PREFEITURA MUNICIPAL DE VENTANIA

CNPJ 95.685.798/0001-69
AV. ANACLETO BUENO DE CAMARGO, 825 – CENTRO
84345-000 – VENTANIA - PARANÁ

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de solução completa de comunicação unificada em nuvem, com PABX IP, telefonia móvel.
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Planejamento
Prefeitura Municipal de Ventania – Paraná
Data de Elaboração: 23/03/2026

1. OBJETO

Contratação de solução completa de comunicação unificada em nuvem, com PABX IP, telefonia móvel, discagem gratuita (0800), chatbot, Softphones, gestão de dispositivos móveis (MDM) e locação de terminais, incluindo implantação, suporte e manutenção, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Modernização dos meios de comunicação da Administração;
Necessidade de integração de canais e atendimento multicanal com mobilidade;
Atendimento aos princípios de eficiência, economicidade e segurança da informação;
Atendimento às exigências da LGPD e transformação digital no setor público;
Unificação de contratos para melhor gestão e controle dos serviços.

3. QUANTIDADES E VALORES

Item	Quant Mês	Especificação do serviço	Valor Unid	Valor Total
1.	01	Licença de PABX IP cloud para até 95 ramais, incluindo pacote de minutos ilimitados para chamadas nacionais, tanto para números fixos quanto móveis	R$ 1.487,63	R$ 1.487,63
2.	01	Serviço de número 0800 com 04 canais simultâneos, com recebimento de ligações ilimitado nacionalmente.	R$ 812,63	R$ 812,63
3.	95	**Locação Terminal IP sem fio Dect, especificação mínima:** Display LCD TFT colorido 128x160, 02 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removivel para cinto; apresentar datasheet.	R$ 73,75	R$ 7.006,25
4.	28	**Locação Base para terminal IP sem fio, características mínimas**: 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros. Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet.	R$ 38,75	R$ 1.085,00
5.	01	Licença de Plataforma de atendimento multicanal com chatbot, chat interno e videoconferência. 1 Licença de Usuário.	R$ 381,38	R$ 381,38
6.	50	Licença de Softphone para desktop e disponível nas plataformas Android e IOS.	R$ 11,25	R$ 562,50
7.	01	Licença de Pacote de Disparos, 100 disparos mensais, não acumulativo	R$ 287,50	R$ 287,50

Eric de Biássio Santos

Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:31:52-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

8.	15	Pacote de serviços de telefonia móvel, serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4g ou superior com no mínimo 5GB de tráfego de dados mensais, 1000 SMS, whatsapp ilimitado, chamadas ilimitadas para fixo e móvel de todas as operadoras (vc1, vc2, vc3).	R$ 68,05		R$ 1.020,75
VALOR MENSAL			**R$**	**12.643,64**	
VALOR 12 MESES			**R$**	**151.723,68**	

4. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES A SEREM CONTRATADOS

4.1. Visão Geral da Solução

a. A contratação abrange uma solução completa e integrada, baseada em arquitetura em nuvem, para atender aos seguintes requisitos:
b. Telefonia IP (PABX IP);
c. Telefonia móvel corporativa;
d. Sistema de atendimento com chatbot;
e. Softphones multiplataforma;
f. Discagem gratuita (0800);
g. Locação de terminais IP (sem fio);
h. Portal web para gestão, relatórios e acompanhamento;
i. Suporte técnico 24x7, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva.

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

4.2.1. Características Gerais da Solução

4.2.1.1. A solução deverá ser do tipo PABX IP 100% em nuvem, baseada no protocolo SIP (RFC 3261), suportando comunicação VoIP com alta qualidade, estabilidade, disponibilidade e segurança.

4.2.1.2. Deverá garantir plena compatibilidade com redes IPv4 e IPv6.

4.2.1.3. A solução deverá ser acessível por meio de interface web segura (HTTPS), dispensando instalações locais.

4.2.1.4. O ambiente de hospedagem deverá estar localizado em datacenter certificado, no mínimo, nas normas: ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC 3, PCI DSS, CSA STAR, HITRUST CSF e/ou TIER III.

4.2.2. Compatibilidade e Interoperabilidade

4.2.2.1. Compatível com:

a. Softphones para Windows, MacOS e Linux;
b. Aplicativos móveis Android e iOS;
c. Dispositivos físicos SIP;

4.2.2.2. Suporte nativo a WebRTC, permitindo uso diretamente em navegadores (Chrome, Firefox, Edge).

4.2.2.3. Interoperabilidade total com sistemas de terceiros via protocolo SIP padrão e demais normas RFC correlatas.

4.2.3. Infraestrutura de Conectividade

4.2.3.1. Suporte a integração com:

a. Troncos SIP nativos;
b. Troncos E1 e analógicos via gateways externos;
c. Gateways GSM para operadoras móveis.

4.2.3.2. Funcionalidade de Supressão de Código de Seleção de Prestadora (CSP).

4.2.3.3. Identificação de operadoras através de consulta à base de portabilidade numérica.

4.2.4. Segurança e Criptografia

4.2.4.1. A solução deverá possuir comunicação segura ponta a ponta, incluindo:

a. Sinalização SIP via TLS 1.2 ou superior;
b. Mídia via SRTP, com suporte aos algoritmos AES-128, AES-192 e AES-256;
c. Suporte aos protocolos DTLS 1.0 e 1.2;
d. Compatibilidade com IEEE 802.1Q (VLAN) e cancelamento de eco ITU-T G.165/G.168.

4.2.5. Codecs e Qualidade de Áudio/Vídeo

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2025.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

4.2.5.1. Suporte aos seguintes codecs de áudio (qualidade HD):
G.711, G.722, Opus, Speex, G.723.1, G.726, G.729 a/b, GSM, ILBC e SLIN.
4.2.5.2. Suporte a codecs de vídeo:
H.263, H.263+, H.264, VP8 e VP9.
4.2.6. Monitoramento, Diagnóstico e Logs
4.2.6.1. Funcionalidades obrigatórias:

a. Monitoramento gráfico em tempo real de SIP e RTP;
b. Análise de pacotes enviados, recebidos, perdas e latência;
c. Logs detalhados de operação, incluindo eventos, chamadas, falhas e alarmes;
d. Notificações automáticas por e-mail e SMS sobre falhas, desconexões ou alertas críticos.

4.2.7. Alta Disponibilidade e Backup
4.2.7.1. Suporte a alta disponibilidade (HA), com failover automático e redundância total.
4.2.7.2. Backup manual e automático das configurações, bilhetagens, gravações e históricos, com armazenamento em:

a. HD externo USB;
b. Servidores locais (via CIFS, SSH, NFS);
c. Serviços de nuvem (ex.: AWS, Google Drive, outros).

4.2.7.3. Suporte à exclusão automática de gravações antigas após backup, para otimização de espaço.
4.2.8. Gerenciamento, Administração e Interface
4.2.8.1. Interface web centralizada, compatível com navegadores modernos (Chrome, Firefox e Edge), no idioma português Brasil.
4.2.8.2. Controle de acesso por perfil, com níveis hierárquicos e permissões específicas.
4.2.8.3. Dashboard com informações operacionais, incluindo:

a. Status da central;
b. Quantidade de chamadas em andamento e processadas;

4.2.9. Recursos Operacionais Mínimos
4.2.9.1. Chamadas:

a. Transferência (cega e assistida);
b. Conferência a três ou mais;
c. Siga-me (condições: incondicional, ocupado, sem resposta);
d. Modo DND (Não Perturbe);
e. Chamada em espera, estacionamento, retorno automático e captura (individual e grupo);
f. Discagem direta para ramais (DDR);
g. Diferenciação de toques internos e externos;
h. Música de espera personalizada;
i. Bloqueio de chamadas (a cobrar, internacionais, seletivas).

4.2.9.2. Atendimento:

a. URA multinível e multi-idioma, com navegação otimizada (cut-through);
b. Filas de atendimento, com gestão de ramais estáticos e dinâmicos;
c. Aviso de posição na fila e tempo estimado de atendimento;
d. Distribuição automática de chamadas (DAC);
e. Função Serviço Noturno e Chefe-Secretária com regras personalizáveis.

4.2.9.3. Conferência:

a. Suporte a, no mínimo, 30 salas simultâneas, com controle de senha e limite de participantes.

4.2.9.4. Callback e Integrações:

b. Callback nativo (retorno de chamadas);
c. Integração com sites (Me Ligue) e sistemas externos (Click-to-Call, CRM, APIs REST, Webhooks).

4.2.9.5. Plano de Numeração e Roteamento:

a. Compatível com padrão E.164;
b. Suporte a DTMF (in-band, RFC 2833/4733, SIP INFO);

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

c. Manipulação de dígitos e criação de rotas de menor custo (LCR) e bloqueio baseado em prefixos.

4.2.10. Funcionalidades de Relatórios, Auditoria e Gravações

4.2.10.1. Relatórios Operacionais e Gerenciais

4.2.10.1.1. A solução deverá fornecer relatórios completos e nativos, contemplando no mínimo:

a. Relatório de chamadas (origem, destino, data/hora, duração, status, tronco utilizado, usuário associado);
b. Relatórios estatísticos por ramal, grupo de ramais, filas e troncos;
c. Relatórios de indicadores operacionais, incluindo:
d. CAPS (Call Attempts per Second);
e. ASR (Answer/Seizure Ratio);
f. NER (Network Effectiveness Ratio);
g. Relatórios de transferências, callbacks, chamadas perdidas e chamadas atendidas;
h. Relatórios de classificações de chamadas, conforme categorias definidas pelo gestor;
i. Relatórios de geolocalização das chamadas (quando aplicável);
j. Exportação dos relatórios em formatos .PDF, .CSV e .XLS.

4.2.10.2. Bilhetagem Detalhada (CDR)

4.2.10.2.1. A central deverá possuir sistema de bilhetagem integrado, com registro de:

a. Número de origem e destino;
b. Data, hora de início e término;
c. Duração da chamada;
d. Tronco utilizado;
e. Direção da chamada (entrada/saída);
f. Conta ou usuário associado;
g. Status da chamada (completada, não atendida, rejeitada, abandonada).

4.2.10.3. Auditoria

4.2.10.3.1. O sistema deverá conter módulo de auditoria, com:

a. Registro de todas as ações realizadas pelos usuários na plataforma;
b. Identificação de:
c. Nome do usuário;
d. IP de acesso;
e. Data e horário da ação;
f. Tipo da ação (acesso, alteração, exclusão, download, reprodução de gravações);
g. Visualização de sessões ativas em tempo real e sessões encerradas;
h. Rastreabilidade total de qualquer modificação ou operação no sistema.

4.2.10.4. Gravação de Chamadas

4.2.10.4.1. Funcionalidades mínimas obrigatórias para gravação de chamadas:

a. Gravação automática e simultânea de todas as chamadas (internas, externas, entrantes e saintes);
b. Possibilidade de configuração de exceções (ex.: diretoria, setores sensíveis);
c. Numeração sequencial e única para cada arquivo de gravação, garantindo rastreabilidade;
d. Armazenamento dos arquivos em formatos .WAV ou .MP3, com possibilidade de download pela interface;
e. Separação de canais (áudio estéreo – canal 1 e canal 2);
f. Inclusão opcional de mensagem automática de anúncio de protocolo no início da chamada;
g. Interface de reprodução com controles de:
h. Avanço, retrocesso e pausa;
i. Controle de volume;
j. Download e compartilhamento direto.
k. Filtros avançados para busca de gravações por:
l. Período;
m. Número de origem e destino;
n. Tipo de chamada (interna, externa, transferida);

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

o. Status da chamada;
p. Protocolo ou número do atendimento;
q. Classificação ou anotação associada.
r. Integração das gravações com os relatórios e bilhetagem, permitindo acessar diretamente o áudio associado a qualquer chamada.

4.2.10.5. Armazenamento e Backup de Gravações

4.2.10.5.1. O sistema deverá permitir:

a. Armazenamento local, em rede (via CIFS, NFS ou SSH) e em nuvem (ex.: Amazon AWS, Google Cloud, Azure ou similares);
b. Backup automático e manual de gravações e bilhetagem;
c. Configuração para exclusão automática de gravações após backup, visando otimização de espaço e segurança.

4.2.11. Pesquisa de Satisfação Integrada

4.2.11.1. Funcionalidade de Pesquisa de Satisfação

4.2.11.1.1. O sistema deverá conter módulo nativo de pesquisa de satisfação, com as seguintes características:

a. Criação ilimitada de perguntas, totalmente personalizáveis;
b. Tipos de resposta configuráveis:
c. Notas de 0 a 10 (NPS);
d. Escalas (ótimo, bom, regular, ruim, péssimo);
e. Perguntas objetivas (sim/não)
f. Aplicação automática da pesquisa ao final das chamadas (entrantes e/ou saintes), conforme regras configuráveis;
g. Associação direta das respostas às chamadas e respectivas gravações;
h. Permitir diferentes fluxos de perguntas conforme grupo de atendimento, ramal ou fila;
i. Criação de diferentes roteiros de pesquisa para atendimento telefônico, filas, URA e setores.

4.2.11.2. Relatórios da Pesquisa de Satisfação

4.2.11.2.1. O sistema deverá gerar relatórios específicos, contendo no mínimo:

a. Estatísticas de satisfação por agente, setor, grupo, ramal e período;
b. Relatório consolidado dos indicadores CSAT (Customer Satisfaction) e NPS (Net Promoter Score);
c. Histórico de respostas individuais associadas às chamadas e seus respectivos protocolos;
d. Exportação dos relatórios em .CSV, .XLS e .PDF.

4.2.12. Comunicação Interna, Mensageria e Presença

4.2.12.1. Controle de Presença e Disponibilidade dos Usuários

4.2.12.1.1. O sistema deverá oferecer controle de presença, permitindo a sinalização dos seguintes estados:
Disponível, Ocupado, Ausente, Em atendimento, desconectado e Não Perturbe (DND).

4.2.12.2. Mensageria Corporativa (Chat Interno)

4.2.12.2.1. O sistema deverá dispor de mensageria instantânea entre usuários, com as seguintes funcionalidades:

a. Chat individual e em grupo entre ramais e setores;
b. Histórico de mensagens acessível, com armazenamento dos registros conforme política definida pela administração;
c. Permitir busca por mensagens, contatos e conversas anteriores;
d. Integração com a agenda de contatos da central;
e. Permitir configuração de mensagens automáticas em função do status do agente (ex.: “Em Atendimento”, “Ausente”, “Não Perturbe”).

4.2.12.3. Controle de Acesso dos Usuários

4.2.12.3.1. O sistema deverá permitir que o próprio usuário altere sua senha de acesso pela interface web, bem como permitir que administradores e supervisores gerenciem senhas, status e permissões dos usuários.

4.2.13. Funcionalidades Gerais e Complementares do PABX

4.2.13.1. Funcionalidades de Chamadas

4.2.13.1.1. A central deverá suportar, no mínimo, os seguintes recursos:

a. Transferência cega (direta) e assistida (com consulta);
b. Encaminhamento de chamadas (siga-me) com as condições: incondicional, ocupado e sem atendimento;

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

c. Chamada em espera;
d. Captura de chamadas (individual e em grupo);
e. Estacionamento de chamadas (call parking);
f. Retorno automático de chamadas não atendidas;
g. Toques diferenciados para chamadas internas e externas;
h. Bloqueio de chamadas a cobrar e bloqueio seletivo (DDD, DDI, celular, entre outros);
i. Cadeado eletrônico por ramal;
j. Discagem direta a ramal (DDR) com faixa de numeração configurável;
k. Conferência a três ou mais participantes;
l. Função despertador por ramal;
m. Grupos de captura e grupos de toque;
n. Música personalizada na espera, retenção e estacionamento.

4.2.13.2. Discagem Simultânea em Dispositivos

4.2.13.2.1. O sistema deverá suportar o registro simultâneo de até três dispositivos para um único ramal, incluindo:
a. Telefone IP;
b. Softphone desktop;
c. Aplicativo móvel (Android ou iOS).

4.2.13.2.2. A chamada recebida deverá tocar simultaneamente em todos os dispositivos registrados.

4.2.13.3. Plano de Numeração

4.2.13.3.1. Suporte a plano de numeração flexível e compatível com o padrão internacional E.164.

4.2.13.3.2. Suporte a manipulação de dígitos, incluindo:
a. Adição, remoção e substituição de prefixos e sufixos;
b. Normalização de discagem nacional, internacional e interna;
c. Suporte a DTMF nas modalidades in-band, RFC 2833/4733 e SIP INFO.

4.2.13.4. Identificação de Chamadas (BINA)

4.2.13.4.1. O sistema deverá oferecer identificador de chamadas (BINA) para chamadas internas e externas.

4.2.13.5. Distribuição Automática de Chamadas (DAC)

4.2.13.5.1. O sistema deverá realizar a distribuição automática de chamadas, com funcionalidades como:
a. Priorização por ramal, grupo ou setor;
b. Distribuição por ordem, simultaneidade, menor tempo ocioso ou outro critério configurável;
c. Vocalização do tempo estimado de atendimento e da posição na fila;
d. Encaminhamento para mensagem de ausência ou para serviço noturno, conforme configuração.

4.2.13.6. Bloqueio de Chamadas Não Desejadas

4.2.13.6.1. O sistema deverá permitir o bloqueio de chamadas com base em:
a. Números específicos;
b. Prefixos;
c. Padrões numéricos predefinidos.

4.2.14. Alta Disponibilidade, Continuidade Operacional e Escalabilidade

4.2.14.1. Alta Disponibilidade (HA)

4.2.14.1.1. O sistema deverá operar em ambiente de alta disponibilidade (HA), garantindo continuidade dos serviços sem interrupção, com os seguintes requisitos:
a. Funcionamento com no mínimo dois servidores em modo ativo/passivo ou ativo/ativo;
b. Failover automático, sem perda de sessão, mantendo os registros e chamadas ativas;
c. Sincronização constante entre as instâncias, garantindo integridade dos dados, ramais, configurações, gravações e relatórios;
d. Licenciamento específico para operação em HA, quando aplicável.

4.2.14.2. Plano de Recuperação de Desastres (DR)

4.2.14.2.1. A solução deverá oferecer funcionalidade de Disaster Recovery (DR), contemplando:
a. Mecanismos automáticos ou manuais de recuperação de falhas;

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

b. Replicação de dados entre instâncias geograficamente distintas, em data centers diferentes;
c. Possibilidade de retomada dos serviços em ambiente secundário em caso de falha total do primário;
d. Política clara de RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective).

4.2.14.3. Escalabilidade

4.2.14.3.1. A solução deverá ser escalável horizontal e verticalmente, permitindo expansão de:

a. Quantidade de ramais, filas, URAs, troncos e licenças;
b. Sessões simultâneas de voz, vídeo e dados;
c. Recursos de processamento (CPU, memória, armazenamento) sem necessidade de paralisação.

4.2.15. Monitoramento Proativo

4.2.15.1. O sistema deverá contar com serviço de monitoramento proativo, incluindo:

a. Status de equipamentos, serviços e conexões;
b. Alertas de falhas, desconexões e degradação de performance, enviados via e-mail e/ou SMS.
c. **4.2.16.** Segurança da Informação e Proteção de Dados

4.2.16.1. Segurança na Comunicação

4.2.16.1.1. Todo o tráfego de voz, sinalização e dados deverá ser protegido por:

a. TLS 1.2 ou superior para sinalização SIP;
b. SRTP para tráfego de mídia (áudio e vídeo);
c. DTLS para WebRTC;
d. Criptografia ponta a ponta, garantindo confidencialidade, integridade e autenticidade.

4.2.16.2. Segurança de Acesso

4.2.16.2.1. O sistema deverá possuir:

a. Controle de acesso com múltiplos perfis e permissões granulares;
b. Autenticação forte com políticas de senha configuráveis;
c. Autenticação via LDAP, AD, SAML ou multifator (MFA), quando aplicável;
d. Registro de logs de acesso detalhados, armazenados de forma segura.

4.2.16.3. Conformidade com a LGPD

4.2.16.3.1. O sistema deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), garantindo:

a. Tratamento seguro dos dados pessoais coletados e armazenados;
b. Possibilidade de exportação, anonimização ou exclusão dos dados, mediante solicitação do titular ou por determinação legal;
c. Relatórios de auditoria e logs, conforme exigências da legislação.

4.2.17. Backup, Armazenamento e Retenção de Dados

4.2.17.1. Backup Automático e Manual

4.2.17.1.1. A solução deverá permitir:

a. Backup completo das configurações, bilhetagem, relatórios, logs e gravações;
b. Agendamento de backup automático em periodicidade diária, semanal e mensal;

4.2.17.3. Políticas de Retenção e Ciclo de Vida

4.2.17.3.1. A solução deverá permitir:

a. Definição de políticas de retenção de dados (gravações, logs, relatórios);
b. Exclusão automática de dados antigos, conforme parâmetros definidos (tempo ou espaço utilizado);
c. Relatórios de controle sobre os backups realizados, falhas e restaurações efetuadas.

4.2.18. Videoconferência Integrada

4.2.18.1. Funcionalidades da Videoconferência

4.2.18.1.1. O sistema deverá oferecer módulo de videoconferência integrado à central, com as seguintes características:

a. Definição do número máximo de participantes por sessão, conforme necessidade do contratante;
b. Suporte a compartilhamento de tela, áudio e vídeo em alta definição;
c. Possibilidade de gravação de videoconferências, permitindo armazenamento seguro para consulta, auditoria e registro institucional;

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

d. Suporte a chats durante a conferência, com registro do conteúdo textual;
e. Possibilidade de geração de relatórios contendo informações sobre participantes, tempo de conexão e duração da sessão;
f. Acesso via navegador (WebRTC) e aplicativos móveis, sem necessidade de instalação de plugins adicionais.

4.2.22.1. Funcionalidades Obrigatórias

a. Gravação de telas de computadores, permitindo monitoramento das atividades dos agentes (opcional, se habilitado);
b. Licenciamento de Posições de Atendimento (PA) com dashboards e indicadores analíticos em tempo real;
c. Suporte a discadores automáticos nos modos:
d. Progressivo;
e. Preditivo;
f. Preview;
g. Discagem automática via URA;
h. Classificação automática de chamadas com base em análise de conteúdo (uAnalytics);
i. Direcionamento inteligente de chamadas ou mensagens com base em dados de consultas externas, utilizando scripts ou integrações específicas.

4.2.23. A solução deverá possuir a funcionalidade de Keyword Spotting e deverá estar obrigatoriamente integrada à solução ofertada.

4.2.23.1. Cadastro de Palavras-Chave e Regras

4.2.23.1.1. O sistema deverá permitir:

a. Cadastro ilimitado de palavras-chave relacionadas a temas específicos, como:
b. Reclamações;
c. Denúncias;
d. Emergências;
e. Solicitações de serviços públicos;

4.2.23.3. Análise de Conversas e Transcrição de Chamadas

4.2.23.3.1. Funcionalidades obrigatórias:

a. Transcrição automática das chamadas telefônicas gravadas, com detecção de palavras-chave imediatamente após o término da ligação;

4.2.23.4. Notificações Automáticas de Ocorrências Críticas

4.2.23.4.1. Ao detectar uma palavra-chave, o sistema deverá:

b. Gerar alertas automáticos via e-mail para os responsáveis;
c. Exibir notificações em tempo real na interface web do supervisor ou agente (CTI);
d. Registrar as ocorrências no sistema, com rastreabilidade e consulta futura.

4.2.23.5. O sistema deverá permitir a transcrição automática de Chamadas telefônicas gravadas, convertendo o áudio para texto com alta acurácia;

4.2.24.6. A transcrição deverá gerar texto estruturado, com:

a. Pontuação automática;
b. Identificação dos locutores;
c. Marcação temporal (timestamp) de início e término de cada trecho de fala.

4.2.24.6. 1. Processar chamadas telefônicas longas de forma assíncrona;

4.2.28. Documentação Técnica e Comprovação

4.2.28.1. Documentação Obrigatória

a. A contratada deverá apresentar, obrigatoriamente, os seguintes documentos para fins de comprovação técnica dos requisitos:
b. Datasheet oficial da solução;

4.3. Softphone Multiplataforma

4.3.1. Compatibilidade e Disponibilidade

a. aplicativo deverá ser compatível com os sistemas operacionais Android, iOS, Windows e macOS.
b. Deverá ser homologado pela solução ofertada.

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2025.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

c. Deverá estar disponível para download nas lojas Google Play Store e Apple App Store.

4.3.2. Funcionalidade de Chamadas

O aplicativo deverá permitir o recebimento de chamadas em dispositivos móveis mesmo quando estiver fechado ou em segundo plano.

4.3.3. Gestão de Usuários

a. Deverá dispor de plataforma web de gestão, acessível aos administradores.
b. Permitir a criação de usuários, tanto de forma individual quanto em lote, mediante importação de arquivos no formato .CSV.
c. Suporte à criação de templates de configuração, vinculados a departamentos, setores ou grupos.
d. Possibilitar a atualização remota das configurações dos usuários diretamente pela plataforma web.
e. Permitir o envio automático de configurações via plataforma, sem necessidade de intervenção no dispositivo.
f. Permitir a edição e exclusão de usuários pela interface web.
g. Capacidade para criação de até dois menus personalizados com links no aplicativo.
h. Permitir a exportação dos dados dos usuários e das configurações no formato .CSV.

4.3.4. Lista Telefônica Corporativa

a. Suporte à criação de agenda telefônica corporativa em nuvem, com capacidade para até 100.000 (cem mil) contatos.
b. Permitir a importação massiva de contatos via arquivo .CSV.
c. Permitir a inclusão manual e individual de contatos.
d. Possibilitar o vinculamento de contatos a perfis, departamentos ou setores específicos.

4.3.5. Realização de Chamadas

a. aplicativo deverá permitir a realização de chamadas de áudio e vídeo, por meio de:
b. Teclado numérico;
c. Lista de chamadas recentes;
d. Histórico de chamadas (todas, atendidas e perdidas);
e. Agenda de contatos (favoritos, agenda corporativa e agenda telefônica do dispositivo).

4.3.6. Recursos Avançados de Chamadas

a. aplicativo deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:
b. Mudo (mute);
c. Espera (hold);
d. Transferência de chamadas, nas modalidades cega (blind) e assistida (attended);
e. Modo "Não Perturbe" (DND);
f. Atendimento Automático (auto answer);
g. Escolha do identificador de chamadas (caller ID).

4.3.7. Funcionalidade de Bate-Papo Corporativo

a. Permitir o início de chats entre membros da mesma organização.
b. Permitir o envio e recebimento de:
c. Mensagens de texto;
d. Emojis;
e. Arquivos diversos (documentos, fotos, vídeos, áudios, entre outros).
f. Permitir a confirmação de:
g. Recebimento das mensagens;
h. Leitura das mensagens.

4.3.8. Configurações Gerais aplicativo deverá permitir, no mínimo, as seguintes configurações:

a. Definir o tipo de DTMF.
b. Configurar tipos de criptografia.
c. Definir o número do correio de voz.
d. Ativar ou desativar funcionalidades como:
e. Transferência de chamadas;
f. Espera de chamadas;

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2025.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

g. Encaminhamento incondicional de chamadas.
h. Configurar os destinos para encaminhamento de chamadas nas situações:
i. Ocupado;
j. Sem resposta.
k. Configuração completa dos dados SIP, incluindo:
l. Usuário SIP, senha, servidor, protocolo, porta, proxy, identificador de chamadas e ID de autenticação.
m. Ativação ou desativação da funcionalidade de bate-papo.
n. Definir até dois links personalizados dentro do aplicativo.
o. Sincronização da agenda de contatos em nuvem.
p. Configuração de notificações push personalizadas, via plataforma web.
q. Permitir ativar ou desativar:
r. Contas SIP;
s. Chamadas de vídeo.
t. Visualizar e gerenciar os codecs de áudio e vídeo.
u. Suporte a múltiplos idiomas, incluindo obrigatoriamente o português (Brasil).
v. Permitir a limpeza do registro de chamadas diretamente no aplicativo.

4.3.9. API de Integração

a. sistema deverá disponibilizar API de integração, com autenticação via token, permitindo a realização das principais ações do sistema através de integrações com sistemas externos.

4.3.10. Comprovação Técnica

b. Para a devida comprovação do atendimento de todos os requisitos técnicos, a licitante deverá apresentar, obrigatoriamente:
c. Datasheet;
d. Catálogo; e/ou
e. Folder técnico oficial do fabricante ou desenvolvedor da solução ofertada.

4.4. Plataforma de atendimento multicanal com chatbot, chat interno e videoconferência.

4.4.1. Arquitetura e Acesso

a. A solução deverá ser fornecida na modalidade Software como Serviço (SaaS), baseada em computação em nuvem (Cloud Computing), acessível via internet, sendo que toda a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados ficará sob responsabilidade da CONTRATADA (PROVEDORA).
b. Caberá à CONTRATANTE apenas a disponibilização dos meios de acesso à internet para seus usuários, bem como os dispositivos de acesso.
c. Os dispositivos fornecidos pela CONTRATANTE deverão possuir sistema operacional, navegadores atualizados e diretório local para autenticação e navegação.

4.4.2. Segurança e Confiabilidade

a. A solução deverá garantir, de forma permanente, a disponibilidade, integridade, confidencialidade e segurança de todas as informações gerenciadas e armazenadas pela CONTRATANTE.
b. As comunicações devem ocorrer com criptografia ponta a ponta, assegurando a privacidade dos dados.

4.4.3. Funcionalidades Gerais

a. Interface da solução totalmente em português (Brasil).
b. Sistema de gestão de atendimento multicanal, incluindo, no mínimo:
c. WhatsApp corporativo integrado;
d. Videoconferência diretamente pela plataforma.
e. Chat corporativo

4.4.4. Funcionalidades de Atendimento

a. Permitir a criação de respostas automáticas, configuráveis e personalizadas, com base no horário de atendimento, dados dos clientes ou regras específicas.
b. Direcionamento inteligente de atendimentos para grupos de agentes ou departamentos, com exibição do nome do operador/agente.

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2025.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

c. Permitir que o usuário final configure sua própria senha de acesso.
d. Suporte a atendimentos automatizados via chatbot, com fluxos configuráveis.
e. Suporte simultâneo a múltiplos usuários e agentes na plataforma.
f. Cadastro automático de clientes (leads) a partir dos atendimentos.
g. Suporte à criação de múltiplos departamentos ou setores, com roteamento específico.
h. Geração automática de protocolos de atendimento, exibidos ao cliente e armazenados no histórico.
i. Permitir a transferência de atendimentos entre agentes de forma simples e ágil.
j. Interface responsiva, permitindo atendimento via dispositivos móveis (smartphones e tablets).
k. Monitoramento em tempo real das conversas e atendimentos em andamento.
l. Geração de relatórios gerenciais e operacionais, contendo métricas como tempo de atendimento, quantidade de atendimentos, fila, SLA, entre outros.
m. Suporte à transferência de arquivos, incluindo documentos, imagens, vídeos e áudios.
n. Disponibilização de API para integração com outros sistemas corporativos, como ERPs, CRMs e plataformas de gestão.
o. Visualização de ranking de atendimentos, por agente, setor ou outro critério configurável.
p. Histórico completo de conversas, armazenado por tempo indeterminado ou conforme política da CONTRATANTE.
q. Permitir a definição de estratégias diferenciadas por canal de entrada, personalizando o atendimento conforme o meio de contato.
r. Captura e validação de dados, como nome, CPF/CNPJ, endereço, e outros, com confirmação de respostas (sim/não) para validação.
s. Personalização de perguntas e respostas automáticas, inclusive com suporte a emojis e variáveis.
t. Agendamento automático de envio de mensagens ou perguntas a clientes ou contatos.
u. **4.4.5.** Funcionalidades de Videoconferência Integrada
v. Permitir a criação de salas de videoconferência personalizadas, podendo ser nomeadas conforme a necessidade da CONTRATANTE.
w. Suporte para, no mínimo, 100 usuários simultâneos em videoconferência.
x. Possibilidade de definir descrições detalhadas para cada sala de reunião, facilitando a identificação do objetivo da conferência.
y. Permitir o envio de convites para participantes diretamente pela plataforma, por meio de:
z. Bot de WhatsApp;
aa. E-mail;
bb. Link direto para acesso.
cc. Acesso às salas de videoconferência realizado exclusivamente por link, sem a necessidade de instalação de aplicativos externos ou complementos.
dd. Disponibilização de botão na interface do atendimento para envio rápido de convites às videoconferências.
ee. Armazenamento do histórico das videoconferências realizadas, incluindo:
ff. Detalhes dos participantes;
gg. Datas e horários;
hh. E, quando autorizado, as gravações completas das reuniões passadas.
ii. Gerenciamento dos participantes durante a conferência, permitindo:
jj. Mutar ou desmutar microfones;
kk. Remover participantes, se necessário.
ll. Suporte a compartilhamento de telas, possibilitando apresentações e colaborações em tempo real.
mm. Chat integrado em tempo real durante a videoconferência, possibilitando a troca de mensagens paralelas à reunião.

4.4.6. Funcionalidades de chat interno
4.4.6.1. Criação de grupos de conversa por projeto, setor ou tema;
4.4.6.2. Controle granular de permissões:
a. Participação em grupos;

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

b. Envio/recebimento de mensagens e arquivos;
c. Gravação ou escuta de áudios

4.4.6.3. Envio de documentos nos formatos: PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX, TXT;
4.4.6.4. Suporte a imagens JPG, JPEG, PNG e GIF;
4.4.6.5. Envio e gravação de áudios em formato MP3.
4.4.6.6. Integração com Softphone;
4.4.6.7. Chamadas internas via ramal diretamente pelo chat;
4.4.6.8. Chamadas externas para números fixos ou móveis com controle de permissão;
4.4.7. Disponibilidade e Níveis de Serviço

a. A solução deverá estar disponível em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), incluindo finais de semana e feriados, sem restrições de horário, garantindo a continuidade do atendimento e funcionamento da plataforma.

4.4.8. Comprovação Técnica

b. Para comprovação do atendimento a todos os requisitos técnicos especificados, a licitante deverá apresentar, obrigatoriamente:
c. Datasheet;
d. Catálogo técnico; e/ou
e. Folder institucional oficial do fabricante ou desenvolvedor da solução ofertada.

4.6. LICENÇA DE DISPARADOR – PACOTE DE 100 DISPAROS MENSAIS

4.6.1. Descrição Geral

a. A licença de disparador permitirá o envio de até 100 disparos mensais, destinados a campanhas automatizadas através da solução de chatbot.
b. Este serviço visa potencializar a comunicação, tornando-a mais eficiente, estratégica e automatizada, otimizando o relacionamento com os munícipes.

4.6.2. Características Funcionais

a. 100 disparos mensais, não acumulativos, renovados a cada ciclo mensal.
b. Envio de mensagens personalizadas, integradas aos fluxos inteligentes do chatbot.
c. Entregas realizadas por meio de canais suportados pela solução, especialmente o WhatsApp Corporativo.

4.6.3. Configuração e Segmentação de Envio

a. Permitir:
b. Segmentação de contatos, baseada em:
c. Etiquetas;
d. Carteiras de contatos;
e. Região geográfica.
f. Agendamento inteligente dos disparos, definindo:
g. bot responsável pela execução;
h. intervalo entre os envios, otimizando a entrega e evitando bloqueios.

4.7. Telefonia Móvel Corporativa

a. Plano com no mínimo:
b. 5GB de dados;
c. 1000 SMS;
d. WhatsApp ilimitado;
e. Chamadas ilimitadas (VC1, VC2, VC3);

4.9. Discagem Gratuita (0800)

a. Número 0800 exclusivo com 4 canais simultâneos;
b. Chamadas ilimitadas de todo o território nacional;
c. URA personalizada e relatórios de atendimento.

5. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

5.1. Após a assinatura do contrato, a contratada deverá elaborar e apresentar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, o Projeto de Implantação, contendo o cronograma detalhado, plano de execução, etapas. A partir da aprovação deste projeto pela contratante, a contratada deverá concluir integralmente a implantação da solução, com todos os serviços executados, testes realizados, treinamento concluído e entrega da documentação técnica, no prazo máximo de 40 (quarenta) dias corridos.
5.2. A contratação terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada sucessivamente, por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, nos termos do artigo 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante interesse da Administração e formalização pôr termo aditivo;
5.3. Durante toda a vigência contratual, caberá exclusivamente à empresa contratada a responsabilidade pela manutenção, operação, suporte técnico, atualizações e pleno funcionamento da solução fornecida, devendo assegurar a continuidade dos serviços, a correção de falhas, a substituição de componentes defeituosos (quando aplicável), bem como a prestação de suporte técnico remoto e/ou presencial sempre que necessário, de acordo com os níveis de serviço estabelecido.

6. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

Prioridade	Resposta	Solução Remota	Solução Local
P1 Crítica	1h	4h	24h
P2 Alta	2h	8h	24h
P3 Média	4h	16h	48h
P4 Baixa	8h	24h	48h

6.1. As demandas de suporte técnico serão classificadas conforme os níveis de prioridade a seguir, com seus respectivos tempos de resposta e de resolução:
6.1.1. Prioridade Crítica (P1):
a. Ocorrências que resultem na interrupção total do serviço ou em grave degradação, afetando diretamente a operação principal da Contratante.
b. Tempo de resposta: até 02 (duas) horas úteis.
c. Tempo de resolução remota: até 04 (quatro) horas úteis.
d. Tempo de resolução presencial (in loco): até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da abertura do chamado.
6.1.2. Prioridade Alta (P2):
a. Ocorrências que gerem degradação significativa do serviço, com impacto relevante, porém permitindo a continuidade parcial da operação.
b. Tempo de resposta: até 02 (duas) horas úteis.
c. Tempo de resolução remota: até 08 (oito) horas úteis.
d. Tempo de resolução presencial (in loco): até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da abertura do chamado.
6.1.3. Prioridade Média (P3):
a. Ocorrências que impactem funcionalidades não essenciais, sem causar interrupção ou prejuízo crítico às operações da Contratante.
b. Tempo de resposta: até 04 (quatro) horas úteis.
c. Tempo de resolução remota: até 16 (dezesseis) horas úteis.
d. Tempo de resolução presencial (in loco): até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da abertura do chamado.
6.1.4 Prioridade Baixa (P4):
a. Ocorrências de baixo impacto, que não comprometam a operação, como dúvidas, solicitações de melhorias, ajustes visuais, configurações ou demandas administrativas.
b. Tempo de resposta: até 08 (oito) horas úteis.
c. Tempo de resolução remota: até 24 (vinte e quatro) horas úteis.
d. Tempo de resolução presencial (in loco): até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da abertura do chamado.
6.2. Definições Operacionais:

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

a. Tempo de Resposta: Intervalo entre a abertura do chamado pela Contratante e o primeiro contato técnico da Contratada, com início efetivo da análise e diagnóstico do problema.
b. Tempo de Resolução: Período entre a abertura do chamado e a solução definitiva ou provisória do problema, prestada remotamente ou presencialmente, garantindo a restauração da operação ou mitigação dos efeitos.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Fornecer, implantar, configurar e garantir o pleno funcionamento da solução de Comunicação Unificada, composta por PABX IP, telefones IP, softphones, chatbot e telefonia móvel corporativa.
7.2. Assegurar que todos os equipamentos, licenças e serviços estejam operando de forma integrada, eficiente e contínua, conforme as especificações contratadas.
7.3. Realizar a entrega, instalação e ativação dos telefones IP, devidamente configurados e compatíveis com a solução de PABX fornecida.
7.4. Disponibilizar e manter ativos os serviços de telefonia móvel corporativa, incluindo fornecimento de chips, números e suporte técnico.
7.5. Oferecer suporte técnico remoto e presencial, sempre que necessário, respeitando os prazos de atendimento e solução definidos em contrato.
7.6. Realizar manutenções preventivas e corretivas, bem como atualizações necessárias para o perfeito funcionamento da solução.
7.7. Disponibilizar portal ou sistema web para gestão dos serviços contratados, com emissão de relatórios operacionais e gerenciais.
7.8. Promover treinamentos básicos para operação dos sistemas fornecidos, quando solicitado pela Contratante.
7.9. Adotar medidas de segurança da informação, proteção de dados e garantir conformidade com a LGPD e demais legislações aplicáveis.
7.10. Arcar integralmente com todos os encargos, tributos, taxas e despesas decorrentes da execução dos serviços contratados.
7.11. Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas, bem como garantir a continuidade e qualidade dos serviços.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Proporcionar todas as condições necessárias para que a Contratada execute os serviços, incluindo o acesso às dependências, informações, sistemas e recursos técnicos necessários.
8.2. Disponibilizar, em suas dependências, link de dados com capacidade, disponibilidade e qualidade compatíveis com os serviços contratados, bem como infraestrutura elétrica adequada, pontos de rede, aterramento, climatização e demais recursos físicos necessários ao funcionamento dos equipamentos e da solução implantada.
8.3. Indicar formalmente os responsáveis pela gestão, acompanhamento, fiscalização e validação dos serviços contratados, sendo responsáveis pela interlocução com a Contratada.
8.4. Fornecer, sempre que solicitado, as informações, autorizações e dados necessários para a correta configuração, customização e operação das soluções contratadas.
8.5. Realizar os pagamentos devidos à Contratada, na forma, prazo e condições estabelecidas no contrato.
8.6. Zelar pela guarda, bom uso, integridade e conservação dos equipamentos fornecidos pela Contratada em regime de comodato, responsabilizando-se por qualquer dano causado por mau uso, negligência ou uso indevido.
8.7. Assumir integralmente o custeio da reposição de equipamentos, tais como telefones IP, ou quaisquer outros fornecidos em regime de comodato, em casos de extravio, perda, furto, roubo ou dano não relacionado a defeito de fabricação ou desgaste natural, mediante apresentação de boletim de ocorrência ou comunicação formal.
8.8. Comunicar imediatamente à Contratada qualquer irregularidade, defeito, falha ou interrupção nos serviços, para que sejam adotadas as providências corretivas necessárias.
8.9. Permitir o acesso da Contratada às dependências da Contratante sempre que necessário para instalação, manutenção, atualização, suporte técnico ou substituição de equipamentos e serviços.

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

8.10. Manter, durante toda a vigência contratual, as condições técnicas, operacionais e estruturais necessárias para o perfeito funcionamento dos serviços, especialmente aquelas relativas à infraestrutura de rede, energia, climatização, segurança física e lógica.

8.11. Observar e cumprir fielmente as disposições contratuais, colaborar para o bom andamento da execução contratual e evitar quaisquer entraves, atrasos ou omissões que possam comprometer a prestação dos serviços, desde que não sejam de responsabilidade da Contratada.

9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Gestão técnica, administrativa e requisitante conforme Art. 117 da Lei 14.133/2021;
Relatórios mensais de acompanhamento e SLA;
Reuniões periódicas de acompanhamento.

10. FORMA DE SELEÇÃO

Modalidade: Pregão Eletrônico;
Critério: Menor preço global;
Regime: Empreitada por preço global.

11. HABILITAÇÃO

11.1. Habilitação jurídica

11.1.1. 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;

11.1.2. Empresário Individual: inscrição no registro público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

11.1.3. 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;

11.1.4. 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;

11.1.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores

11.1.6. 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

11.1.7. 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.

11.1.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

11.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas com emissão não superior a 90 dias;

11.2.2. 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.

11.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2025.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

11.2.4. 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;

11.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.2.7. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre

11.2.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal 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.

11.2.9. 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

11.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.3.1. Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante executou, de forma satisfatória, contrato de fornecimento e implantação de solução de telefonia IP, composta, no mínimo, pelos seguintes elementos:

11.3.1.1. Implantação de sistema de PABX IP;

11.3.1.2. Fornecimento de, no mínimo, 50 (cinquenta) ramais ativos;

11.3.1.3. Compreendendo, obrigatoriamente, o fornecimento de minutos (STFC) e comodato/locação de aparelhos IP;

11.3.1.3.1. Pelo período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos.

11.3.1.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) estar acompanhado(s) do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no respectivo Conselho Profissional (CREA, CFT), nos termos da Lei nº 5.194/1966, da Lei nº 13.639/2018, ou da Lei nº 12.378/2010.

11.3.2. Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação de serviço de telefonia móvel pela licitante, pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

11.3.3. Certidão de Registro de Pessoa Jurídica, expedida pelo Conselho Profissional competente (CREA/CFT) da jurisdição da sede da empresa, dentro do prazo de validade;

11.3.4. Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT, válida, referente ao(s) profissional(is) responsável(is) pela execução dos serviços.

11.3.5. Comprovação do vínculo do(s) profissional(is) indicado(s) no Acervo Técnico com a empresa licitante, mediante apresentação de, pelo menos, um dos seguintes documentos:

I – Vínculo empregatício: Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo as folhas de identificação e registro do contrato de trabalho ou documento equivalente;

II – Vínculo societário: Contrato social, estatuto ou alteração contratual registrada, que comprove participação societária do profissional na empresa;

III – Vínculo como autônomo ou liberal: Contrato de prestação de serviços devidamente assinado entre as partes.

11.3.6. A licitante deverá comprovar que possui, no mínimo, 01 (um) profissional certificado pelo fabricante do PABX IP ofertado, habilitado a realizar a instalação, configuração, suporte e manutenção do sistema, durante toda a vigência contratual.

11.3.6.1. A comprovação deverá ser realizada mediante apresentação:

11.3.6.1.1. Do certificado válido emitido diretamente pelo fabricante da solução de PABX ofertada;

11.3.6.1.2. De documento que comprove o vínculo empregatício com a empresa licitante, por meio de cópia da CTPS ou outro documento equivalente.

11.3.6.2. Esta exigência fundamenta-se na necessidade de assegurar que a licitante detenha efetiva capacidade técnica especializada para garantir:

11.3.6.3. A correta implantação, operação, manutenção e suporte da solução de telefonia IP;

11.3.6.4. A prevenção de falhas operacionais, atrasos na implantação e dependência de terceiros;

Eric de Biássio Santos
Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:32:31-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

11.3.6.5. A continuidade da prestação dos serviços, com qualidade, segurança e estabilidade, minimizando riscos para a Administração Pública.

11.3.7. Apresentar cópia da Licença de Autorização para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

11.3.8. Apresentar cópia da Licença de Autorização para prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou na condição de Operadora Móvel Virtual (MVNO – Mobile Virtual Network Operator), válida, emitida pela ANATEL.

11.3.9. Apresentar declaração emitida pela ABR Telecom, que comprove a habilitação da licitante para operacionalizar a portabilidade numérica, conforme regulamentação vigente da ANATEL.

11.4. Qualificação Econômico-financeira

11.5. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, com prazo de emissão inferior a 90 dias;

12. RESPONSÁVEL

Eric de Biássio Santos

Assinado digitalmente por Eric de Biássio Santos
ND: C=BR, CN=Eric de Biássio Santos, O=Município de Ventania, OU=Administração, E=compras@ventania.pr.gov.br
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: 12345678
Data: 2026.03.23 13:33:07-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0

Eric de Biassio Santos
Secretário Municipal de Infraestrutura e Planejamento