**Solicitação nº34/2024**

**Secretaria de Administração, Finanças e Planejamento**

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

|  |
| --- |
| **ELEMENTOS** |
| **1.** | **Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público.** A telefonia VoIP é uma escolha atraente devido à sua capacidade de utilizar a internet para realizar chamadas, resultando em custos mais baixos em comparação com linhas telefônicas tradicionais. Além disso, oferece flexibilidade para os funcionários fazerem e receberem chamadas de qualquer lugar, escalabilidade para acompanhar o crescimento da empresa e uma variedade de recursos avançados, como encaminhamento de chamadas e videochamadas.A solução de videoconferência é essencial para facilitar reuniões virtuais entre equipes distribuídas geograficamente, reduzir despesas de viagem e promover uma colaboração eficiente por meio de recursos como compartilhamento de tela e documentos em tempo real.Além disso, um sistema de telefonia móvel eficiente permitirá uma comunicação mais rápida e eficaz entre os servidores municipais e entre diferentes departamentos. Isso é crucial para a coordenação de atividades, tomada de decisões e resposta a situações emergenciaisPara garantir uma escolha adequada, é importante considerar requisitos como qualidade de serviço, segurança, compatibilidade com outras ferramentas de comunicação utilizadas pela empresa e disponibilidade de suporte técnico confiável.Ao selecionar as soluções de telefonia VoIP e videoconferência que melhor atendam às suas necessidades, o Município estará investindo em uma infraestrutura de comunicação moderna e eficiente para impulsionar o crescimento e o sucesso nos negócios. |
| **2.** | **Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração** O Município não possui Plano de Contratação Anual. |
| **3.** | **Requisitos da contratação**3.1. Requisitos de Qualificação Técnica da empresa a ser contratada:* Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direto privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 60 ramais, demonstrando que que a proponente implantou solução de telefonia IP comporta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.
* Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
* Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
* Comprovação de vinculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:
* I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;
* II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;
* III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.
* Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui profissional qualificado a fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual. A comprovação de vinculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação em razão da necessidade de a empresa possuir pessoal devidamente qualificado para a realização da instalação e gerenciamento posterior, evitando prejuízos ao Município, como por exemplo atrasos na instalação e/ou erros, e a não operacionalização correta do equipamento);
* Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que este está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. A comprovação de vinculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação tendo em vista a necessidade de a empresa possuir colaboradores capacitados na instalação e configuração permitindo que a contratante utilize de forma eficiente e eficaz, isso contribuirá para uma comunicação mais ágil e integrada, podendo configurar as opções de segurança necessária, bem como auxiliar os servidores em sua execução, evitando a inoperação do sistema por falta de conhecimento técnico para o seu pleno funcionamento)
* Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008);
* Cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)
* Apresentar Declaração da Operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.
* Licença para a prestação de serviço de SMP (Serviço Móvel Pessoal) ou Licença de MVNO devidamente expedida pela Anatel.

3.2. Requisitos de Portabilidade 3.2.1. Deverá ser realizada a portabilidade para a tecnologia SIP de 10 linhas pertencentes, considerando a necessidade de manutenção dos números existentes.3.2.2. A contratante informará a contratada a relação dos números a serem portados, após recebimento deste a portabilidade deverá ocorrer no prazo máximo de até 10 (dez) dias.3.3. Requisitos de Capacitação3.3.1. Ficará a encargo da empresa contratada o treinamento aos usuários das soluções ofertadas. O treinamento deverá ser de no mínimo 10 Horas/aula de duração.3.3.2. A contratada ministrará treinamento de nível intermediário aos profissionais técnicos da contratante, responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do contrato.3.4. Requisitos de Manutenção3.4.1. Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.3.4.1.1. A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.3.4.1.2. A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura;3.4.1.3. Todos os custos relacionados às manutenções corretivas incluindo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura;3.4.2. Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá à contratante, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada.3.5. Requisitos Temporais3.5.1. Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

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

3.6. Requisitos de Implantação3.6.1. Os serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação:3.6.1.1. Reunião Projeto de implantação: Em até 05 (cinco) dias após assinatura do contrato;3.6.1.2. Entrega dos Equipamentos: Em até 10 dias após assinatura do Contrato;3.6.1.3. Início da instalação: Em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;3.6.1.4. Conclusão do Paço Administrativo: Em até 30 (trinta) dias, após a sua iniciação.3.6.1.5. Conclusão dos locais externos: em Até 60 (sessenta) dias.3.6.2. Os prazos acima poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.3.7. Requisitos de Garantia e Manutenção3.7.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;3.7.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.3.8. Requisitos de Experiência Profissional 3.8.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.3.9. Requisitos de Equipe técnica3.9.1. Os técnicos da empresa contratada que realizarão as manutenções in-loco, deverão estar devidamente uniformizados e identificados para o fácil reconhecimento dos servidores e desta forma possibilitando o acesso aos setores necessários.3.10. Requisitos dos equipamentos3.10.1. A contratada deverá apresentar juntamente com a proposta de preços a relação de equipamentos a serem utilizados, acompanhado do respectivos datasheet e o Certificado de Homologação Emitido pela Anatel.3.10.1.1. Fica dispensada apresentação do Certificado dos equipamentos não passiveis de Homologação, por exemplo, Headset com conexão USB. |
| **4.** | **Estimativas das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala.**Em levantamento realizo pelo Departamento responsável estimasse a quantidade abaixo relacionada:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **QUANT.** | **ESPECIFICAÇÃO** | **VALOR MENSAL** |
|  | 01 | PABX com 120 Ramais, com fornecimento de ligações ilimitadas de móvel e fixo Brasil. | R$ 10.500,00 |
| 10 | Portabilidade de Linhas para a Tecnologia SIP. |
| 110 | **Aparelhos IP 10/100,** com as seguintes características mínimas:Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41”); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS.Deverá ser apresentada em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos.Apresentar Certificado de Homologação do equipamento. |
| 10 | **Telefone IP Dect sem fio, especificação mínima exigida:**LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; **Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos** |
| 07 | **Base para Telefone sem fio, especificação mínima exigida:**05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.**Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet.** |
| 01 | Licença softphone para realização de videoconferência com a possibilidade de 900 participantes. |
| 140 | Licenças de Usuários de chat corporativo  |
| 10 | Licenças de usuários de atendimento de plataforma de comunicação integrada com whatsapp (chatbot)  |
| 01 | Licença Gestor de Chat corporativo |
| 10 | 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 10GB De Dados, Validos Por 30 Dias, Sms Ilimitado, Whatsapp Ilimitado, Chamadas Ilimitadas Para Fixo E Móvel De Todas As Operadoras (Vc1, Vc2, Vc3) |

 |
| **5.** | **Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar.**5.1. Atualmente verifica-se que o mercado nacional apresenta as seguintes soluções para a prestação do serviço objeto deste:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLUÇÃO** | **PRÓS** | **CONTRAS** |
| **PABX ANALÓGICO** | - Custo Inicial mais baixo em comparação com sistemas digitais;- Fácil de instalar e configurar;- Compatibilidade com equipamentos telefônicos analógicos tradicionais; | - Limitado em termos de recursos e funcionalidades em comparação com sistemas digitais;- Menor capacidade de expansão;- Maior Propensão a interferências e ruídos na linha telefônica;- Dificuldade em integrar com sistemas de comunicação mais modernos. |
| **PABX DIGITAL** | - Oferece mais recursos e funcionalidades em comparação com sistemas analógicos;- Melhor qualidade de áudio e menor propensão a interferências;- Maior Capacidade de expansão e flexibilidade na configuração. | - Custo inicial mais alto que os sistemas analógicos;- Requer conhecimento técnico mais avançado para instalação e manutenção;- Menor compatibilidade com equipamentos telefônicos analógicos. |
| **PABX HIDRIDO** | - Combina as vantagens dos sistemas analógicos e digitais;- Flexibilidade para integrar equipamentos analógicos e digitais;- Oferece uma transição suave de tecnologias mais antigas para mais modernas.  | - Custo Inicial pode ser mais alto que sistemas puramente analógicos;- Pode exigir mais manutenção devido à complexidade da integração de diferentes tecnologias; |
| **PABX IP** | - Oferece integração com sistemas de comunicação baseados na internet;- Maior flexibilidade e mobilidade permitindo chamadas via internet;- Menor custo de chamadas longa distância;-Possui uma gama de serviços superior aos demais, como URA, filas de atendimento, gravador de chamadas, etc..;- Permite que seus ramais sejam autenticados facilmente em softwares instalados em computadores, smartphones ou telefones IP, uma vantagem que facilita atividades como o trabalho home office, por exemplo. | - Requer uma conexão de internet confiável para funcionar adequadamente;- Pode ser mais suscetível a problemas de segurança, como ataques cibernéticos;Custo inicial pode ser mais alto devido a necessidade de equipamentos de rede adicionais. |

A solução escolhida por este órgão é a PABX IP (Voip), por se tratar de um dos modelos mais complexos e com mais recursos disponíveis. Esse sistema funciona como um servidor Proxy, coordenando as permissões concedidas aos usuários da rede. A rede usada neste sistema é a rede de dados para tráfego de voz, que suporta todas as funcionalidades de um PABX convencional, além de recursos adicionais.Principais vantagens do uso do PABX IP em uma empresa:* Possibilidade de customização da rede;
* Capacidade ilimitada de novos ramais à rede;
* Facilidade para fazer a configuração do sistema (por meio de um simples browser de internet);
* Gravação de mensagens automática e personalizadas;
* Caixa postal;
* Tarifas mais baixas para chamadas de longa distância;
* Realização de chamadas de vídeo;
* Reconhecimento de voz;
* Integração entre filiais (Nesse caso, é necessário um link de internet dedicado a voz entre as filiais para manter a qualidade das ligações).

 Quanto às desvantagens do PABX IP podemos apontar que ele tem dificuldades para operar, e bem, em locais com dificuldades de sinal de internet. Ou regiões com serviços de conexões ruins.Porém, os recursos adicionais avançados, sua constante evolução faz com que a adoção do modelo PABX IP seja vantajosa em praticamente todos os cenários. |
| **6.** | **Em Relação Ao Formato Da Licitação**

|  |  |
| --- | --- |
| **AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS** | **COMODATO DOS EQUIPAMENTOS** |
| **PRÓS** | **CONTRAS** | **PRÓS** | **CONTRAS** |
| 1. Propriedade dos equipamentos, o que significa que a empresa tem controle total sobre eles. | 1. Custo inicial mais alto devido à aquisição dos equipamentos;2. Responsabilidade pela manutenção e atualização dos equipamentos;3. Necessidade de nova aquisição sempre que estes se encontrarem desatualizados ou em caso de dano.4.Necessidade de realizar novas licitações quando da necessidade de aquisições;5. A impossibilidade de venda e/ou descarte dos equipamentos não mais utilizados, em razão da necessidade de realização de Leilão para este.  | 1. Custo inicial reduzido, já que os equipamentos são fornecidos em regime de comodato.2. Manutenção e suporte técnico geralmente incluídos no contrato de comodato.3. Possibilidade de atualização dos equipamentos conforme necessário, sem custos adicionais.4. Possibilidade de substituição do equipamento de imediato, caso constatado qualquer defeito/dano que impeça o seu pleno funcionamento, sem custo nenhum a Contratante. | 1. Falta de Propriedade dos equipamentos; |

 A Solução determinada para a presente contratação é a de contratação de uma única empresa que forneça todas as soluções detalhadas na relação dos itens, em forma de comodato dos equipamentos e prestação de serviço com a manutenção preventiva e corretiva 24x7, sendo está a mais vantajosa para o Município de Palmitos/SC. |
| 7. | **Descrição Da Solução Como Um Todo** A solução integrada de comunicação oferece uma gama completa de serviços essenciais para atender às demandas de comunicação do Município. A plataforma de telefonia VoIP proporciona comunicações claras e confiáveis pela internet, com minutos ilimitados para chamadas nacionais e internacionais. Um sistema de chat corporativo seguro e intuitivo permite a comunicação interna da empresa, facilitando a colaboração em tempo real, o compartilhamento de arquivos e a coordenação de projetos. Um chatbot inteligente automatiza tarefas repetitivas e oferece suporte instantâneo aos clientes, lidando com consultas comuns, agendando compromissos e fornecendo informações sobre produtos e serviços. O fornecimento dos aparelhos telefônicos de alta qualidade em comodato, configurados e mantidos por uma equipe técnica especializada, garantindo uma integração perfeita com a infraestrutura existente. Uma solução de videoconferência integrada facilita reuniões virtuais e colaboração remota, com recursos avançados de áudio e vídeo, compartilhamento de tela e colaboração em tempo real. A automação do envio de mensagens mensais pelo WhatsApp permite o fornecimento de atualizações, outros comunicados importantes aos clientes de maneira conveniente e eficaz. |
| **8.** | **Justificativa Não Parcelamento Da Solução** A contratação dos serviços disposto no item 4 do presente ETP, serão processados mediante Lote único, portanto, sendo realizado o contrato com um único prestador do serviço.A adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de uma aplicação sob sua responsabilidade foi causada por falha de componente sob responsabilidade de outra contratada. O agrupamento de itens em lotes se deve ao fato de que todos os bens e serviços estão intrinsecamente relacionados. Portanto, com um fornecedor único, responsável pela integração na prestação dos serviços e pela manutenção da estabilidade e operacionalidade de toda a solução, a Administração ganha em capacidade de gestão junto ao contratado, com instrumentos de cobrança efetiva a um único mantenedor de todo o serviço. Portanto, com esse cenário existe um único interlocutor na gestão dos contratos e um único procedimento de eventuais chamadas, por exemplo, de assistência técnica durante o período de serviço, propiciando agilidade na resolução de problemas - com 1 economicidade - advindos de eventuais falhas ou outros eventos relacionados ao contrato de fornecimento e prestação de serviço.  Do ponto de vista financeiro, a subdivisão do lote em itens traria perda da economia de escala, uma vez que o fornecimento por empresas distintas traria aumento dos custos aos licitantes vencedores. Considerando o exposto, a aquisição do objeto por adjudicação por lote justifica-se pela vantagem econômica para a administração, uma vez que o objeto se compõe de vários itens inter-relacionados e o seu agrupamento viabiliza a prestação dos serviços por uma única empresa. Assim, as ressalvas destacadas acima se enquadram ao objeto da contratação, ou seja, os itens que compõem a solução proposta possuem elevado nível de integração e automação, e necessitam de compatibilidade entre si para facilitação na gestão contratual e prestação dos serviços. |
| **9.** | **Estimativa Do Valor Da Contratação.**  O município efetuou pesquisa de preço de mercado em três empresas do ramo para chegar no valor estimado. O valor estimado é de R$ 10.500,00 (dez mil e quinhentos reais). |
| **10.** | **Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual.** Deverá ser realizado pela Administração a indicação de um fiscal de contrato e fiscal de obras, estando à administração ciente da necessidade de comunicar os moradores da realização da obra, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a realização de serviços de manutenção não previstos no projeto. |
| **11.** | **Contratações correlatas e/ou interdependentes** Essa contratação segue padrões já executados em outras obras similares e possuem uma visão de ser a melhor alternativa para a contratação e sua execução, afim de melhorar a qualidade de vida dos usuários da via. Não há contratações correlatas e/ou interdependentes uma vez que todos os meios necessários para a operacionalização dos serviços podem ser supridos apenas com a contratação ora proposta. |
| **12.** | **Descrição dos possíveis impactos ambientais e medidas mitigadoras e requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos.** A referida obra não gera impactos ambientais significativos na geração de resíduos, devendo a empresa responsabilizar-se pelo bota fora e limpeza do local, realizando as destinações corretas, em caso de gerar resíduos no local |
| **13.** | **Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina** A migração do serviço de telefonia para uma operadora de telefonia IP é uma decisão estratégica fundamentada em uma análise criteriosa dos problemas atuais e das necessidades futuras da administração pública. Os desafios identificados com o serviço analógico atual como a falta de suporte técnico especializado, a qualidade de serviço inconsistente, e os altos custos associados com manutenções e interrupções são impeditivos significativos para o sucesso e crescimento contínuo.  A adoção de uma solução de telefonia IP não apenas resolve essas questões críticas, mas também traz consigo uma série de melhorias operacionais e estratégicas, como maior confiabilidade nas comunicações, suporte técnico acessível e qualificado, e integração de novas tecnologias que facilitam a comunicação interna e externa. Além disso, a modernização dos equipamentos disponibilizados em comodato representa uma evolução necessária para a infraestrutura de telecomunicações da municipalidade. Economicamente, a transição para telefonia IP se justifica pelo potencial de redução de custos a longo prazo, aumento da produtividade através de melhorias na eficiência operacional, e a diminuição da necessidade de intervenções externas para manutenção do sistema. Embora o investimento inicial possa ser superior ao custo do serviço atual, o retorno sobre o investimento, medido pela melhoria na qualidade do serviço e pela satisfação do usuário, reforça a viabilidade desta mudança. Considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, verificamos a VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO, considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, sendo assim, DECLARAMOS SER VIÁVEL a contratação pretendida. |
| **14.** | **Descrição do Objeto** Contratação de empresa especializada para implementação de Sistema de Comunicação Integrada - PABX IP (Voip), no município de Palmitos/SC. |

**TERMO E REFERÊNCIA**

|  |
| --- |
| **ELEMENTOS** |
| **1.** | **Definição do objeto, incluídos sua natureza, os quantitativos, o prazo do contrato e, se for o caso, a possibilidade de sua prorrogação (art. 6°, XXIII, “a”)**. * 1. Contratação de uma empresa especializada para implantar um Sistema de Comunicação Integrado no município de palmitos/SC, fornecimento dos equipamentos necessários, bem como a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva conforme detalhado no Termo de Referência.
	2. Conforme o ETP, o quantitativo é o que segue:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **QUANT.** | **ESPECIFICAÇÃO** | **VALOR MENSAL** |
|  | 01 | PABX com 120 Ramais, com fornecimento de ligações ilimitadas de móvel e fixo Brasil. | R$ 10.500,00 |
| 56 | Portabilidade de Linhas para a Tecnologia SIP. |
| 110 | **Aparelhos IP 10/100,** com as seguintes características mínimas:Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41”); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS.Deverá ser apresentada em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos.Apresentar Certificado de Homologação do equipamento. |
| 10 | **Telefone IP Dect sem fio, especificação mínima exigida:**LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; **Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos** |
| 10 | **Base para Telefone sem fio, especificação mínima exigida:**05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.**Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet.** |
| 01 | Licença softphone para realização de videoconferência com a possibilidade de 900 participantes. |
| 140 | Licenças de Usuários de chat corporativo  |
| 10 | Licenças de usuários de atendimento de plataforma de comunicação integrada com whatsapp (chatbot)  |
| 01 | Licença Gestor de Chat corporativo |
| 10 | 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 10GB De Dados, Validos Por 30 Dias, Sms Ilimitado, Whatsapp Ilimitado, Chamadas Ilimitadas Para Fixo E Móvel De Todas As Operadoras (Vc1, Vc2, Vc3) |

* 1. Os serviços objeto da presente contratação possui natureza de serviços comuns, sendo processados pela modalidade Pregão, na forma eletrônica.
	2. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da Assinatura do Contrato, prorrogável para até 120 meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.
	3. O serviço objeto da presente é enquadrado como continuado, tendo em vista o caráter essencial em sua prestação.
 |
| **2.** | **Especificação do produto, preferencialmente conforme catálogo eletrônico de padronização, observados os requisitos de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade e segurança (art. 40, § 1°, I).** 2.1 Não se localizou catálogo eletrônico de padronização. Portanto, a especificação foi elaborada através de comparativo dos orçamentos e analisando contratações similares de outros municípios. |
| **3.** | **Fundamentação da contratação, que consiste na referência aos estudos técnicos preliminares correspondestes ou, quando não for possível divulgar esses estudos, no extrato das partes que não contiverem informações sigilosas (art. 6, XXIII, “b”).** 3.1 O município está buscando um serviço de modernização de sua infraestrutura de telefonia, com o objetivo de reduzir custos. Para isso, está considerando a opção de comodato de equipamentos, o que resultaria em economia significativa, já que o município não teria custos com centrais telefônicas, telefones e manutenção. A Necessidade de lançar diversas licitações para o cumprimento da demanda almejada.É importante ressaltar que o sistema de comunicação e telefonia IP é complexo e requer conhecimento especializado para garantir ambientes seguros e disponíveis para os usuários. Centralizar o suporte em uma única empresa possibilitaria redução de custos, maior controle na qualidade do serviço e redução de contratações e compras diretas, bem como auxiliar na fiscalização durante a vigência contratual por parte dos servidores designados, pois é de amplo conhecimento que a grande maioria dos Municípios não possui pessoal qualificado, e ainda, é escasso de servidores.A licitação para contratação do serviço em um único lote é justificada pela necessidade de manter a integridade qualitativa do serviço, evitando descontinuidade e dificuldades gerenciais. Além disso, a contratação em lote único possibilitaria o estabelecimento de um padrão de qualidade e eficiência, o que seria dificultado com vários prestadores de serviços. O agrupamento dos itens também traria economia de escala e eficiência na fiscalização do contrato.A contratação de uma única empresa para o fornecimento de minutos e equipamentos em comodato é justificada pela interligação dos serviços, garantindo comunicação eficiente e economia para o município. A empresa contratada seria responsável por quaisquer custos relacionados a atualizações de tecnologia, mantendo assim a compatibilidade entre software e hardware.Optar por um único fornecedor e um único contrato simplifica significativamente a gestão do serviço de modernização da infraestrutura de telefonia. Com uma única empresa responsável por todos os aspectos da implementação e manutenção do sistema de comunicação, os processos de coordenação, comunicação e tomada de decisão se tornam mais eficientes e transparentes para os gestores municipais.3.2 Esta contratação tem como fundamento o ETP AMD n° 34/2024, elaborado pela Secretária de Administração Finanças e Planejamento, o qual buscou a definição da melhor solução para necessidade encontrada. |
| **4.** | **Descrição da solução como um todo, considerando todo o ciclo de vida do objeto (art. 6°, XXIII, “c”).**DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MINIMAS A SEREM ATENDIDAS**4.1. TELEFONIA MÓVEL**4.1.1. Os serviços de telecomunicações móvel pessoal e de internet móvel deverão ser de característica pós-pago, tecnologia digital, sendo que os acessos habilitados com serviço de dados, deverão ser com tecnologia que permita fazer e receber ligações, e, conexão à internet tipo 3G/4G ou superior, onde haja disponibilidade, sem a necessidade de habilitação de outro equipamento.4.1.2. O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem custo adicional e sem a necessidade de habilitação do acesso móvel ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional.4.1.3. Os dispositivos de comunicação de dados e voz deverão, obrigatoriamente, estar habilitados e aptos para funcionamento em todo o território nacional.4.1.4. Para todos os acessos contratados, a contratada deverá garantir a prestação dos Serviços de Telefonia Móvel Pessoal – SMP, garantindo acessibilidade total para originar e receber ligações locais (VC1) e ligações de longa distância (VC2 e VC3), conforme normas definidas pela Anatel. 4.1.5. Disponibilização dos cartões sim cards (tipo trio) necessários para execução do objeto deste pregão.4.2. Os seguintes serviços deverão ser oferecidos sem ônus para a CONTRATANTE: habilitação de linhas, identificação de chamadas, portabilidade, identificação do assinante chamador, chamadas em espera, conferência, substituição de números, desvio de chamadas (facilidade siga-me), bloqueio por extravio (perda ou roubo) e conta detalhada, quando solicitada, software de gestão disposto neste edital e seus subitens**4.3. SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA**4.3.1. Homologação e Capacidade:4.3.1.1. O equipamento de comunicação deve utilizar arquiteturas baseadas em PABX IP.4.3.1.2. A central IP PABX deve ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP. Deve ser apresentado um certificado contendo explicitamente essas informações.4.3.1.3. Deverá suportar no mínimo 120 ramais.4.3.1.4. O sistema deve fornecer 50 ligações simultâneas para chamadas de entrada e 120 ligações simultâneas para chamadas de saída4.3.2. Protocolos e Codecs4.3.2.1. Suporte ao protocolo SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC32661);4.3.2.2. Suporte às tecnologias WEBRTC e SIP para comunicação4.3.2.3. Suporte à detecção de informações de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833;4.3.2.4. Implementação dos seguintes CODECs de voz: G.711 a-law/µ-law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC, SLIN, OPUS;4.3.2.5. Implementação dos seguintes CODECs de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9;4.3.3. Funcionalidades Adicionais4.3.3.1. Possibilidade de criação de troncos SIP com múltiplas operadoras VOIP ou outras centrais telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras.4.3.3.2. Suporte a atendimento automático e correio de voz intrínseco.4.3.3.3. Capacidade de atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.4.3.3.4. Toda comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deve estar criptografada.4.3.3.5. Modos de operação configuráveis automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.4.3.3.6. Atualização automática do horário através do servidor NTP.4.3.4. Interface e Segurança:4.3.4.1. Interface aberta para todos os eventos do sistema/rede do sistema de telecomunicações, controle de administração e manutenção.4.3.4.2. Criação de senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX. 4.3.4.3. Sistema de gerenciamento baseado em GUI (Graphical User Interface) e acesso 100% web para administração.4.3.4.4. Suporte a registro via TLS para garantir a privacidade do usuário.4.3.5. Bloqueio e Gravação4.3.5.1. Bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos.4.3.5.2. Suporte a gravação de chamadas dos usuários automaticamente ou sob demanda, em formato MP3 ou WAV.4.3.5.3. Gravação em modo stereo para validação posterior em apenas um canal da chamada;4.3.5.4. Logs de auditoria para todo acesso às gravações.4.3.5.5. Regra para exclusão de gravações antigas.4.3.6. Recursos de Gravação Avançados:4.3.6.1. Capacidade de ouvir gravações diretamente pela interface web, com controles de volume e reprodução.4.3.6.2. Localização rápida de gravações através de critérios de pesquisa como data, hora, duração, canal e números de telefone.4.3.6.3. Inserção de comentários nas gravações e utilização desses comentários como critério de pesquisa.4.3.6.4. Rastreamento de todas as ações do usuário para auditoria.4.3.6.5. Geração automática de número de protocolo único para cada gravação de chamada e vocalização do número durante a chamada.4.3.6.6. Callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função "me ligue" do site. 4.3.7. Integração e Funcionalidades Avançadas:4.3.7.1. Permitir a utilização de URL para click-to call, visando integração com sistemas de terceiros.4.3.7.2. Suporte ao encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (ocupado, sem resposta, ocupado/sem resposta e incondicional).4.3.7.3. Integração com servidor LDAP para busca e diretório de discagem, com suporte a TLS.4.3.7.4. Implementação de URA (Unidade de Resposta Audível) para encaminhamento automático de chamadas.4.3.7.5. Utilização de arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA, fornecidos pelo licitante.4.3.7.6. Criação de múltiplas filas de atendimento com vocalização da posição na fila para o usuário.4.3.7.7. Flexibilidade na adição e remoção de ramais das filas de atendimento.4.3.7.8. Escolha da estratégia de distribuição das chamadas entre os ramais da fila.4.3.7.9. Opção de encaminhar chamadas desligadas pelo agente para pesquisa de satisfação4.3.8. Classificação de Chamadas e Conferências4.3.8.1. Criação e edição de classificações de chamadas para avaliação pós-chamada.4.3.8.2. Associação automática de aspecto qualitativo ("positivo" ou "negativo") a cada classificação.4.3.8.3. Suporte a até 10 salas de conferência simultâneas, com no mínimo 20 usuários cada.4.3.9. Recursos de Ramais:4.3.9.1. Atribuição de nome e senha personalizada para cada usuário do ramal.4.3.9.2. Funcionalidades como desvio de chamadas, encaminhamento de chamadas, estacionamento de chamadas, captura de chamadas em grupo e individual.4.3.9.3. Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas para fora.4.3.9.4. Roteamento de chamadas entrantes e saintes por origem e destino, com manipulação de cifras.4.3.9.5. Identificação do número do chamador e do nome do chamador (BINA).4.3.9.6. Bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos4.3.10. Integração e Relatórios:4.3.10.1. Fornecimento de uma API para controle da central por aplicativos de terceiros via integração CTI.4.3.10.2. Integração via webhooks para disponibilizar informações de chamadas em sistemas de terceiros.4.3.10.3. Integração com o Chatgpt.4.3.10.4. Opção de instalação em nuvem ou física, com homologação junto à Anatel.4.3.10.5. Funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento com relatórios detalhados, incluindo estatísticas gerais e individuais por atendente, integrados às gravações das chamadas.4.3.10.6. Flexibilidade para personalização das perguntas na pesquisa de satisfação, incluindo indicadores como CSAT e NPS®4.3.11. Monitoração de Chamadas:4.3.11.1. Tela de monitoração em tempo real das chamadas ativas, incluindo chamadas de ramais, troncos e filas, juntamente com as gravações.4.3.11.2. Capacidade para o gestor controlar chamadas ativas, com opções como mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar.4.3.11.3. Escuta em tempo real de qualquer chamada ativa, com opções de direcionamento para um ramal interno ou telefone externo, com ou sem injeção de áudio.4.3.12. Segurança:4.3.12.1. - Ferramenta para backup de configurações de ramais, troncos e gravações.4.3.12.2. - Opção de backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, com agendamento automático pelo administrador do sistema.4.3.12.3. - Suporte a SBC (Session Border Controller) para segurança de comunicações.4.3.12.4. - Suporte aos protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPs, HTTP e HTTPS.4.3.12.5. - Registro de logs para requisições de encaminhamentos aceitos e rejeitados.4.3.12.6. - Remoção automática de endereços IP externos inseridos em blacklist após um período sem tentativas rejeitadas.4.3.12.7. - Implementação de certificado 802.1x EAP-TLS, criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP e TLS para dados de mídia.4.3.12.8. - Suporte a TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2, protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245.4.3.12.9. - Possibilidade de duplo fator de autenticação para usuários.4.3.12.10. - Acesso web através de HTTPS e filtro contra-ataques dos.4.3.12.11. - Ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços.4.3.12.12. - Criptografia SRTP compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.4.3.12.13. - Suporte ao protocolo TLS, sRTP, AES, RSA para segurança de VoIP.4..3.12.14. - Funcionalidade para cadastro de números em Blacklist.4.3.13. Comunicação Unificada:4.3.13.1. Implementação de solução de UC (Comunicação Unificada) integrada com o Microsoft Teams.4.3.13.2. - Integração com o Microsoft Teams permitindo chamadas entre as soluções via Direct Route, sem necessidade de licenças phone system da Microsoft.4.3.13.3. - Integração com o Microsoft Teams utilizando aplicações adicionais ao aplicativo da Microsoft para chamadas de voz e vídeo.4.3.13.4. - Atribuição de funções individuais de UC aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração.4.3.13.5. - Clientes nativos e baseados em navegador para utilização em sistemas operacionais comuns (Windows, MAC, Linux).4.3.13.6. - Licença inicial para no mínimo 2 usuários expansíveis a até 50 ramais mediante aditivo contratual.4.3.13.7. - Expansibilidade da solução para implementação de funções adicionais.4.3.13.8. - Suporte a comunicação segura entre gateways de voz através de certificados TLS.4.3.13.9. - Cadastro de contatos e ramais para identificação nos relatórios de chamadas e gravações.4.3.13.10. - Cliente de comunicação unificada com funcionalidades como presença, chats individuais, softphone, controle de telefone de mesa, vídeo chamada, relatórios, gravação e conferência.4.3.13.11. - Acesso à agenda de contatos da central e busca de histórico de chamadas, com permissões por usuário.4.3.13.12. - Suporte a vídeo com codec H.264, VP8 e VP9, e áudio com codec G.711, G.729, G722 e OPUS.4.3.13.13. - Implementação de protocolos DTLS, SRTP, STUN, TURN e ICE para segurança e interoperabilidade com usuários externos.4.3.13.14. - Funcionalidade one number para um ramal e cliente de UC terem o mesmo número.4.3.13.15. - Suporte a Single Sign-On (SSO).4.3.14. Aplicação Web4.3.14.1. O Sistema deve fornecer um Workplace web para todos os ramais, acessível via aplicativo dedicado ou navegador (WebRTC).4.3.14.2. Compatibilidade com Google Chrome, Firefox e MS Edge.4.3.14.3. Recursos padrão incluídos no Workplace.4.3.14.4. Status de usuários4.3.14.5. Chat individual e em grupo;4.3.14.6. Histórico de chamadas;4.3.14.7. Configuração do perfil do usuário;4.3.14.8. Todos os usuários da central devem poder controlar seus próprios ramais, realizar chamadas, identificar chamadas entrantes com nome e número do contato, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamentos, não perturbe e correio de voz, além de integrar e disponibilizar a base de contatos da central para cada ramal. 4.3.14.9. A aplicação também deve permitir a monitoração do status de todos os ramais da central, desde que o usuário tenha permissão, como no caso de uma telefonista4.3.15. Relatórios4.3.15.1. O Sistema de PABX IP deve ser capaz de gerar os seguintes relatórios diretamente em sua interface WEB:• Relatório de chamadas;• Relatório de ramais;• Relatório de troncos;• Relatório de contas de usuários;• Relatório de callback;• Relatório de gravações;• Relatório de transferências;• Relatório de classificação de chamadas.4.3.15.2. Cada relatório deve conter informações específicas, como hora de início e término das chamadas, duração, números de origem e destino, estado da ligação, tipo de chamada, entre outros detalhes relevantes. Os relatórios devem ser filtráveis por período, tipo de chamada, conta, ramal/atendente, entre outros critérios**4.4 QUALIDADE DE SERVIÇO*** O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;
* O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;
* O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.

4.4.1. DA QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP4.4.1.1 Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.4.4.1.2 Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).4.4.1.3. O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.4.4.1.4. Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.4.4.1.5. O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.4.4.1.6. O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).4.4.1.7. O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.4.4.1.8. Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.4.4.1.9. O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operação via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco.4.4.1.10. A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.**4.5. ESPECIFICAÇÃO CHAT CORPORATIVO**4.5.1. A solução deverá ser aplicada em nuvem;4.5.2. capacidade de armazenar mensagens, áudio e imagens em nuvem;5.5.3. Armazenar as mensagens do chat em nuvem de forma criptografada para consulta posterior, se necessário;4.5.4. Permitir a criação de usuários e departamentos em lotes por meio de importação de um arquivo CSV;4.5.5. Acesso exclusivo via Web para os usuários;4.5.6. Compatibilidade com os principais navegadores (Chrome, Opera, Edge, Firefox);4.5.7. Possuir criptografia de ponta a ponta do tipo Hash;4.5.8. Acesso HTTPS com certificado SLL para maior segurança;4.5.9. Possibilitar criar usuários por e-mail e senha criptografada; 4.5.10. Gestão de Usuários e Departamentos: permitindo separar usuário por departamento e criar grupos por departamento.4.5.11. Gestão de Permissão pelo Administrador, incluindo participação em grupos e envio de mensagens para outros participantes.4.5.12. Permitir o envio de documentos nos formatos PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX e TXT.4.5.13. Permitir o envio e visualização de imagens nos formatos JPG, PNG, JPEG e GIF;4.5.14. Permitir a gravação e envio de áudios entre usuários e para grupos em formato MP3.4.5.15. Permitir que os usuários utilizem sua foto de perfil no chat para fácil reconhecimento.4.5.16. Integração do chat corporativo com o softphone da solução.4.5.17. Permitir que os usuários realizem chamadas de áudio via ramal para outros usuários através de um botão na tela de conversação;4.5.18. Permitir que os usuários liguem para os telefones celular ou fixo de outros usuários através de um botão na tela de conversação;4.5.19. Visualização do status de presença dos usuários (Online, em Reunião ou não perturbe, Ocupado, Offline).4.5.20. Gestão de Usuários online: Possuir painel indicando o quantitativo de usuários online.**4.6** **CHAT COM INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP (CHATBOT)**4.6.1. Especificação Técnicas Mínimas:4.6.2. Sistema de gestão de atendimento multicanal, incluindo Whatsapp;4.6.3. Interface da solução apresentada no idioma nativo brasileiro, Português Brasil;4.6.4. Possibilidade de criação de textos para respostas automáticas, com personalização de horário e informações de usuário;4.6.5. Opção para direcionar o atendimento para grupo de agentes, informando o nome do operador que iniciou o atendimento;4.6.6. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;4.6.7. Atendimento automatizado (Via Robô)4.6.8. Multiusuários integrados à plataforma;4.6.9. Cadastro Automático de Clientes “LEAD”;4.6.10. Atendimento Humano;4.6.11. Criação de Multi-Departamento;4.6.12. Geração de Protocolos pela Plataforma em Nuvem;4.6.13. Transferência de atendimento entre Agentes;4.6.14. Atendimento responsivo pelo celular;4.6.15. Monitoramentos de Conversas;4.6.16. Geração de Relatórios Diversos;4.6.17. Transferência de arquivos, imagens, áudio;4.6.18. API de integração com outros plataformas;4.6.19. Visualização de um histórico das conversas;4.6.20. Estratégias diferentes por canal de entrada.4.6.21. Captura de Dados:4.6.22. O sistema deve ser capaz de capturar dados como nome, número de documento, endereço, entre outros, seguindo os seguintes requisitos:* Perguntar sempre a informação ou somente na primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
* Opção para confirmar a resposta (sim/não);
* Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada.
* Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informações;
* Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
* Permitir o envio de emojis na pergunta e nas respostas automáticas;
* Permitir selecionar o horário de solicitação da pergunta.

4.6.23. Características da solução4.6.24. A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fornecido e mantido pela PROVEDORA.4.6.25. A solução deve garantir a disponibilidade, integridade e segurança das informações gerenciadas e armazenadas pela Contratante, nos termos da LGPD;4.6.26. Ficará a encargo da CONTRATANTE a responsabilidade pelo provimento dos meios de acesso dos usuários à internet.4.6.27. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial, fins de semana ou feriados, salvo em casos de fato superveniente ou força maior;4.6.28. Deverá ser possibilitada a administração completa do ambiente dos usuários e dos serviços disponibilizados por meio de uma única interface web;4.6.29. O Acesso aos serviços será realizado mediante um navegador de internet;4.6.30. A provedora deverá garantir o funcionamento ininterrupto dos serviços executados durante o período do contrato, exceto em situações de desastres ambientais ou vandalismo.**4.7. LICENÇAS DE SOLUÇÃO PARA VIDEOCONFÊRENCIA:** 4.7.1. As Licenças de Softphone para Videoconferência oferecem uma solução abrangente para comunicação e colaboração remota. Com suporte para múltiplas plataformas e uma variedade de recursos, essa solução permite reuniões virtuais altamente participativas, com até 900 participantes.4.7.2. Especificações a serem atendidas:4.7.3. Salas de áudio e Videoconferência: Permite a criação de salas para reuniões com ampla participação, suportando até 900 participantes simultâneos;4.7.4. Acesso Via URL: As salas de áudio e videoconferência são acessíveis através de URLs únicas, facilitando o ingresso dos participantes;4.7.5. Controle de Acesso: Os organizadores têm controle total sobre quem pode ingressar na reunião, podendo exigir permissão individual para cada participante;4.7.6. Compatibilidade com Sistemas Operacionais: Disponível para Windows 10, IOS10 ou superior e Android 9 ou superior;4.7.7. Publicação nas Lojas de Aplicativos: Disponível para download nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play). 4.7.8. Monitoramento de Presença: Os usuários podem monitorar o status de presença de contatos dentro da organização, diretamente no cliente softphone;4.7.9. Alternância entre Dispositivos: Permite que o usuário alterne entre dispositivos durante uma ligação, mantendo a sessão da ligação ativa, com status de “ocupado”.4.7.10. Suporte a Codecs de Áudio e Vídeo: Suporta codecs de áudio G.711, G.729, G.722, e codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.4.7.11. Segurança Avançada: Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-128 e autenticação com função HAS SHA384. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e HMAC-SHA1 para autenticação.4.7.12. Gravação e Transmissão ao Vivo: Permite gravação de reuniões (Voz e vídeo) localmente ou na nuvem, com no mínimo 10GB de espaço de armazenamento na nuvem. Também possibilita a transmissão ao Vivo (Live Streaming) nas plataformas Youtube e Facebook/Instagram.4.7.13. Controle Remoto do Desktop: Permite o controle remoto do desktop, permitindo que participantes editem documentos diretamente no desktop do organizador da reunião;4.7.14. Whiteboarding: Inclui recursos de whiteboarding para facilitar a colaboração e apresentações durante as reuniões. |
| **5.** | **Requisitos da contratação (art. 6°, XXIII, “d”.****5.1. Requisitos de Portabilidade**5.1.1. Deverá ser realizada a portabilidade para a tecnologia SIP de 10 linhas pertencentes, considerando a necessidade de manutenção dos números existentes.451.2. A contratante informará a contratada a relação dos números a serem portados, após recebimento deste a portabilidade deverá ocorrer no prazo máximo de até 10 (dez) dias.**5.2. Requisitos de Capacitação**5.2.1. Ficará a encargo da empresa contratada o treinamento aos usuários das soluções ofertadas. O treinamento deverá ser de no mínimo 10 Horas/aula de duração.5.2.2. A contratada ministrará treinamento de nível intermediário aos profissionais técnicos da contratante, responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do contrato.**5.3. Requisitos de Manutenção**5.3.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.5.3.2. Em relação a manutenção corretiva, ficará a encargo da contratante, quando da constatação de algum inoperação do sistema, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada.**5.4. Requisitos Temporais**5.4.1. Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

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

**5.5. Requisitos de Implantação**5.5.1. Os serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação:5.5.1.1. Reunião Projeto de implantação: Em até 05 (cinco) dias após assinatura do contrato;5.5.1.2. Entrega dos Equipamentos: Em até 10 dias após assinatura do Contrato;5.5.1.3. Início da instalação: Em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;5.5.1.4. Conclusão do Paço Administrativo: Em até 30 (trinta) dias, após a sua iniciação.5.5.1.5. Conclusão dos locais externos: em Até 60 (sessenta) dias.5.5.2. Os prazos acima poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.**5.6. Requisitos de Garantia e Manutenção**5.6.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;4.6.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.**5.7. Requisitos de Experiência Profissional** 5.7.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.**5.8. Requisitos de Equipe técnica**5.8.1. Os técnicos da empresa contratada que realizarão as manutenções in-loco, deverão estar devidamente uniformizados e identificados para o fácil reconhecimento dos servidores e desta forma possibilitando o acesso aos setores necessários.**5.9. Requisitos dos equipamentos**5.9.1. A contratada deverá apresentar juntamente com a proposta de preços a relação de equipamentos a serem utilizados, acompanhado do respectivos datasheet e o Certificado de Homologação Emitido pela Anatel.5.9.1.1. Fica dispensada apresentação do Certificado dos equipamentos não passiveis de Homologação.**5.10. DOS CATALOGOS, FOLDERES, DATASHEET**5.10.1. A contratada deverá apresentar os documentos contendo as especificações técnicas dos itens relacionados neste Termo de referência, para análise do atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos.5.10.2. A ausência de apresentação destes incorrerá na inabilitação da Licitante. |
| **6.** | **Modelo de execução do objeto, que consiste na definição de como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos desde o seu início até seu encerramento (art. 6°, XXIII, “e”.**6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.6.4. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.6.5. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual.6.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade 6.7. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato. |
| 7. | **Modelo de gestão do contrato, que descreve como a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo órgão ou entidade (art. 6°, XXIII, “f”)** 7.1 A gestão do presente objeto será realizada por cada secretário/departamento solicitante, sendo os mesmos responsáveis pelo recebimento e fiscalização do contrato, devendo ser observado o disposto no art. 117 da Lei nº 14.133/2021.Cumprir e fazer cumprir as disposições do edital; Transmitir por escrito as instruções, ordens e reclamações, competindo-lhe a decisão nos casos de dúvidas que surgirem na relação de consumo; Exercer o acompanhamento e a fiscalização do objeto contratado, através do Gestor o Sr. Rodrigo Henrique Tim , e como Fiscal o Sr. Dain Bordinon Netz. Farão o acompanhamento formal nos aspectos administrativos, procedimentais contábeis, além do acompanhamento e fiscalização dos serviços, devendo registrar em relatório todas as ocorrências e as deficiências, nos termos da Lei, consolidada, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, objetivando a correção das irregularidades apontadas no prazo que for estabelecido.O fiscal do contrato será responsável pelo fiel cumprimento das cláusulas contratuais, inclusive as pertinentes aos encargos complementares.As exigências e a atuação da fiscalização pelo municípioem nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da contratada no que concerne à execução do objeto contratado. |
| **8.** | **Forma e critérios de seleção do fornecedor (art. 6°, XXIII, “h”)*** 1. O fornecedor será seleciona por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA. Com adoção do critério de julgamento pelo Menor preço.
	2. Para Fins de Habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica* 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;
	2. Empresário Individual: inscrição no registro público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
	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>;
	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. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores
	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
	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](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5764.htm#art107).
	8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista* 1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
	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.
	3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
	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. 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;
	6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
	7. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre
	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.
	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

Qualificação Econômico-financeira* 1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, dentro do seu prazo de validade;

**Qualificação Técnica*** 1. Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direto privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 60 ramais, demonstrando que que a proponente implantou solução de telefonia IP comporta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.
	2. Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
	3. Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
	4. Comprovação de vinculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:

I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante; III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços. * 1. Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui profissional qualificado a fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual. A comprovação de vinculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação em razão da necessidade de a empresa possuir pessoal devidamente qualificado para a realização da instalação e gerenciamento posterior, evitando prejuízos ao Município, como por exemplo atrasos na instalação e/ou erros, e a não operacionalização correta do equipamento);
	2. Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que este está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. A comprovação de vinculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação tendo em vista a necessidade de a empresa possuir colaboradores capacitados na instalação e configuração permitindo que a contratante utilize de forma eficiente e eficaz, isso contribuirá para uma comunicação mais ágil e integrada, podendo configurar as opções de segurança necessária, bem como auxiliar os servidores em sua execução, evitando a inoperação do sistema por falta de conhecimento técnico para o seu pleno funcionamento)
	3. Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008);
	4. cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)
	5. Apresentar Declaração da Operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.
	6. Licença para a prestação de serviço de SMP (Serviço Móvel Pessoal) ou Licença de MVNO devidamente expedida pela Anatel.
 |
| **9.** | **Critério de medição e pagamento (art. 6°, XXIII, “g”)**O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias**, após a certificação da Nota Fiscal Eletrônica – NF-e correspondente à solicitação, mediante transferência na conta corrente da contratada ou emissão de boleto bancário.Na opção pela transferência bancária para instituição financeira diversa daquela em que estiver depositado o recurso público, caberá ao fornecedor arcar com as despesas da TED/DOC/PIX.Qualquer pagamento somente será realizado quando a empresa contratada estiver regular em relação aos documentos fiscais (CNDs federal, estadual, municipal, FGTS e trabalhista). |
| **10.** | **Estimativas do valor da contratação, acompanhadas dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, que devem constar de documento separado e classificado (art. 6°, XXIII, “i”)**10.1 O preço estimado para essa contratação baseia-se em pesquisa de outras contratações públicas, bem como, diretamente com fornecedores. Vejamos tabela abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **QUANT.** | **ESPECIFICAÇÃO** | **VALOR MENSAL** |
|  | 01 | PABX com 120 Ramais, com fornecimento de ligações ilimitadas de móvel e fixo Brasil. | R$ 10.500,00 |
| 56 | Portabilidade de Linhas para a Tecnologia SIP. |
| 110 | **Aparelhos IP 10/100,** com as seguintes características mínimas:Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41”); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS.Deverá ser apresentada em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos.Apresentar Certificado de Homologação do equipamento. |
| 10 | **Telefone IP Dect sem fio, especificação mínima exigida:**LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; **Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos** |
| 10 | **Base para Telefone sem fio, especificação mínima exigida:**05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.**Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet.** |
| 01 | Licença softphone para realização de videoconferência com a possibilidade de 900 participantes. |
| 140 | Licenças de Usuários de chat corporativo  |
| 10 | Licenças de usuários de atendimento de plataforma de comunicação integrada com whatsapp (chatbot)  |
| 01 | Licença Gestor de Chat corporativo |
| 10 | 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 10GB De Dados, Validos Por 30 Dias, Sms Ilimitado, Whatsapp Ilimitado, Chamadas Ilimitadas Para Fixo E Móvel De Todas As Operadoras (Vc1, Vc2, Vc3) |

 |
| **11.** | **Adequação orçamentária (art, 6°, XXIII, “j”)****10.002 – Secretaria Municipal de Assistência Social / Financiamento da Gestão do SUAS**Projeto/Atividade 2.038 – Manutenção do Fundo Munic. de Assistência SocialDespesa 11 – 33900000000000 Aplicações Diretas – 1.500.7000.0500 Recursos não vinculados de impostos**05.001 - Secretária Municipal da Saúde / Fundo Municipal de Saúde**Projeto/Atividade 2.024 – Manutenção das atividades da atenção básica em saúdeDespesa 4 – 33900000000000 Aplicações Diretas – 1.500.1002.0500 Despesas com ações e serviços públicos de saúde**03.001 – Secretária de Administração, Finanças e Planej. / Secretária de Administração, Finanças e Planejamento**Projeto/Atividade 2.005 – Manutenção das atividades da administração geralDespesa 17 – 33900000000000 Aplicações Diretas – 2.500.7000.0500 Recursos não vinculados de impostos |
| **12.** | **Especificação da garantia exigida e das condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso (art. 40, § 1°, III, C/C § 4°)** 12.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;12.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante. |

Palmitos/SC, 25 de setembro de 2024.

 Rodrigo Henrique Timm

 Secretário de Administração Finanças