomada no momento em que a ação for concluída	CONTRATADA
Fechamento do Chamado	O chamado só poderá ser fechado após a confirmação expressa do Fiscal Técnico ou do Gestor do Contrato, atestando que a resolução foi satisfatória e que o serviço foi restaurado à sua normalidade	CONTRATADA

8.3. NÍVEIS DE SERVIÇO E SUPORTE TÉCNICO

8.3.1. TEMPO DE ATENDIMENTO (SLA) POR CRITICIDADE E UNIDADES IMPACTADAS

A criticidade das ocorrências será aplicada a todos os chamados abertos (Lote 1 e Lote 2).

CRITICIDADE	UNIDADE	EXEMPLO DE UNIDADE	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO MÁXIMO DE RESOLUÇÃO
Crítico	Equipamentos essenciais para o atendimento ao público ou operação estratégica; falha interrompe serviços essenciais.	Unidades com atendimento 24h, Centros Administrativos I e II, Protocolos centrais	Até 1 hora	Até 4 horas
Alta	Equipamentos importantes, cuja indisponibilidade gera impacto significativo em setores com atendimento ao público, porém não compromete serviços essenciais 24h.	- Postos de saúde e UBS fora do horário 24h - Secretarias com atendimento direto ao cidadão que não estão em Centros Administrativos principais - Subprefeituras, Bibliotecas, salas de atendimento de serviços específicos	Até 2 hora	Até 8 horas
Média	Equipamentos que afetam setores internos com algum impacto indireto ao público; falhas podem ser contornadas temporariamente sem grande prejuízo.	- Unidades administrativas distantes, vinculadas a secretarias (ex.: Canil Municipal, depósitos, almoxarifados) - Salas de reunião ou treinamento com atendimento pontual ao público	Até 4 horas	Até 12 horas
Baixa	Equipamentos isolados, sem impacto direto no atendimento ao público; falhas não prejudicam operação essencial.	- Telefone ou terminal em sala de arquivo interno ou depósito - Equipamentos em datacenter ou sala de TI sem atendimento direto - Telefone em auditórios, ginásios ou salas de manutenção	Até 8 horas	Até 24 horas

8.3.2. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO (SLO)

- 8.3.2.1. **Prazo Único:** Todas as Requisições de Serviço (conforme definido no subitem 8.2.2.1) que não se caracterizam como incidentes e que não exijam serviços de terceiros (ex: instalação de infraestrutura elétrica ou de rede) deverão ser atendidas e resolvidas (ou executadas) pela CONTRATADA no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas a partir do registro do chamado;
- 8.3.2.2. **Contagem de Tempo:** A contagem do prazo será em horas corridas, sendo automaticamente suspensa (pausada) nos seguintes casos, sem necessidade de aprovação formal do fiscal:
- 8.3.2.2.1. Fins de semana e feriados: O prazo será interrompido durante o calendário de finais de semana e feriados municipais, estaduais ou nacionais, na localidade da unidade afetada, que **não possua regime de funcionamento 24x7**. A contagem será retomada no primeiro minuto do dia útil subsequente.

- 8.3.2.3. **Suspensão por Pendência da CONTRATANTE:** A contagem também será suspensa caso a execução dependa de insumo ou ação exclusiva do CONTRATANTE (conforme Regras de Fluxo – Subitem 8.2.2.2), sendo o motivo considerado impeditivo e de alta relevância, conforme definido no subitem 8.2.2.2.
- 8.3.2.4. **Exceção de Escopo:** Serviços que configurem Alteração de Escopo ou Mudança de Grande Porte (ex: mudança em massa de ramais, alteração de URA complexa, instalação de nova rede em unidade) deverão ser tratados mediante solicitação formal do Gestor do Contrato, com prazo a ser negociado e aprovado em Termo Aditivo;
- 8.3.2.5. **Penalidade:** O descumprimento do prazo de 48 horas corridas sujeitará a CONTRATADA à penalidade de Atraso no SLO de Requisição de Serviço (Multa Leve - 1%), conforme item 8.5.4, e ao acionamento das demais penalidades em caso de reincidência.

8.3.3. SUPORTE TÉCNICO IN LOCO E COORDENAÇÃO

- 8.3.3.1. A Contratada deverá manter, na localidade sede da Contratante, no mínimo, 01 (um) funcionário e/ou técnico credenciado para manutenção e suporte técnico, responsável por solucionar os problemas que exijam atendimento presencial;
- 8.3.3.2. A Contratada de cada Lote deve atender à solicitação de suporte técnico *in loco* conforme os prazos definidos na tabela de criticidade (item 7.3.1). O técnico deve estar no local para iniciar o reparo dentro do prazo de Tempo de Resposta (SLA 24x7) para ocorrências Críticas e Altas;
- 8.3.3.3. Todos os custos de deslocamento e mão de obra estão inclusos no valor contratado.

8.3.4. CONSIDERAÇÕES COMPLEMENTARES

- 8.3.4.1. O tempo de resposta corresponde ao intervalo entre a abertura do chamado técnico e o início efetivo do atendimento remoto ou presencial;
- 8.3.4.2. O tempo de resolução corresponde ao período entre a abertura do chamado e a normalização total do serviço;
- 8.3.4.3. Ocorrências reincidentes em até 72 horas serão consideradas falhas contínuas para fins de cálculo do SLA;
- 8.3.4.4. As medições de SLO e SLA poderão embasar glosas, penalidades contratuais ou revisões de desempenho, conforme previsto no contrato.

8.4. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO POR LOTE (SLO/RTO)

8.4.1. DO LOTE 1

8.4.1.1. DISPONIBILIDADE MÍNIMA (SLO)

COMPONENTE	DISPONIBILIDADE	OBSERVAÇÕES
PABX IP	99,5%	Medido 24x7. O não cumprimento pode gerar penalidade
Licença de Telefonista com Softphone	99,5%	Mensura a disponibilidade do serviço de registro SIP e recursos do softphone no PABX
URA	99,5%	Mensurado durante os horários de operação definidos para o atendimento

8.4.1.2. TEMPO MÁXIMO DE RECUPERAÇÃO (RTO)

O RTO (Recovery Time Objective) para o Lote 1 é de 4 horas. O serviço deve ser restaurado e operacional em um servidor funcional neste prazo máximo a partir da detecção ou comunicação de qualquer evento que resulte na indisponibilidade total do servidor principal.

8.4.2. DO LOTE 2

8.4.2.1. REPOSIÇÃO DE HARDWARE

- 8.4.2.1.1. A indisponibilidade dos equipamentos do Lote 2 será tratada como um incidente, seguindo os tempos de resposta e resolução definidos no item 7.3.1, com validade 24x7;
- 8.4.2.1.2. A resolução de um incidente de hardware (Lote 2) é definida pela substituição ou reparo funcional do equipamento (RMA) no local de uso do usuário.

8.4.2.2. TEMPO MÁXIMO DE RESOLUÇÃO (SLA) DE HARDWARE

COMPONENTE	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA 24x7)	DETALHAMENTO
Terminais IP e Headsets	Resolução conforme Criticidade (Item 7.3.1)	O tempo máximo de resolução (4h, 8h, 12h ou 24h) é o prazo para que o equipamento substituído esteja instalado, configurado e operacional no ramal.

8.4.2.3. DISPONIBILIDADE MÍNIMA (SLO) DE HARDWARE

COMPONENTE	DISPONIBILIDADE	OBSERVAÇÕES
Frota locada	99,5%	Calculado conforme disponibilidade de Equipamento-Horas (EH)

8.4.2.3.1. DEFINIÇÕES E CLÁUSULAS OPERACIONAIS

- 8.4.2.3.1.1. Frota Locada refere-se ao conjunto total e consolidado dos equipamentos físicos locados sob o Lote 2, que são utilizados diretamente pelo usuário final;
- 8.4.2.3.1.2. Itens da Frota (Medidos):
- Headsets: Utilizados com *softphone* (PC) ou terminal físico;
 - Terminais Físicos: Terminais físicos locados.
- 8.4.2.3.1.3. Infraestrutura de Suporte (Não considerados na Frota de Medição): Componentes como controladoras e gateways são infraestrutura de suporte e não são contados individualmente na Frota para fins de cálculo de EH Requeridas;
- 8.4.2.3.1.4. Unidade de Medição: Equipamento-Hora (EH)
- Equipamento-Hora (EH) é a unidade fundamental de medição. Representa 01 (uma) unidade da Frota Locada (headset ou terminal) disponível e funcional durante 01 (uma) hora;
 - Cálculo do Total Requerido (EH Requeridas): O total de horas que a Frota deveria estar disponível no mês.

EH Requeridas = Total de itens da frota X Total de horas no mês

8.4.2.3.2. INDISPONIBILIDADE E TOLERÂNCIA MÁXIMA

- 8.4.2.3.2.1. Um item da Frota será considerado indisponível se falhar e comprometer o serviço de comunicação do usuário;
- 8.4.2.3.2.2. A contagem da indisponibilidade (*Down Time*) inicia na abertura do chamado e encerra na solução;
- 8.4.2.3.2.3. A indisponibilidade total é a soma de todas as horas perdidas por todos os itens da Frota;
- 8.4.2.3.2.4. O limite máximo de inatividade não planejada tolerado para toda a Frota no mês é de **0,5%** das EH Requeridas.

8.4.2.3.3. VIOLAÇÃO DO SLO

- 8.4.2.3.3.1. A Disponibilidade Efetiva é calculada mensalmente com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade Efetiva} = \left(\frac{\text{EH Requeridas} - \text{EH Perdidas}}{\text{EH Requeridas}} \right) \times 100$$

- 8.4.2.3.3.2. O SLO será considerado violado se a Disponibilidade Efetiva Mensal for inferior a 99,5%;
- 8.4.2.3.3.3. Em caso de violação da disponibilidade mínima mensal, serão aplicadas as penalidades contratuais.

8.5. DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE SLA (CRÉDITOS DE SERVIÇO)

8.5.1. DA FINALIDADE

As penalidades previstas neste Acordo de Nível de Serviço (SLA) têm por objetivo assegurar o cumprimento integral das obrigações técnicas e contratuais assumidas pela CONTRATADA, garantir a qualidade e a disponibilidade dos serviços de comunicação corporativa, e resguardar o interesse público e a continuidade operacional da Prefeitura de Santa Cruz do Sul.

8.5.2. DAS HIPÓTESES DE APLICAÇÃO

As penalidades serão aplicadas sempre que ocorrer:

- Descumprimento dos níveis de serviço mínimos estabelecidos neste SLA, incluindo a não manutenção da Disponibilidade Mínima (SLO) de 99,5%, para os componentes do Lote 1 e/ou Lote 2;
- Indisponibilidade total ou parcial do sistema PABX IP, incluindo falhas de comunicação, registro de ramais ou acesso à plataforma de gerenciamento;
- Atrasos na substituição ou manutenção de equipamentos locados (telefones IP e headsets);
- Falhas reiteradas no atendimento técnico, suporte remoto ou local, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE;
- Inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, técnicas ou administrativas;
- Falhas críticas em unidades consideradas essenciais, conforme classificação da CONTRATANTE (ex.: unidades de saúde, gabinete, central de atendimento ao cidadão).

8.5.3. DA GRADUAÇÃO DAS PENALIDADES

As penalidades poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme a gravidade da infração e a reincidência, observando-se a seguinte gradação:

- Advertência formal: aplicada na primeira ocorrência de descumprimento leve;

- Multa compensatória: aplicada sobre o valor mensal do lote correspondente, conforme percentuais definidos na Cláusula 8.5.4;
- Suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com a Administração Pública Municipal, conforme o art. 156 da Lei nº 14.133/2021;
- Rescisão contratual por inexecução total ou parcial, em caso de reincidência grave, descumprimento continuado ou falha que comprometa a continuidade do serviço.

8.5.4. DOS PERCENTUAIS DE MULTA

Quando cabível, aplicar-se-á multa compensatória sobre o valor mensal da fatura correspondente ao lote e período em que ocorreu o descumprimento, conforme tabela abaixo:

TIPO DE FALHA	DESCRIÇÃO	MULTA APLICÁVEL
Leve	Atraso de até 24 horas na resolução de falha de baixa prioridade , sem impacto em unidades essenciais (ex.: terminais administrativos não críticos)	1%
Leve	Atraso no SLO de Requisição de Serviço, conforme prazo estabelecido no item 7.3.2.	1%
Média	Atraso superior a 24h e até 72h na resolução de falha de baixa ou média prioridade ou atraso na substituição de terminal em setor não essencial	3%
Grave	Indisponibilidade parcial do sistema PABX IP em unidade crítica por mais de 4 horas consecutivas ou atraso superior a 72h na substituição de equipamento essencial (telefone de recepção, secretaria, ou saúde)	5%
Crítica	Descumprimento da Disponibilidade Mínima (SLO) de 99,5% em qualquer componente do Lote 1 (PABX, Licença ou URA) no período de medição mensal.	7%
Crítica	Indisponibilidade total do sistema PABX IP, falha que impeça comunicação entre unidades ou paralisação de ramais críticos por período superior a 4 horas consecutivas , sem contingência ativa	10%
Reincidência	Três ou mais ocorrências de falhas graves ou críticas no mesmo mês	15%

8.5.4.1. O valor total das multas aplicadas em um mesmo mês não poderá exceder **30% (trinta por cento)** do valor mensal do contrato ou lote afetado, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas em lei.

8.6. MEDIÇÃO, ATESTO E PAGAMENTO

8.6.1. DO FATURAMENTO E DA MEDIÇÃO

8.6.1.1. O pagamento dos serviços de Solução de PABX IP/Comunicação Unificada será realizado mensalmente, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, após a devida medição e atesto do Fiscal do Contrato;

- 8.6.1.2. A Nota Fiscal/Fatura deverá refletir o valor total mensal contratado, com a devida aplicação de multas e descontos decorrentes do descumprimento dos Níveis de Serviço Acordados (SLA), conforme detalhado no subitem 8.5.4.
- 8.6.1.3. A medição da qualidade da prestação dos serviços e a aferição do cumprimento do SLA e SLO serão realizadas mensalmente pela CONTRATANTE, com base na verificação mensal de atendimento ao serviço mínimo exigido, a ser realizada pelos fiscais.

8.6.2. DO ATESTO E PRAZOS DE PAGAMENTO

- 8.6.2.1. O atesto da Fatura pelo Fiscal do Contrato fica condicionado à verificação de que o nível de serviço mínimo exigido foi atendido;
- 8.6.2.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos a contar do protocolo da Nota Fiscal/Fatura na CONTRATANTE, desde que todos os requisitos fiscais e de desempenho tenham sido integralmente cumpridos;
- 8.6.2.3. Em caso de não cumprimento do SLA ou de contestação de valores/documentos, o prazo de pagamento será suspenso e retomado após a apresentação e atesto da nova documentação corrigida pela CONTRATADA.

8.6.3. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 8.6.3.1. O preço contratual poderá ser reajustado anualmente, a contar da data limite para apresentação das propostas, com periodicidade mínima de 12 (doze) meses;
- 8.6.3.2. O índice a ser utilizado para o reajuste será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que venha a ser legalmente estabelecido em substituição ao ora indicado, conforme legislação vigente;
- 8.6.3.3. O reajuste será formalizado por meio de Termo Aditivo, mediante solicitação formal da Contratada, devidamente acompanhada da memória de cálculo.

8.7. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL

A gestão e a fiscalização da execução do presente Contrato dar-se-ão em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis. Para tanto, a Contratante designará formalmente o Gestor do Contrato e os Fiscais Técnico, Administrativo e Setoriais, com o objetivo de monitorar o cumprimento das obrigações, a qualidade dos serviços e a manutenção das condições contratuais e de habilitação da Contratada, bem como para o ateste e liquidação das despesas.

8.7.1. FISCALIZAÇÃO SETORIAL

Considerando a descentralização das unidades administrativas do Município, serão designados Fiscais Setoriais para acompanhar a execução do contrato em suas respectivas áreas.

8.7.1.1. Caberá ao Fiscal Setorial:

- Verificar localmente a entrega, instalação e funcionamento básico dos equipamentos (Terminais IP e Headsets) locados em sua unidade;
- Registrar e reportar ocorrências ao Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato, atuando como elo de comunicação entre a unidade e a fiscalização central;
- Manter controle atualizado dos equipamentos alocados em sua unidade;
- Confirmar o cumprimento dos prazos de atendimento da Contratada (SLA) para os chamados locais;
- Emitir o ateste local de recebimento e funcionamento básico dos equipamentos e serviços, servindo como insumo para a medição final.

8.7.1.2. O Fiscal Setorial atua em caráter complementar e não substitui o Fiscal Técnico ou Administrativo.

8.7.2. FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

O Fiscal Técnico do Contrato fiscalizará a execução técnica do objeto, verificando a conformidade com as especificações do Edital, Termo de Referência e Contrato, para assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.7.2.1. Caberá ao Fiscal Técnico:

- Fiscalizar a execução técnica do objeto, verificando a conformidade com as especificações e a qualidade dos serviços de PABX IP, Softphones e Terminais;
- Realizar o registro formal e a classificação final do chamado no sistema Service Desk, a partir do qual se inicia a contagem SLA;
- Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências técnicas, descrevendo as medidas necessárias para a regularização de faltas ou defeitos observados;
- Analisar e atestar os Relatórios Mensais de Desempenho (RMD), confrontando-os com os relatórios de campo, os atestes e os dados fornecidos pelos Fiscais Setoriais, a fim de gerar o Relatório Consolidado de Ateste Técnico que validará o cumprimento dos indicadores de SLO e SLA e subsidiará a liquidação da despesa;
- Identificada inexistência ou irregularidade técnica, emitir notificações para correção, fixando prazo adequado;
- Informar ao Gestor do Contrato situações que demandem decisão ou medida fora de sua competência;
- Ocorrências que possam inviabilizar a execução nas datas pactuadas deverão ser comunicadas de imediato ao Gestor.

8.7.3. FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O Fiscal Administrativo do Contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada e acompanhará todos os aspectos financeiros e legais do ajuste.

Caberá ao Fiscal Administrativo:

- Verificar a manutenção das condições de habilitação e qualificação da Contratada.
- Acompanhar os empenhos, pagamentos, garantias, glosas e a formalização de apostilamentos e termos aditivos.
- Solicitar e receber da Contratada as Notas Fiscais/Faturas, conferindo sua compatibilidade com os serviços prestados e o ateste do Fiscal Técnico.
- Encaminhar, ao setor competente, as Notas Fiscais atestadas e demais documentos necessários para liquidação e pagamento.
- Em caso de descumprimento de obrigações, atuar tempestivamente na solução do problema, reportando ao Gestor do Contrato para providências cabíveis quando ultrapassar a sua competência.

8.7.4. GESTÃO DO CONTRATO

Cabe ao Gestor do Contrato a responsabilidade pela coordenação geral e pelas decisões estratégicas do ajuste.

Caberá ao Gestor:

- Coordenar e supervisionar os Fiscais Técnico, Administrativo e Setorial, consolidando os registros formais de acompanhamento e fiscalização do contrato.

- Realizar o registro formal e a classificação final do chamado no sistema Service Desk, a partir do qual se inicia a contagem SLA, em situações em que o Fiscal Técnico não possa fazê-lo;
- Analisar os relatórios e informações produzidos pelos Fiscais, adotando providências ou encaminhando à autoridade superior questões que ultrapassem sua competência, bem como mediar conflitos entre os Fiscais ou entre as Contratadas.
- Manifestar-se em pedidos de prorrogação, alterações contratuais, manutenção da vantajosidade e reequilíbrio econômico-financeiro.
- Emitir documento consolidado da avaliação dos Fiscais quanto ao cumprimento das obrigações pela Contratada, mencionando desempenho e eventuais penalidades aplicadas.
- Determinar a notificação da Contratada sobre irregularidades não saneadas e instruir o processo administrativo para a aplicação de sanções e multas cabíveis, encaminhando-o à Comissão Especial de Aplicação de Penalidade ou à autoridade superior competente para a deliberação final.
- Elaborar relatório final sobre a consecução dos objetivos que motivaram a contratação.

8.7.5. DISPOSIÇÃO FINAL (RESPONSABILIDADE)

A fiscalização de que trata essa seção (8.7) não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com a legislação vigente.

8.8. DAS DESPESAS ORÇAMENTÁRIAS

As despesas referentes à contratação correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias:

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

- **Dotação: 2026/166 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 06.01.04.126.0002.2601 MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500- RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE AGRICULTURA

- **Dotação: 2026/1925 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 14.01.20.122.0002.2149 MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500- RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE BEM-ESTAR ANIMAL

- **Dotação: 2026/2252 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 21.01.08.122.0002.2585 MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE BEM-ESTAR ANIMAL
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500- RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA

- **Dotação: 2026/2038 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 16.01.13.392.0002.2617 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA ECONOMIA CRIATIVA
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500- RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO E INOVAÇÃO

- **Dotação: 2026/690 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 11.01.23.122.0002.2059 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO E INOVAÇÃO
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500- RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E INCLUSÃO

- **Dotação: 2026/1736 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 13.04.08.122.0002.2546 - GESTÃO DO FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1662- TRANSF. RECURSOS DOS FUNDOS MUNIC. DE ASSISTENCIA SOCIAL
- Destinação: 0000212 - 1380 - FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

- **Dotação: 2026/437 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 10.02.12.122.0002.2377 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - ADMINISTRATIVO
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
 - Destinação: 1001020 - 0020 - MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO ENSINO - MDE
-
- **Dotação: 2026/333 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 10.01.12.122.0002.2287 - CONSELHO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1500 - OUTROS RECURSOS NÃO VINCULADOS
 - Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE
-
- **Dotação: 2026/371 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 10.01.12.361.0016.2036 - APLICAÇÃO DOS RECURSOS DO SALÁRIO EDUCAÇÃO - ENS. FUNDAMENTAL
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1550 - TRANSFERÊNCIA DO SALÁRIO-EDUCAÇÃO
 - Destinação: 0000103 - 1013 - SALÁRIO EDUCAÇÃO-UNIÃO

- **Dotação: 2026/403 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 10.01.12.365.0018-2049 - APLICAÇÃO RECURSOS DO SALÁRIO-EDUCAÇÃO - EDUCAÇÃO INFANTIL
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1550 - TRANSFERÊNCIA DO SALÁRIO-EDUCAÇÃO
- Destinação: 0000103 - 1013 - SALÁRIO EDUCAÇÃO-UNIÃO

- **Dotação: 2026/465 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 10.02.12.361.0016-2037 - APLICAÇÃO RECURSOS DO SALÁRIO-EDUCAÇÃO - EDUCAÇÃO INFANTIL
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 1001020 - 0020 - MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO ENSINO - MDE

- **Dotação: 2026/493 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 10.02.12.365.0018-2242 - MANUTENÇÃO CRECHE - MDE
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 1001020 - 0020 - MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO ENSINO - MDE

- **Dotação: 2026/533 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 10.03.12.361.0016-2039 - MANUTENÇÃO ENSINO FUNDAMENTAL - FUNDEB 30%
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1540 - TRANSFERENCIAS DO FUNDEB - IMPOSTOS E TRANSFERENCIAS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000031 - 0031 - FUNDEB (SOMENTE OS 30%)

- **Dotação: 2026/589 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 10.03.12.365.0014.2455 - MANUTENÇÃO DA EDUC. INFANTIL - PRÉ-ESCOLA - FUNDEB 30%
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1540 - TRANSFERENCIAS DO FUNDEB - IMPOSTOS E TRANSFERENCIAS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000031 - 0031 - FUNDEB (SOMENTE OS 30%)

- **Dotação: 2026/640 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 10.03.12.365.0018.2455 - MANUTENÇÃO DA EDUC. INFANTIL - PRÉ-ESCOLA - FUNDEB 30%
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1540 - TRANSFERENCIAS DO FUNDEB - IMPOSTOS E TRANSFERENCIAS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000031 - 0031 - FUNDEB (SOMENTE OS 30%)

- **Dotação: 2026/640 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 10.03.12.365.0018.2454 - MANUTENÇÃO DA EDUC. INFANTIL - CRECHE - FUNDEB 30%

- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1540 - TRANSFERENCIAS DO FUNDEB - IMPOSTOS E TRANSFERENCIAS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000031 - 0031 - FUNDEB (SOMENTE OS 30%)

SECRETARIA DE ESPORTES E LAZER

- **Dotação: 2026/2074 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 17.01.04.122.0002.2466 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE FAZENDA

- **Dotação: 2026/195 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 07.01.04.123.0002.2011 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

GABINETE DO PREFEITO

- **Dotação: 2026/19 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 02.01.04.122.0002.2003 - MANUTENÇÃO DO GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

GABINETE DO VICE-PREFEITO

- **Dotação: 2026/53 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 03.01.04.122.0002.2004 - MANUTENÇÃO DO GABINETE DO VICE-PREFEITO
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE HABITAÇÃO

- **Dotação: 2026/2106 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 18.01.16.122.0002.2502 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE, SANEAMENTO E SUSTENTABILIDADE

- **Dotação: 2026/2010 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 15.01.18.541.0030.2663 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, SANEAMENTO E SUSTENTABILIDADE

- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

- **Dotação: 2026/237 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 08.01.26.122.0002.2014 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MOBILIDADE URBANA

- **Dotação: 2026/118 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 05.01.04.121.0002.2007 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E MOBILIDADE URBANA
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

- **Dotação: 2026/83 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 04.01.03.092.0002.2005 - MANUTENÇÃO DA PROCURADORIA GERAL
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001 - RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE SAÚDE

- **Dotação: 2026/725 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 12.01.10.122.0026.2450 - MANUTENÇÃO DE AÇÕES DE APOIO ADMINISTRATIVO
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 1002040 - 0040 - AÇÕES E SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE - ASPS
- **Dotação: 2026/1082 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 12.01.10.302.0023.2430 - MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL E HOSPITALAR
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 1002040 - 0040 - AÇÕES E SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE - ASPS
- **Dotação: 2026/1103 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 12.01.10.302.0023.2431 - MANUTENÇÃO DO CENTRO MATERNO INFANTIL - CEMAI
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 1002040 - 0040 - AÇÕES E SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE - ASPS

- **Dotação: 2026/1131 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.302.0023.2433 - MANUTENÇÃO DO SETOR DE TRANSPORTES DA SAÚDE
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
 - Destinação: 1002040 - 0040 - AÇÕES E SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE - ASPSP
- **Dotação: 2026/1165 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.302.0023.2434 - MANUTENÇÃO DO PROGRAMA MELHOR EM CASA
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1600 - TRANSF FUNDO A FUNDO REC SUS PROV GOV FEDERAL - ASPSP
 - Destinação: 0000591- MELHOR EM CASA
- **Dotação: 2026/1195 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.302.0023.2435 - MANUTENÇÃO DO CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS II
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1600 - TRANSF FUNDO A FUNDO REC SUS PROV GOV FEDERAL - ASPSP
 - Destinação: 0000590 - REDE DE SAÚDE MENTAL
- **Dotação: 2026/1226 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.302.0023.2436 - MANUTENÇÃO DO CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL DA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA – CAPSIA
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1600 - TRANSF FUNDO A FUNDO REC SUS PROV GOV FEDERAL - ASPSP
 - Destinação: 0000590 - REDE DE SAÚDE MENTAL
- **Dotação: 2026/1365 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.303.0025.2447 - MANUTENÇÃO DAS AÇÕES NA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
 - Destinação: 1002040 - 0040-ACOES E SERVICOS PUBLICOS DE SAUDE - ASPSP
- **Dotação: 2026/1511 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.305.0024.2616 - MANUTENÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
 - Destinação: 1002040 - 0040-ACOES E SERVICOS PUBLICOS DE SAUDE - ASPSP
- **Dotação: 2026/1512 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.305.0024.2616 - MANUTENÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ

- Fonte de Recurso: 1600 - TRANSF FUNDO A FUNDO REC SUS PROV GOV FEDERAL - ASPs
 - Destinação: 0000595 - CEREST – CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR
- **Dotação: 2026/2329 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.301.0022.2421 - MANUTENÇÃO DE AÇÕES NA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 2600 - TRANSF FUNDO A FUNDO REC SUS PROV GOV FEDERAL - ASPs
 - Destinação: 3130534 - EMENDAS PARLAMENTARES COMISSÃO-ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE
- **Dotação: 2026/2376 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.305.0024.2446 - MANUTENÇÃO DAS AÇÕES DE ATENÇÃO INTEGRAL AO HIV/AIDS, OUTRAS IST, TUBERCULOSE, HANSENÍASE E HEPATITES VIRALIS
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 2600 - TRANSF FUNDO A FUNDO REC SUS PROV GOV FEDERAL - ASPs
 - Destinação: 0000536 - 4502-CUSTEIO - Vigilância em Saúde
- **Dotação: 2026/2395 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
 - Programa de Trabalho: 12.01.10.304.0024.2444 - MANUTENÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA
 - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
 - Fonte de Recurso: 2600 - TRANSF FUNDO A FUNDO REC SUS PROV GOV FEDERAL - ASPs
 - Destinação: 0000536 - 4502-CUSTEIO - Vigilância em Saúde

SECRETARIA DE SEGURANÇA E TRÂNSITO

- **Dotação: 2026/276 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 09.01.04.122.0002.2469 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA E TRÂNSITO
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001-RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

- **Dotação: 2026/2143 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 19.01.04.122.0002.2504 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001-RECURSO LIVRE

SECRETARIA DE TURISMO

- **Dotação: 2026/2219 - Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**
- Programa de Trabalho: 20.01.04.122.0002.2629 - MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ
- Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
- Destinação: 0000001 - 0001-RECURSO LIVRE

Santa Cruz do Sul, 31 de março de 2026

Álvaro dos Santos Neuwald
Chefe de seção Administrativa de TI
Matrícula 13.931

Ricardo Voigt
Coordenador do Departamento de TI
Matrícula 11.953