



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 009/2025 (REPUBLICADO)

(Processo Administrativo Interno nº 013/2025).

Torna-se público que a Câmara Municipal de Santa Teresa/ES, por meio do seu Presidente, pretende proceder a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de telefonia VoIP em Nuvem, com PABX Virtual com licença para até 14 (quatorze) ramais, 02 (duas) linhas novas telefônica com tecnologia SIP que possibilite 5 chamadas simultâneas por canal (bidirecional), por cada linha, com ligações nacional fixo e móvel ilimitadas (franquia), **em casos de rescisão ou renovação contratual, as linhas permanecerão pertencentes à Câmara Municipal de Santa Teresa** com fornecimento de aparelhos telefônicos IP e Switch Gigabit em comodato, bem como **instalação, configuração, capacitação e suporte técnico com atendimento disponível** em 13 (treze) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, de forma ininterrupta, iniciando às 7h00 e encerrando às 20h00, de segunda a sexta-feira (total de 65 horas semanais), destinados a atender as necessidades desse Poder Legislativo, conforme condições contidas no Termo de Referência, de acordo com as especificações mínimas e as condições descritas no anexo I, via Dispensa de Licitação prevista no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e, tem interesse em obter propostas adicionais de eventuais interessados que se enquadrem no ramo de atividade do objeto pretendido, nos termos do art. 75, §3º, da Lei nº. 14.133, de 2021;

A participação será por AMPLA CONCORRÊNCIA, tendo em vista que não há no mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte sediados no município e regiões adjacentes capazes de atender à execução do objeto desta contratação.

As propostas adicionais serão recebidas conforme tabela abaixo:

Data de início de Recebimento das propostas:	15 DE DEZEMBRO DE 2025 ÀS 08:00
Data final para Recebimento das propostas:	17 DE DEZEMBRO DE 2025 ÀS 23:59

Os interessados poderão encaminhar para o e-mail licitação.compras@camarasantateresa.es.gov.br entre o dia 15 de dezembro de 2025, às 08:00 até o dia 17 de dezembro de 2025, às 23:59.

A documentação complementar, estará disponível no sítio oficial da Câmara Municipal de Santa Teresa/ES, no link <https://cmsantateresa-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=9>.

O ônus decorrente da perda do negócio, em caso de não recebimento da proposta ou seu recebimento fora do prazo fixado no instrumento convocatório, será de responsabilidade exclusive do fornecedor.

Todos os anexos são parte integrantes deste Aviso de Contratação.

Santa Teresa/ES, 12 de dezembro de 2025.

CLAUDIO GIOVANE PRANDO MILLI
Presidente



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO OBJETO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	UND	QTDE	VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO
01	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de telefonia VoIP em Nuvem, com PABX Virtual com licença para até 14 (quatorze) ramais, 02 (duas) linhas novas telefônica com tecnologia SIP que possibilite 5 chamadas simultâneas por canal (bidirecional), por cada linha, com ligações nacional fixo e móvel ilimitadas (franquia), em casos de rescisão ou renovação contratual, as linhas permanecerão pertencentes à Câmara Municipal de Santa Teresa com fornecimento de aparelhos telefônicos IP e Switch Gigabit em comodato, bem como instalação, configuração, capacitação e suporte técnico com atendimento disponível em 13 (treze) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, de forma ininterrupta, iniciando às 7h00 e encerrando às 20h00, de segunda a sexta-feira (total de 65 horas semanais), destinados a atender as necessidades desse Poder Legislativo, conforme condições contidas no Termo de Referência.	unidade	01	R\$19.368,00

CONDIÇÕES DE ENTREGA E PAGAMENTO

LOCAL E PRAZO PARA ENTREGA/EXECUÇÃO	De acordo com o item 5.4 do Termo de Referência.
	O pagamento deverá ser realizado 5 (cinco) dias úteis, por meio de Boleto Emitido pelo fornecedor, ou Transferência Bancária ou em Cheque Nominal, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas no contrato atestadas pelo servidor designado, observada a ordem cronológica, após a apresentação da Nota Fiscal Eletrônica, devendo esta ser emitida mensalmente e entregue na sede desse Poder Legislativo.
PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO	Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará suspenso até que o contratado providencie as medidas corretivas. Nessa hipótese o prazo para o pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova nota fiscal. O pagamento do serviço de telefonia VoIP estará condicionado à apresentação mensal de relatório detalhado de uso, contendo informações sobre a utilização das franquias contratadas (minutagem, ramais, destinos, entre outros), que deverá ser



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

	<p>anexado à nota fiscal correspondente. A ausência deste relatório poderá acarretar o não pagamento da fatura até a devida regularização.</p>
DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA	<p>Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará a existência de sanção que impeça de contratar, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário.</p> <p>Do fornecedor vencedor do melhor preço será exigido:</p> <p>Habilitação Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cópia do estatuto ou Contrato Social e, quando houver, de suas alterações, registrado em cartório de registro civil de pessoa jurídica;• Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI;• Cópia do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do representante legal, inscrição em órgão profissional, carteira nacional de habilitação (CNH) ou qualquer outro documento de identificação do representante legal aceito em território nacional que contenha o número de inscrição do CPF. <p>Habilitação fiscal, social e trabalhista:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);• CND Federal;• CND Estadual;• CND Municipal;• Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;• Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);• Alvará de funcionamento; <p>Qualificação Técnica Operacional – Empresa</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com o item 8.7 do Termo de Referência. <p>Qualificação da Técnica Operacional - Equipe Técnica</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com o item 8.8 do Termo de Referência. <p>• DECLARAÇÕES</p> <ul style="list-style-type: none">I - Declaração de inexistência de impedimento legal;II - Termo de aceite das condições gerais do procedimento e da contratação; eIII - Declaração de cumprimento da obrigação legal disposta no inciso VI, art. 68 da Lei 14.133/2021).



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

(papel timbrado da proponente)

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Recebimento das Propostas através do e-mail: licitacao.compras@camarasantateresa.es.gov.br.

PRAZO PARA ENTREGA DA PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA: 17/12/2025.

ATÉ ÀS 23:59 HORAS.

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

RAZÃO SOCIAL

NOME FANTASIA

CNPJ

ENDEREÇO

||

CIDADE

CEP

E-MAIL

TELEFONE

|

IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL

NOME COMPLETO

CPF

RG

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa para prestação de serviços de solução de telefonia VoIP em Nuvem, com PABX Virtual com licença para até 14 (quatorze) ramais, 02 (duas) linhas novas telefônica com tecnologia SIP que possibilite 5 chamadas simultâneas por canal (bidirecional), por cada linha, com ligações nacional fixo e móvel ilimitadas (franquia), em casos de rescisão ou renovação contratual, as linhas permanecerão pertencentes à Câmara Municipal de Santa Teresa com fornecimento de aparelhos telefônicos IP e Switch Gigabit em comodato, bem como instalação, configuração, capacitação e suporte técnico com atendimento disponível em 13 (treze) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, de forma ininterrupta, iniciando às 7h00 e encerrando às 20h00, de segunda a sexta-feira (total de 65 horas semanais), destinados a atender as necessidades desse Poder Legislativo, conforme condições contidas no Termo de Referência.



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

PROPOSTA

ITEM	DESCRÍÇÃO	UND.	QNTD.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL 12 MESES
1	Instalação, capacitação e configuração de solução de telefonia VoIP em Nuvem, com PABX Virtual com licença para até 14 (quatorze) ramais, 02 (duas) linhas novas telefônicas com tecnologia SIP que possibilite 5 chamadas simultâneas por canal (bidirecional), por cada linha, com fornecimento dos seguintes aparelhos: a) 12 Aparelhos telefônicos IP 10/100 , com suporte a no mínimo 2 contas SIP; b) 02 Aparelhos telefônicos IP 10/100 , com suporte a no mínimo 2 contas SIP, Wi-Fi 2.4G/5G; c) 01 Aparelho telefônico IP 10/100 , com módulos de teclas programáveis e LED bicolor (facilitar a visualização do status), com suporte de 12 ramais. d) 01 Switch Gigabit de 16 portas RJ45 10/100/1000Mbps , Não Gerenciável, com auto-negociação, c/ priorização de tráfego por IEEE 802.1p.	unidade	01 (parcela única)	R\$ _____	R\$ _____
2	Suporte técnico com atendimento disponível em 13 (treze) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, de forma ininterrupta, iniciando às 7h00 e encerrando às 20h00, de segunda a sexta-feira (total de 65 horas semanais).	mês	12	R\$ _____	R\$ _____
3	Franquia de Minutagem: Fixo-fixo (local)	ilimitado /mês	12	R\$ _____	R\$ _____
4	Franquia de Minutagem: Fixo-móvel (local)	ilimitado /mês	12	R\$ _____	R\$ _____
5	Franquia de Minutagem: Fixo-fixo (longa distância)	ilimitado /mês	12	R\$ _____	R\$ _____
6	Franquia de Minutagem: Fixo-móvel (longa distância)	ilimitado /mês	12	R\$ _____	R\$ _____
TOTAL GERAL ANUAL					R\$ _____

Obs.1: Faz-se necessário, a realização de visita técnica prévia ao local para que a interessado na contratação, conheça o ambiente e evite o super ou subdimensionamento de sua proposta.

Obs.3: RESPONSABILIDADE. CONTRATO ADMINISTRATIVO. SUPERFATURAMENTO. SOLIDARIEDADE. PROPOSTA DE PREÇO. ORÇAMENTO ESTIMATIVO. As empresas que oferecem propostas com valores acima dos praticados pelo mercado, tirando proveito de orçamentos superestimados elaborados pelos órgãos públicos contratantes, contribuem para o superfaturamento dos serviços, sujeitando-se à responsabilização solidária pelo dano evidenciado. Acórdão 8497/2022 Segunda Câmara (Tomada de Contas Especial, Relator Ministro-Substituto Marcos Bemquerer). Tribunal de Contas da União.

VALOR TOTAL POR EXTERNO: ()



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias.

DATA DA PROPOSTA: ____ / ____ / ____.

Estamos enquadrados na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparados
 Sim Não

(assinatura do representante legal da empresa)



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

ANEXO III - DECLARAÇÃO UNIFICADA

Dispensa de Licitação Nº 009 / 2025

Processo Administrativo Interno nº 013/2025

A **Empresa (NOME DA EMPRESA)**, inscrita no CNPJ nº. (CNPJ), localizada à (ENDERECO), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr (a) (NOME DO REPRESENTANTE LEGAL), portadora da Cédula de Identidade nº (Nº RG) e do CPF nº (Nº CPF), DECLARA para os devidos fins que em conformidade com a Lei nº. 14.133/2021:

DECLARAMOS, sob as penas da lei, que:

- 1 - Que inexiste impedimento legal para participação no processo de contratação Direta;
- 2 - Estar ciente e concordar com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;
- 3- Declaro não empregar menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

Local, (dia) de (mês) de 2025.

Representante legal

Cargo



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

ANEXO IV – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de solução de telefonia VoIP em Nuvem, com PABX Virtual com licença para até 14 (quatorze) ramais, 02 (duas) linhas novas telefônica com tecnologia SIP que possibilite 5 chamadas simultâneas por canal (bidirecional), por cada linha, com ligações nacional fixo e móvel ilimitadas (franquia), **em casos de rescisão ou renovação contratual, as linhas permanecerão pertencentes à Câmara Municipal de Santa Teresa** com fornecimento de aparelhos telefônicos IP e Switch Gigabit em comodato, bem como **instalação, configuração, capacitação e suporte técnico com atendimento disponível** em 13 (treze) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, de forma ininterrupta, iniciando às 7h00 e encerrando às 20h00, de segunda a sexta-feira (total de 65 horas semanais), destinados a atender as necessidades desse Poder Legislativo, conforme condições contidas neste Termo de Referência.

1.2. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, com características e especificações usuais de mercado, conforme descrito no art. 6º, XIII da Lei nº 14.133/21

1.3. A presente contratação, não se enquadra como sendo bem de consumo de luxo, conforme Instrução Normativa Mesa Diretora nº 001/2023, de 14 de novembro de 2023.

1.4. Para prestação dos serviços serão necessários, incialmente no mínimo, o seguinte:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade
1	Aparelho telefônico IP 10/100, com suporte a no mínimo 2 contas SIP;	unidade	12
2	Aparelho telefônico IP 10/100, com suporte a no mínimo 2 contas SIP, Wi-Fi 2.4G/5G	unidade	02
3	Aparelho telefônico IP 10/100, recepcionista, com módulos de teclas programáveis e LED bicolor (facilitar a visualização do status), com suporte de 12 ramais,	unidade	01
4	Switch Gigabit de 16 portas RJ45 10/100/1000Mbps, Não Gerenciável, com auto-negociação, c/ priorização de tráfego por IEEE 802.1p.	unidade	01

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A implantação de um sistema de comunicação baseado em PABX Virtual e ramais se mostra imperativa diante da necessidade de aprimorar a eficiência e a produtividade nas comunicações internas e externas. Tais melhorias irão impactar diretamente na execução de serviços que são essenciais para melhor servir ao público e servidores, promovendo economia de recursos e fortalecimento da infraestrutura tecnológica da Câmara de Santa Teresa.

2.2. A adoção da telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet) permite à Administração



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

Pública otimizar suas rotinas operacionais. Este sistema oferece uma redução significativa nos custos de comunicação, especialmente em chamadas de longa distância fixa e móvel, ao utilizar a infraestrutura de Internet já existente. Além disso, a telefonia VoIP proporciona maior flexibilidade e escalabilidade, facilitando a expansão ou redução das linhas conforme necessário, sem a necessidade de investimentos em infraestrutura física adicional. A integração com outros sistemas de TI também é mais fácil, permitindo uma gestão centralizada e mais eficiente dos serviços de comunicação, além de melhorias na qualidade do atendimento ao cidadão, através da implementação de funcionalidades avançadas, como gravação de chamadas e transferência de dados em tempo real.

2.3. A presente contratação justifica-se pela necessidade de restabelecimento e manutenção de linhas telefônicas para todos os setores da Câmara, garantindo a continuidade dos serviços administrativos, legislativos, bem como de atendimento ao público.

2.4. Atualmente, a operadora Oi descontinuou a prestação do serviço há um período considerável, resultando na indisponibilidade de comunicação telefônica institucional, comprometendo a eficiência operacional do órgão, dificultando a comunicação interna entre setores e externa com outras entidades públicas, fornecedores e cidadãos.

2.5. Foram abertos diversos protocolos no portal da Oi Soluções (PC20250205000650, PC20250210000680 e PC20250205001220) visando o restabelecimento das linhas telefônicas comutadas na tecnologia VoIP, porém, todas as solicitações foram negadas, finalizando com a não solução do problema e deixando a Câmara Municipal sem esse meio de comunicação, tornando imprescindível a contratação de um novo serviço de telefonia, que garanta estabilidade, qualidade e confiabilidade na comunicação, restabelecendo um canal adequado para o funcionamento pleno das atividades institucionais.

2.6. 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, e uma variedade de recursos avançados, como encaminhamento de chamadas e videochamadas.

2.7. O acrônimo VoIP vem do inglês Voice Over Internet Protocol. Em tradução livre para o português significa voz sobre protocolo de internet.

2.8. Nesse tipo de serviço de telefonia, a voz é convertida em dados e transmitida pela internet até o receptor.

3. MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO.

3.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com fundamento no art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021.

3.2. O critério de julgamento (seleção da proposta) será MENOR PREÇO GLOBAL.

3.3. A participação será por AMPLA CONCORRÊNCIA, tendo em vista que não há no mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

empresas de pequeno porte sediados no município e regiões adjacentes capazes de atender à execução do objeto desta contratação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

4.1. Justificativa para o parcelamento ou não do objeto contratação.

4.1.1. A principal intenção de realizar esta aquisição em lote único se justifica pelo princípio da economicidade e representa, em síntese, a promoção de resultados esperados com o menor custo possível, analisados sob critérios de qualidade, entrega sob demanda, celeridade e menor custo na prestação do serviço e/ou no trato com os bens públicos, devendo-se atentar para a necessidade de avaliação abrangente de custo da contratação;

4.1.2. Nesse sentido, o presente procedimento em lote único composto por itens correlatos é melhor para o controle, a gestão e a fiscalização do contrato, tendo em vista que são serviços que necessitam lisura e economicidade, racionalizando os recursos públicos, reduzindo as despesas administrativas, evitando a elaboração de um número excessivo chamadas, homologações, contratos, além da economicidade de tempo e agilidade nas aquisições.

4.1.3. Ademais, é público e notório que diversas empresas fornecerem o objeto proposto, não ocasionando restrições na concorrência ou competitividade do presente procedimento. Sendo assim, esta aquisição atende aos requisitos legais de não parcelamento do objeto, visando propiciar a ampla participação de fornecedores e garantir a competitividade.

4.2. Indicação de Marcas ou Modelos.

4.2.1. Na presente contratação a indicação das marcas, características ou modelos dos objetos contidos neste Termo de Referência servem apenas como referência para melhor compreensão da descrição do objeto (alínea “d”, inc. I, art. 41 da Lei nº 14.133/21).

4.3. Subcontratação

4.3.1. A subcontratação apenas se mostra cabível quando o objeto a ser contratado comportar execução complexa, de modo que alguma fase, etapa e/ou aspecto requeira a participação de terceiros em razão, entre outros, dos princípios da especialização. Sendo assim **será permitida a subcontratação parcial** exclusivamente para as atividades relacionadas ao registro junto à Anatel e/ou à ABR Telecom, quando a contratada não possuir tais autorizações ou credenciamentos. Contudo, permanece vedada a subcontratação para as atividades essenciais do objeto, tais como implantação, instalação, configuração, operação, suporte técnico ou quaisquer outros serviços diretamente vinculados à execução principal da solução.

4.4. Da Publicidade do Aviso de Contratação

a) 4.3.1. De acordo com a Instrução Normativa Mesa Diretora nº 001/2025, datada de 18 de junho de 2025, o Aviso de Contratação Direta alusivo à presente contratação será divulgado no sítio oficial da Câmara Municipal de Santa Teresa/ES e disponibilizado no



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), pelo prazo de 03 (três) dias úteis contados da data de divulgação do Aviso de Contratação Direta.

4.5. Proposta

4.5.1. Os valores propostos deverão ser cotados em moeda corrente nacional (REAL - R\$) e já incluídos todos os custos diretos e indiretos relativos ao objeto, inclusive com as despesas de transporte, seguros, materiais, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários ou outros decorrentes, ou que venham a ser desenvolvidos na execução do objeto, não cabendo à Câmara Municipal de Santa Teresa/ES, quaisquer custos adicionais.

4.6. Vistoria

4.6.1. A estrutura física de rede da Câmara Municipal se encontra 85% concluída, restando alguns locais para a devida instalação de novos pontos de telefonia, com substituição de keystones e/ou utilização de cabos de rede (patch cords) com comprimento superior ao padrão de 2 metros.

- a) Faz-se necessário, a realização de visita técnica prévia ao local para que a interessado na contratação, conheça o ambiente e **evite o super ou subdimensionamento de sua proposta.**
- b) Caso, no momento da instalação do telefone IP, não exista ponto de energia elétrica próximo ao local definido para a instalação, a CONTRATADA deverá fornecer sem qualquer acréscimo uma extensão elétrica com as seguintes especificações mínimas: Corrente nominal: 10A, quantidade de tomadas: 05 (cinco), padrão 3 pinos, potência suportada: 1270 W a 2200 W, tensão: 250 V, certificação: ANATEL. A extensão deverá ser entregue em perfeito estado de funcionamento, nova, sem sinais de uso, devidamente testada e de acordo com as normas técnicas vigentes.
- c) Para a instalação de qualquer novo ponto de conectividade de rede, será obrigatória a execução dos seguintes itens:
 - c.1) Instalação de tomada de rede padrão RJ45, com *keystone* compatível.
 - c.1) Utilização de cabo UTP, categoria mínima **Cat. 5e**, devidamente certificado.
 - c.3) Lançamento do cabeamento partindo exclusivamente da **sala do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI)**, obedecendo ao trajeto técnico definido pela equipe responsável.
 - c.4) Todos os materiais e serviços deverão seguir os padrões técnicos e de qualidade definidos pelo DTI, visando garantir a integridade e o desempenho da rede corporativa.

4.6.2. Não haverá exigência de garantia disposta no art. 96 e seguintes da Lei 14.133/21.

4.7. Legislação Aplicável.

- a) Lei 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- b) Lei 9.472/1997 - Lei Geral de Telecomunicações;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- c) Resoluções da Anatel, voltada a regulação do objeto da presente contratação, (Resoluções nºs 614/2013, 639/2014, 717/2019, 755/2022 e 737/2020);

4.8. Capacitação

4.8.1. A empresa CONTRATADA será responsável pelo treinamento dos usuários das soluções oferecidas, que deverá ter duração mínima de 10 horas/aula, sendo 05 (cinco) horas impreterivelmente presencial e o restante remoto, visando garantir que os usuários estejam plenamente capacitados para utilizar as soluções de forma eficiente e aproveitar todos os recursos disponíveis, abordando no mínimo os seguintes aspectos:

- a) Operação básica dos equipamentos telefônicos e suas funcionalidades;
- b) Utilização eficiente das ferramentas de comunicação oferecidas pelo sistema telefônico, incluindo correio de voz, transferência de chamadas e conferências;
- c) Procedimentos de segurança relacionados ao uso dos sistemas de telefonia;
- d) Resolução de problemas comuns que os usuários possam enfrentar durante o uso cotidiano dos equipamentos e serviços telefônicos:
 - d.1) procedimentos para realização e recebimento de chamadas - discagem, transferência, conferência e chamadas em espera.
 - d.2) utilização do softphone e hardphone - configuração, uso e boas práticas para chamadas via software ou aparelhos físicos.
 - d.3) gerenciamento de ramais e senhas - configurar e manter a segurança dos acessos.
 - d.4) configuração e uso do correio de voz - como ativar, acessar e gerenciar mensagens de voz.
 - d.5) boas práticas para qualidade da chamada - fatores que afetam a qualidade do áudio e como evitá-los.
 - d.6) segurança e proteção de dados - regras de uso, riscos de ataques e medidas para evitar fraudes e invasões.
 - d.7) gestão de conferências e chamadas em grupo - como organizar reuniões e chamadas simultâneas de forma eficiente.
 - d.8) protocolos e tecnologias Relacionadas ao VoIP - Noções básicas de SIP, RTP e outros protocolos que garantem o funcionamento do serviço.
 - d.9) A contratada se compromete a realizar a transferência de conhecimento técnico operacional da solução de telefonia VoIP ao gestor do contrato, com fornecimento de acesso completo no perfil “Master” (administrador) da plataforma.
 - d.10) Fica estabelecido que o Coordenador de Tecnologia da Informação da CMST deverá possuir acesso irrestrito ao ambiente da solução, incluindo painéis de controle, configurações, logs, relatórios e todos os recursos administrativos, sem necessidade de solicitar autorização ou intermediação por parte da contratada ou detentores do sistema.
 - d.11) Essa medida visa garantir a autonomia operacional, continuidade do serviço e segurança na gestão da infraestrutura tecnológica da instituição.



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

4.8.2. Quaisquer custos relacionados a capacitação, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa CONTRATADA.

4.9. Manutenção

4.9.1. Considerando as características da solução de telefonia com PABX a ser contratada, se faz necessário a realização de manutenções corretivas e preventivas, no sentido de se manter a disponibilidade da solução e o aperfeiçoamento de funcionalidades.

4.9.2. As manutenções corretivas sempre que necessário, serão realizadas, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Câmara de Santa Teresa.

4.9.3. Será necessário manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia, com suporte técnico 13(treze) horas x 5 (cinco) dias consecutivos durante a vigência do contrato. **O atendimento terá início às 07h00 e se estenderá ininterruptamente até às 20h00 de segunda a sexta-feira.**

4.9.4. Todos os custos relacionados às manutenções corretivas, serão de responsabilidade exclusiva da fornecedora, não implicando em ônus adicional para a Câmara Municipal de Santa Teresa/ES.

4.9.5. A prestação de serviço do presente objeto, possui caráter técnico e especializado, sendo exigido que, em caso de incidentes, falhas ou necessidade de manutenção corretiva, o atendimento seja realizado presencialmente no local da execução do contrato, dentro do prazo estabelecido.

4.9.6. A empresa fornecedora deverá possuir CNPJ da matriz/filial ou ponto de apoio técnico regional integral com sede no estado do Espírito Santo.

- a) A exigência de que a empresa fornecedora possua CNPJ da matriz, filial ou ponto de apoio técnico regional com sede no Estado do Espírito Santo tem como objetivo **assegurar a agilidade no atendimento e a redução do tempo de indisponibilidade em caso de incidentes.**
- b) Considerando que a presente contratação prevê prazos máximos de resposta e resolução definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), é **imprescindível que o suporte técnico seja prestado localmente.** Empresas sediadas fora do Estado não terão condições logísticas de atender às ocorrências de forma presencial dentro dos tempos estabelecidos, o que poderia comprometer a continuidade dos serviços e gerar impactos negativos às operações.
- c) O não cumprimento dessa exigência poderá resultar em desabilitação da proponente.

4.9.7. Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá a esse Poder



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

Legislativo, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados (e-mail, chat, e-mail, whatsapp).

4.9.8. A manutenção corretiva dar-se-á através da identificação do problema técnico pela Câmara. Os chamados técnicos, para manutenção corretiva dos problemas identificados serão abertos através de chamado técnico aberto, disponibilizado pela empresa fornecedora, via telefone, chat, e-mail e internet.

4.9.9. Entende-se por manutenção preventiva, uma série de procedimentos a serem adotados, permanentemente, no intuito de garantir a disponibilidade das centrais e o contínuo funcionamento do serviço de Telefonia, visando prevenir falhas nos equipamentos compreendendo troca de peças com vida útil prevista, limpezas, reaperto, testes verificações gerais de funcionamento dos equipamentos das centrais, atualizações de softwares.

4.9.10. Deverão ser realizados de forma diária, quinzenal e mensal, ajustes de inspeção técnica, limpeza e testes de funcionamento, de acordo com as rotinas de testes recomendadas pelo fabricante.

4.9.11. A manutenção corretiva, será no mínimo, uma série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, tais como substituição de peças, ajustes e reparos necessários, atualizações de softwares, firmware de acordo com os manuais e normas técnicas específicas pelo fabricante.

4.9.12. A retirada de quaisquer componentes e ou outros equipamentos para manutenção fora da sede da Câmara, **se dará mediante autorização formal da área responsável, responsabilizando-se pela remoção**, adequado acondicionamento e devolução ao local em que deve ser instalado, bem como, pelas despesas operacionais decorrentes.

4.9.13. Serviços complementares, serão no mínimo, uma série de procedimentos voltados para programação, desprogramação e reprogramação do sistema de telefonia e outras atividades relacionadas ao cumprimento dos serviços.

4.9.14. **O fornecedor deverá manter registro de todas as atividades desenvolvidas, programadas ou eventuais e de quaisquer informações de relevância relacionadas à prestação dos serviços**, que necessariamente subsidiarão a elaboração do relatório de manutenção a ser entregue a Câmara quando essa solicitar.

4.9.15. Incluindo nesses registros, os eventos extraordinários e os fatos e comunicações que tenham implicação contratual, tais como: modificações nas especificações, conclusão e aprovação de serviços e suas etapas, autorizações para execução de serviço adicional, autorizações especiais para utilização e descarte de materiais, peças, partes e componentes, ajustes no cronograma e plano de manutenção, irregularidades e providências a serem tomadas pelas partes.

4.9.16. **Deverá ser realizado atualização ou upgrade de firmwares e softwares de todos os equipamentos com a última versão de software/firmware**, podendo a Câmara solicitar a comprovação dessas, inclusive quanto ultimas versões dos softwares/firmwares.



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

4.9.17. Deverá dispor de serviço de monitoramento de desempenho e disponibilidade, consistindo na coleta, registro, medição, análise e notificação de indicadores de disponibilidade e desempenho gerados pelos componentes da infraestrutura de telefonia VoIP instalada, através de SNMP e MIBs, e deverá ser instalado no console central de monitoramento da ANTT.

4.9.18. O serviço de monitoramento deverá permitir:

- a) o monitoramento da qualidade das chamadas de voz-sobre-IP, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter, perda de pacotes);
- b) o gerenciamento de falhas e desempenho, tanto da rede, rotas de percurso de tráfego;
- c) alarmes para notificação e localização, como por exemplo, em caso de perda do link com o sistema de tarifação ou com o PABX, congestionamento de canais SIP, taxa excessiva de perda de chamadas, problema com módulos ou fontes de alimentação.

4.9.19 Deverá dispor de central de atendimento para serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e abertura de chamado técnico via página Web, via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda, por todo o período do contrato de suporte técnico, **em regime 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias da semana, 365 dias no ano)**.

4.9.20 A CONTRATADA deverá emitir, depois de concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório Técnico dos Serviços onde constem o detalhamento dos serviços realizados e informações referentes às substituições de peças (se for o caso), incluindo as atualizações dos softwares, número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

4.10. Cópia de segurança e restauração.

4.10.1. Deverá realizar o backup bimestral de todos os dados da central (programação/parâmetros) ou em todos os eventos em que se modificarem os parâmetros, configurações e senhas de acesso, fornecendo uma cópia digital do arquivo e manter uma cópia desta base de dados por mínimo 06 (seis), meses sem acréscimo para CONTRATADA.

4.11. Acordo de Nível de Serviço.

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

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo para o início de atendimento	Prazo Máximo para solução de problema
Respostas aos chamados abertos	1 hora	3 horas
Chamados passíveis de resolução remota	45 minutos	1 hora e 30 minutos



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

Chamados com resolução <i>in loco</i>	4 horas	12 horas
Chamados com Resolução <i>in loco</i> em caso de emergência (paralisação total dos serviços).	3 horas	6 horas

4.11.2. Horário de expediente da Câmara Municipal de Santa Teresa está compreendido das 8h00 às 15h30min, de segunda-feira à sexta-feira.

4.11.3. Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 24 (vinte e quatro) horas, **deverá ser instalado outro equipamento de igual configuração e proceder à configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços.**

4.11.4. O prazo máximo para solução de problemas relacionados a presente prestação de serviço, não será, interrompida, na sua contagem, ou suspensa em razão do horário de expediente da Câmara Municipal.

4.11.5. Deverá ser garantido, a execução dos serviços de reparos necessários dentro do prazo estipulado, independentemente de finais de semana, feriados ou expediente administrativo, salvo exceções devidamente justificadas e previamente autorizadas pela Câmara.

4.11.6. Os prazos acima na tabela Acordo de Nível de Serviço poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.

4.11.7. Requisitos de Implantação

4.11.7.1 Os serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação:

- 1) Reunião Projeto de implantação: Em até 05 (cinco) dias após assinatura do contrato;
- 2) Entrega dos Equipamentos/instalação: Em até 10 (dez) dias após assinatura do Contrato;

4.12. Garantia

4.12.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos.

4.12.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos (telefones IPs), tornando-os inoperantes, **deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 horas** a contar da solicitação de troca realizada pela CONTRATANTE.

4.12.3. A CONTRATADA garante a execução dos serviços prestados com tecnologia VoIP, responsabilizando-se pela sua qualidade, continuidade e conformidade com as especificações estabelecidas neste termo. Já os softwares, licenças, API de integração que fazem parte da prestação dos serviços deverão ter garantia prestada durante toda a vigência da contratação.

4.14. Requisitos dos equipamentos



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

4.14.1. Os equipamentos (telefones IP's) deverão ser homologados pela Anatel, acompanhados dos respectivos dos respectivos *datasheets(manual)*, redigido preferencialmente em língua portuguesa.

4.14.2. A Contratada deverá assegurar que o tráfego de dados destinado ao serviço de PABX em nuvem percorra a menor rota possível, tecnicamente viável, entre o ambiente do CONTRATANTE e a infraestrutura da solução, **visando minimizar a latência e evitar a perda de pacotes ao longo do percurso**. Deverá apresentar um documento comprobatório dos caminhos percorridos da rota origem e destino.

4.14.3. Para comprovação, a CONTRATADA deverá realizar testes periódicos de rota (traceroute) e apresentar relatórios técnicos sempre que solicitado pela Contratante ou quando houver alteração significativa na qualidade do serviço.

4.14.4. O não atendimento desta cláusula poderá ser caracterizado como falha na prestação do serviço, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas neste instrumento.

- a) Fica dispensada apresentação do Certificado dos equipamentos não passíveis de homologação.
- b) A plataforma PABX Cloud deverá permitir implementação de redundância em formato ativo-ativo, para que, em caso de falha no servidor principal um segundo assuma as funções sem perda de configurações e comunicação.
- c) O tráfego do áudio via protocolo RTP (Real Time Protocol) deve ser gerenciado exclusivamente pelo servidor da Plataforma de Colaboração IP;
- d) Deve possuir cancelamento de eco com filtro padrão (G.168/2004) e filtro duplo (G.168/2002);

4.15. Vistoria Técnica

4.15.1. Fica a critério do fornecedor, vistoriar ou não o local da prestação de serviços, sede da Câmara Municipal de Santa Teresa, no endereço: Rua Darly Nerty Vervloet, 434 - Centro - Santa Teresa/ES, ficando sob sua total responsabilidade a elaboração de propostas subestimadas ou superestimadas.

4.15.2. A vistoria, deve ser pré-agendada, no Departamento de Tecnologia da Informação desse Poder Legislativo, pelo e-mail ti.cmst@camarasantateresa.es.gov.br que, por sua vez programará a realização da vistoria, limitada a um interessado por vez.

4.15.3. No ato da vistoria o fornecedor deverá assinar Declaração de Confidencialidade, no ANEXO III deste Termo de Referência, comprometendo-se a não divulgar as informações de que tiver conhecimento em função da vistoria técnica.

4.15.4. A vistoria técnica será acompanhada por responsável técnico da Câmara Municipal de Santa Teresa/ES, visando melhor apresentar o ambiente físico e funcional, com no mínimo os seguintes procedimentos:

- a) Teste de Largura de Banda;

Rua Darly Nerty Vervloet, 434 - Centro - CEP 29650-000 - Santa Teresa - ES

Tel. (27) 3259-1474 / 3259-1803 - CNPJ 01 628 670/0001-10 - cmst@camarasantateresa.es.gov.br



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- b) Teste de Latência, Jitter e Perda de Pacotes;
- c) Teste de Qualidade de Serviço (QoS);
- d) Teste de NAT e Firewall;
- e) Teste com Softphones ou ATA;
- f) Teste de Rotas.
- g) Estresse de Rede; e
- h) Verificação de Cabeamento e Equipamentos.

4.15.4.1 **Todos os resultados deverão ser documentados, acompanhados de laudo técnico descritivo e enviados à CONTRATANTE**, visando garantir a análise adequada das condições técnicas do ambiente para a prestação dos serviços. Estes deverão ser entregues em até 24h após a realização da vistoria.

4.15.5. A não realização da vistoria, por opção da fornecedora, **não será motivo para não assumir todas as obrigações pertinentes** ao instrumento convocatório e Termo de Referência.

4.15.6. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a empresa tem pleno conhecimento do local e de todas as informações para execução do objeto, **não podendo alegar posteriormente a sua insuficiência, nem pleitear modificações nos preços**, prazos e condições ou requerer o reequilíbrio econômico-financeiro em decorrência da falta de informações sobre o objeto.

4.15.7 Caso haja opção de não realizar da vistoria, **deverá ser apresentado Declaração de Dispensa de Vistoria Técnica, ciente de que não poderá alegar desconhecimento das características técnicas dos serviços a serem prestados**, incompreensão, dúvida ou esquecimento que possam gerar qualquer tipo de transtorno a contratação e prestação dos serviços.

4.15.8 A estrutura física de rede da Câmara Municipal se encontra 85% concluída, restando alguns locais para a devida instalação de novos pontos de telefonia, com substituição de keystones e/ou utilização de cabos de rede (patch cords) com comprimento superior ao padrão de 2 metros.

4.16. Manutenção

4.16.1. O serviço de manutenção da solução deve cobrir, pelo prazo de vigência do CONTRATADA, no mínimo, os seguintes quesitos:

- a) Garantia dos níveis de serviço da solução SLA;
- b) Monitoramento da disponibilidade dos equipamentos e soluções do ambiente, diariamente;
- c) Resolver os incidentes detectados automaticamente pela ferramenta de monitoramento e os reportados pela Câmara Municipal de Santa Teresa/ES;
- d) Prestar orientações e informações aos usuários quanto à utilização dos equipamentos e seus acessórios caso seja necessário;
- e) Prestar informações técnicas sobre funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares objeto desta especificação;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- f) Prestar manutenção preventiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos, que poderá ser realizada juntamente com a manutenção corretiva, mediante aprovação prévia da Câmara Municipal de Santa Teresa/ES; e
- g) Prestar manutenção corretiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos.

4.17. Da Substituição

4.17.1. Substituição provisória e imediata dos equipamentos, caso esses tenham suas utilizações diagnosticas como inviável;

4.17.2. Substituição definitiva de equipamentos que apresentarem defeitos ou vícios. Deverão ser substituídos quando superado, dentro do período de 15 (quinze) dias, o limite de 3 (três) chamados consecutivos, ou de 5 (cinco) chamados intervalados, para a solução do mesmo defeito;

4.17.3. Substituição dos equipamentos, cuja manutenção requeira mais de 24 (vinte e quatro) horas para ser realizada.

4.17.4. Alterar as configurações padrões dos equipamentos ou softwares contidos no objeto desta especificação, a critério Câmara Municipal de Santa Teresa/ES.

4.17.5. A prestação dos serviços objeto desta contratação requer conhecimento técnico especializado, sendo obrigatória a realização de atendimento presencial nas dependências desse Poder Legislativo, sempre que houver incidentes com telefone IPs, paralisações críticas, falhas ou necessidade de manutenção corretiva, observando os prazos estabelecidos.

4.18. Segurança, Privacidade de Negócio e Conformidade

4.18.1. Os profissionais prestadores de serviços, devem seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança:

- a) Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse da Câmara de Santa Teresa ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- b) Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação da Câmara de Santa Teresa;
- c) Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização da Câmara de Santa Teresa; e
- d) Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso inclusive após o término da vigência da contratação ou eventual rescisão;

4.18.2. A comunicação entre ramais gerenciada pelo sistema de Telefonia e PABX em nuvem será realizado de forma centralizada e estarem criptografada.



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

4.18.3. O sistema deve suportar registro via TLS 1.3 ou superior, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário.

4.18.4. No desenvolvimento da prestação de serviços, deverá ser adotado protocolos de criptografia adequados e boas práticas de segurança para prevenir acessos não autorizados, interceptação de dados ou qualquer outro tipo de vulnerabilidade. **O não cumprimento dessa exigência poderá resultar na aplicação de penalidades legais e contratuais.**

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de execução

5.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de telefonia VoIP em Nuvem, com PABX Virtual com licença para até 14 (quatorze) ramais, 02 (duas linha nova telefônica com tecnologia SIP que possibilite 5 chamadas simultâneas por canal (bidirecional), por cada linha, com ligações nacional fixo e móvel ilimitadas, abrangendo instalação, configuração, treinamento manutenção e suporte técnico on-site durante toda a vigência da contratação, conforme especificações e quantitativos dos equipamentos descritos neste documento.

5.1.2. Todos os serviços prestados nesta contratação, deverão ser adequados à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 LGPD), conforme explanado neste documento.

5.1.3. Deverá ser entregue, instalado e configurado toda a solução, tornando-a operável e integrada com todos os equipamentos componentes.

5.1.3. Os números SIP adquiridos no âmbito desta contratação deverão ser, desde sua aquisição, registrados e mantidos em nome desse Poder Legislativo, sendo expressamente vedada qualquer forma de transferência de titularidade ao fornecedor ou terceiros.

5.1.4. Deve ser realizado a instalação e configuração completa da solução VoIP, incluindo a implantação de todos os softwares, licenças, acessos, parametrizações, rotas e demais recursos necessários para o pleno funcionamento dos serviços.

5.1.5. Após a rescisão contratual, os números SIP mantidos em nome da Câmara de Santa Teresa/ES, deverão permanecer sob sua titularidade, sem qualquer ônus, taxa de transferência, bloqueio técnico ou exigência adicional.

5.1.6. Fica também vedada a utilização, retenção ou redirecionamento dos números SIP, após o encerramento contratual, sob pena de aplicação das penalidades contratuais e legais.

5.1.7. Toda infraestrutura de cabeamento, tubulação e demais acessórios físicos de interligação entre switch principal no setor DTI (departamento da tecnologia da informação), computador e o ponto de instalação (ramal), caso precisem ser substituídos, deverão correr por conta do fornecedor(a).



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

5.1.8. Os serviços incluem o fornecimento de ferramentas, ativos de rede, componentes e todo material necessário ao completo funcionamento dos entroncamentos, equipamentos e materiais de consumo (pilhas e baterias internas dos equipamentos, conectores, chicotes, cabos, keystore, tomadas, álcool isopropílico, limpa contato, extensões, protetores, conectores, path cord, pincéis, escovas e todos os produtos de limpeza e proteção, parafusos, porcas, entre outros) necessários à prestação integral, tempestiva e adequada dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em conformidade com as especificações dos fabricantes dos equipamentos, normas técnicas e demais condições constantes deste Termo de Referência.

5.1.9. Quando necessária a reposição de equipamentos (telefones IPs), componentes, path cord, estes serão sem custo esse Poder Legislativo, inclusive já inclusos no valor da proposta.

5.1.10. Todo o processo de autenticação dos usuários do serviço de telefonia VoIP **deverá ser realizado exclusivamente em datacenters localizados em território brasileiro**, visando maior segurança, estabilidade e conformidade com as normas de proteção de dados.

5.1.11. Deve ser comprovado, mediante documentação técnica e certificações pertinentes, que a infraestrutura de hospedagem do PABX em nuvem (Cloud PBX), incluindo servidores de autenticação, controle de chamadas (SIP Registrar, Proxy, Media Server etc.), está integralmente instalada e operando no Brasil.

5.1.12. **O serviço VoIP deverá utilizar o menor número possível de rotas e troncos intermediários**, a fim de minimizar a latência, perda de pacotes e o efeito de voz metalizada, preservando a qualidade e inteligibilidade das chamadas para os usuários finais.

5.1.13. A constatação de que os serviços serão operados ou autenticados fora do Brasil, ou ainda por meio de estruturas que comprometam a qualidade da comunicação, **poderá ensejar em não concretização do negócio**, sem prejuízo das sanções previstas.

5.1.14. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica conforme tabela abaixo:

Fase	Descrição	Prazo de entrega
01	Entrega dos equipamentos, instalação, configuração e capacitação	7 (sete) dias úteis, após a assinatura do contrato.
02	Testes de verificação dos telefones (fase pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais).	3 (dois) dias após a implementação dos serviços.

5.2. Local da prestação dos serviços e fornecimento dos equipamentos

5.2.1. O local de prestação de serviços de Solução de Telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet) e a entrega dos equipamentos, deverá ser feita, na sede da Câmara Municipal a Rua Darly Nerty Vervloet, 434, Centro - Santa Teresa/ES, de segunda a sexta-feira, no horário comercial das 08h às 15h30.



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

5.2.2. Eventuais solicitações fora do horário de expediente da Câmara, deverá ser atendida sempre que necessário, garantindo a continuidade e pleno funcionamento do sistema de telefonia.

5.2.3. A empresa vencedora deverá prover, para cada aparelho de telefonia VoIP fornecido, patch cord do tipo CAT 5e ou superior, com comprimento mínimo de 2 metros, para a devida interligação dos equipamentos à rede existente.

5.2.4 Caso necessário, deverá ser fornecido também, tomada logica, keystone fêmea (mínimo CAT 5e) e realizar toda a infraestrutura de interligação física e lógica aos pontos de rede existentes, sem ônus adicional à Câmara.

5.2.5 Caso, no momento da instalação do telefone IP, não exista ponto de energia elétrica próximo ao local definido para a instalação, a **CONTRATADA** deverá fornecer, sem ônus adicional, uma extensão elétrica com as seguintes especificações mínimas: Corrente nominal: 10A, quantidade de tomadas: 05 (cinco), padrão 3 pinos, potência suportada: 1270 W a 2200 W, tensão: 250 V, certificação: ANATEL. A extensão deverá ser entregue em perfeito estado de funcionamento, nova, sem sinais de uso, devidamente testada e de acordo com as normas técnicas vigentes.

5.2.6 Caso a sala designada para instalação do aparelho de telefonia não possua ponto de conectividade de rede disponível, a **CONTRATADA** deverá providenciar, sem ônus adicional, a instalação de novo cabeamento de rede, partindo do **DTI (Departamento de Tecnologia da Informação)** até o local em questão, garantindo pleno funcionamento do equipamento, bem como tomada, keystone, cabo UTP Cat 5e ou superior homologado pela anatel conectores dentro outros.

5.2.7. Para evitar superdimensionamento de valores e garantir o correto levantamento das necessidades, recomenda-se a realização de visita técnica prévia ao ambiente, a fim de reconhecer as condições reais da infraestrutura existente e planejar adequadamente a instalação, a fim de identificar previamente a necessidade de novos pontos de conectividade e demais adequações.

5.3. Infraestrutura de Conectividade para Ramais VoIP

5.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, deverão ser disponibilizados os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

5.3.2. Caso seja necessária qualquer intervenção na infraestrutura de rede para execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá realizar a passagem de todos os cabos utilizando, obrigatoriamente, as canaletas, eletrodutos ou dutos pré-existentes, garantindo que não haja exposição de fios ou cabos soltos.

5.3.3. Ao término da instalação, toda a infraestrutura deverá permanecer organizada, devidamente fechada e em perfeito estado de conservação, de forma a manter o padrão estético e a segurança do ambiente, evitando riscos de acidentes ou danos ao cabeamento.



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

5.3.4. Todos os ramais VoIP deverão ser conectados a um *switch* dedicado de, no mínimo, 16 (dezesseis) portas, preferencialmente com suporte a tecnologia Gigabit Ethernet, o qual deverá ser fornecido pela CONTRATADA em regime de comodato, permanecendo como propriedade da mesma durante a vigência contratual.

5.3.5. O serviço deverá operar de forma isolada da rede interna do CONTRATANTE, mediante configuração de rede segregada (VLAN ou equivalente), de modo a garantir desempenho, segurança e estabilidade da comunicação.

5.3.5.1 A Contratada será responsável por:

- 1) Realizar a identificação física dos cabos entre os pontos de conectividade e o *switch*;
- 2) Rotular adequadamente cada cabo com a identificação correspondente ao respectivo ramal;
- 3) Efetuar a conexão dos cabos no *switch* de 16 portas conforme a topologia definida;
- 4) Garantir a organização e fixação adequada dos cabos no rack ou ponto de instalação, observando as boas práticas de cabeamento estruturado.

a) Sobre a solução de telefonia VoIP em Nuvem

- a.1) A solução de telefonia VoIP em Nuvem, com PABX Virtual com licença para até 14 (quatorze) ramais, 02 (duas) linhas novas telefônica com tecnologia SIP que possibilite 5 chamadas simultâneas por canal(bidirecional), por cada linha, com ligações nacional fixo e móvel ilimitadas;
- a.2) Manter atualizado para a versão mais atual da plataforma, sem ônus, durante a vigência da contratação;
- a.3) Suportar usuários simultâneos, escalável com a simples adição de ramal no sistema;
- a.4) Possuir capacidade para atender toda demanda de telefonia desse Poder Legislativo sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico;
- a.5) Permitir registro simultâneo de ramais IP (Protocolo Internet);
- a.6) Contas controladas somente por usuários autorizados;
- a.7) Relatórios deverão ser gerados ao menos nos seguintes formatos: CSV e PDF;
- a.8) Controlar o histórico de utilização de cada ramal por usuário;
- a.10) Permitir tarifas especiais para ligações 0300, 0800 ou outras baseadas em determinados números ou padrões de discagem;
- a.11) **Possuir um URA (Unidade de Resposta Audível), com o objetivo de permitir que o sistema atenda as ligações e através de uma gravação**, oriente o usuário a digitar funções e assim encaminhar sua ligação para o setor ou ramal selecionado;
- a.12) O fornecedor deverá possibilitar uma Unidade de Resposta Audível (URA) de no mínimo 3 níveis com opções a serem definidas pela Câmara Municipal, de forma a permitir o atendimento e direcionamento automático das ligações;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- a.13) O sistema de autoatendimento deverá contar com formação de fila de atendimento, quando as posições forem preenchidas;
- a.14) Música em espera e anúncios em formato de arquivo digital;
- a.15) A solução deve ser dimensionada com recursos computacionais suficientes e implementar as aplicações aqui especificadas;
- a.16) A solução deve implementar os protocolos para sinalização criptografada TLS (Segurança da Camada de Transporte), IPSec (Segurança do Protocolo de Internet) e SRTP (Segurança em Tempo Real);
- a.17) Possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones, garantindo a atualização centralizada e automática dos telefones IP sempre que necessário.
- a.18) Permitir toques diferenciados para chamadas internas e externas;
- a.19) Permitir o recurso de captura de chamadas, possibilitando um usuário atender a partir de seu ramal ligações destinadas a outro usuário;
- a.20) Possibilitar que as chamadas sejam colocadas em espera, recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
- a.21) Deve prover a funcionalidade música em espera ou mensagem institucional, quando uma chamada seja:
 - a.21.1) colocada em espera;
 - a.21.2) transferida;
 - a.21.3) colocada em espera; e
 - a.21.4) posta numa fila de espera;
- a.22) Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
- a.23) Deve possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
- a.24) Deve prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que uma chamada transferida sem atendimento retorne para o usuário que a transferiu;
- a.25) O sistema deve permitir desviar todas as chamadas, quando o ramal estiver ocupado ou em caso de não atendimento;
- a.26) Deve ser possível o bloqueio de números indesejados, independente de categorias de ramais, como 0300 etc.;
- a.27) Deve possuir a sinalização de chamada em espera;
- a.28) Possuir a facilidade de música em espera para todos os ramais da solução;
- a.29) Emissão de relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:
 - a.29.1) Número chamado em ligação local, urbana, celular, DDD e DDI;
 - a.29.2) Número do ramal que originou a chamada;
 - a.29.3) Data de início da chamada;
 - a.29.4) A localidade destino da chamada; e
 - a.29.5) Hora de início da chamada / duração da chamada.
- a.30) Possibilitar ligações simultâneas equivalentes à quantidade de ramais;
- a.31) Possibilitar a portabilidade e adicionar números virtuais.
- a.32) Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos SIP ou



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

que utilizem exclusivamente protocolos proprietários para conexão e funcionamento entre os ramais IP/SIP e a Solução PABX Virtual em Nuvem;

a.33) Possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;

a.34) Interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network -ISDN e R2 Digital-R2D);

a.35) Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente através do protocolo G.729 (qualquer das variações G.729, G.729A, G.7298 ou G.729AB) e o fall back para G.711;

a.36) **Permitir que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, sejam aparelhos IP, softphone mobile ou softphone para desktop;**

a.37) A plataforma de sistema PABX IP deve permitir o controle e o processamento da capacidade máxima de terminais SIP, gateways e troncos conforme especificação e dimensionamento da solução;

a.38) O sistema PABX IP deverá ser capaz de prover relatórios de chamadas internas e externas, ou seja, disponível em interface web, e com atualização logo após a finalização das chamadas;

a.39) O portal web deverá permitir uma gestão de telefonia com sistema PABX IP para os devidos recursos e funcionalidade de software (centralizando os principais recursos, módulos e atividades, configurações de ramais e administração) sem a necessidade de instalar qualquer software no computador do usuário/administrador;

a.40) O serviço de PABX IP deverá estar instalado em um datacenter e possuir integração de múltiplos servidores para distribuição de carga, alta disponibilidade, processamento e roteamento de voz entre localidades geográficas distintas;

a.41) Para garantir o funcionamento e disponibilidade de solução o fornecedor deverá ter data centers espalhados geograficamente e obrigatoriamente um datacenter instalado em região brasileira, a fim de se garantir menor latência de serviço.

a.42). O tráfego de voz entre ramais e de/para o serviço telefônico fixo comutado (STFC) deverá exclusivamente ser processado e transitado em datacenters situados em território brasileiro, exceto em situação de indisponibilidade total dos datacenters localizados no Brasil;

a.43) A solução PABX-IP em nuvem **deve possuir redundância geográfica de datacenters**, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade;

a.44) Deverá ser apresentada documentação comprobatória informando o endereço do Datacenter localizado no Brasil bem como datacenter redundante, onde será hospedada a solução de Telefonia VoIP. Além disso, deverá fornecer um atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove sua experiência na prestação dos serviços contratados



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

como mínimo 12 meses prestado preferencialmente a órgão público. .

a.45) **Deverá ser entregue um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas** da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente do CONTRATANTE atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados visando o tráfego VOIP.

a.46) Para o levantamento dos requisitos o fornecedor deverá inspecionar a rede de dados utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e gargalos na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.

a.47) A solução PABX IP deverá permitir a ativação de gravação de ramais, permitindo a seleção de quais ramais de verão ser ativados a função:

- a.47.1) Ramal x Ramal;
- a.47.2) Ramal x Pública;
- a.47.3) Pública x Ramal; e
- a.47.4) Grupos de Chamadas.

a.48) A configuração das gravações das chamadas deverá ser realizada via portal web, tendo as seguintes opções:

- a.48.1) De nunca gravar;
- a.48.2) Gravar apenas chamadas de entrada;
- a.48.3) Gravar apenas chamadas de saída;
- a.48.4) Gravar todas as ligações;
- a.48.5) Gravar ramais específicos; e
- a.48.6) Gravar números de entrada específicos;

a.49) A solução deverá permitir a configuração de um anúncio, informando que a chamada está sendo gravada;

a.50) A reprodução das gravações será realizada via portal web, permitindo o download do arquivo de áudio;

a.51) O sistema não deve ter limite de gravação por ramal gravado;

a.52) As gravações **devem ser armazenadas na nuvem por pelo menos 60 (sessenta) dias** sem custo adicional.

a.53) Deve implementar nativamente o protocolo SIP. **Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos ou de gateways** para implementação do protocolo SIP nos servidores do sistema VoIP.

a.54) Serviços para mesa de telefonista

a.55) Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.

a.56) Rastreamento de chamadas maliciosas.

a.57) Apresentação de nome e número para chamadas de entrada.

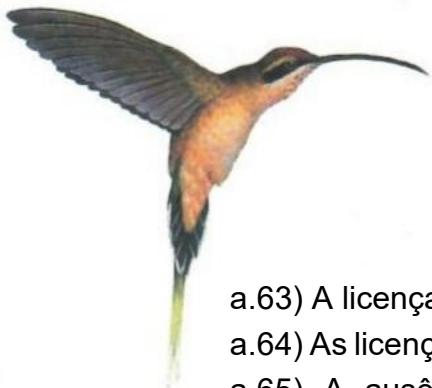
a.58) Suportar HTTPS como protocolo para interface de administração via web.

a.59) **Possuir o log de segurança com informações para detecção de hackers e violações de acesso.**

a.60) Possuir mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323.

a.61) possuir criptografia de mídia através de SRTP, no mínimo AES 128 a 256 bits.

a.62) A licença de usuário IP deve habilitar todas as funcionalidades de telefonia para os usuários do sistema VoIP.

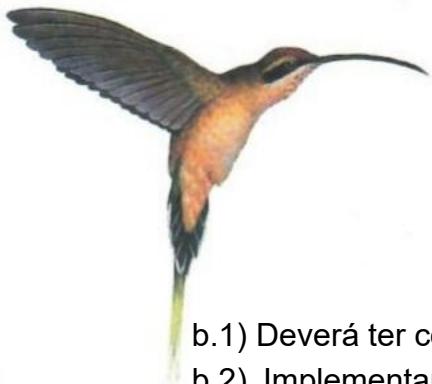


Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- a.63) A licença de usuário IP deve ser de uso perpétuo.
- a.64) As licenças deverão ser entregues de acordo com a solicitação dos aparelhos.
- a.65) A ausência de qualquer um dos documentos solicitados: atestado de capacidade técnica, documentação comprobatória informando o endereço do Datacenter e caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas), resultará na desclassificação da empresa, impedindo sua participação e eventual contratação.
- a.66) O Sistema VoIP PABX em nuvem não deve utilizar software de controle SIP baseado em software livre / Asterisk dentre outros. A vedação ao uso de software livre para o PABX-IP (servidor de controle SIP) tem como objetivo assegurar a adoção de uma solução corporativa com maior robustez, estabilidade, escalabilidade e suporte técnico formal, essenciais para ambientes institucionais que demandam alta disponibilidade e segurança na comunicação. Soluções baseadas exclusivamente em software livre, como o Asterisk, podem exigir maior customização, estar sujeitas a falhas não cobertas por suporte oficial e demandar manutenção contínua por equipes altamente especializadas, o que pode comprometer a operação em ambientes críticos. No entanto, essa restrição se aplica exclusivamente ao núcleo de controle (PABX-IP).
 - a.661) Os softwares auxiliares, como aplicativos de softphone utilizados em dispositivos móveis (Android/iOS) ou desktops, podem ser baseados em software livre ou proprietário, desde que compatíveis com o protocolo SIP (RFC 3261) e com os requisitos de interoperabilidade definidos neste Termo de Referência.
- a.67) Possuir arquitetura baseada em protocolo SIP (RFC 3261).
- a.68) Possibilitar monitoramento ativo para identificação e correção de problemas antes que impactem o usuário.
- a.69) Painel administrativo intuitivo para configuração de usuários e regras de atendimento.
- a.70) **O serviço deve ter uptime de no mínimo 99,5%** para garantir a continuidade das operações.
- a.71) Infraestrutura baseada em data centers redundantes para evitar quedas.
- a.72) Treinamento e suporte na implementação para garantir a melhor utilização do sistema.
- a.73) Proteção contra fraudes, ataques cibernéticos e acessos não autorizados.
- a.74) Conformidade com normas de proteção de dados (LGPD/GDPR).
- a.75) Possibilitar a categorização de ramais por tipo e por serviço;
- a.76) Retorno automático de chamada;
- a.77) Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9;
- a.78) Toque simultâneo/paralelo, com possibilidade de ativação remota do toque paralelo para busca do usuário;
- a.79) Identificação do número chamador (BINA);
- a.80) Identificação do número conectado

b) Telefone IP (Protocolo de Internet)



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- b.1) Deverá ter como cor predominante preto ou grafite;
- b.2) Implementar todas as facilidades do sistema de telefonia IP descritas nesta solução;
- b.3) Estar devidamente homologado na ANATEL;
- b.4) Implementar protocolo SIP (Protocolo de Iniciação de Sessão), segundo RFC 3261;
- b.5) Possuir suporte a PoE (Alimentação de Ethernet) padrão 802.3af e possuir alimentação através de fonte externa;
- b.6) Permitir atualização de software via LAN (Rede Local);
- b.7) Utilização **preferencialmente em mesa** ou parede;
- b.8) Prover a funcionalidade de rediscagem, possibilitando a discagem através de um botão específico para o último número discado ou através de uma lista das últimas chamadas realizadas. Deve ser possível também desativar essa funcionalidade quando desejado;
- b.9) Possuir teclas fixas para pelo menos as seguintes funções: Viva-voz, Mute, Volume Up, Volume Down;
- b.10) Permitir conexão de monofone e fone de ouvido do tipo headset;
- b.11) Possuir 2 (duas) interfaces de rede 10/100 Mbps;
- b.12) Implementar protocolo 802.1Q;
- b.13) Implementar método de qualidade de serviço (QOs);
- b.14) Implementar criptografia TLS (Segurança da Camada de Transporte) para tráfego de sinalização e SRTP (Segurança em Tempo Real) para tráfego de voz;
- b.15) Permitir a configuração estática e automática via DHCP (Protocolo de Configuração Dinâmica de Host) de seu endereço IP (Protocolo de Internet), máscara, default gateway e endereço do servidor de voz IP;
- b.16) Devem estar inclusos, todos os cabos/conectores/itens necessários para a conexão;
- b.17) **O equipamento tem que ser novo (primeiro uso);**
- b.18) O display deverá permitir que o usuário possa visualizar a tela sem a necessidade de debruçar sobre o aparelho: para tanto, ou o aparelho, ou o display, deverá ficar inclinado, no mínimo, em um ângulo entre 55 graus, estando ele sobre uma mesa;
- b.19) Possuir licenciamento centralizado, com validade indeterminada, permitindo o usuário se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal. Todas as licenças ofertadas deverão ser compatíveis com qualquer tipo de terminal de voz ou vídeo da solução;
- b.20) Deve operar como SIP Register;
- b.21) Siga-me interno e externo;
- b.22) A solução deverá implementar a gravação digital e recuperação de mensagens, quando o usuário estiver ocupado ou ausente;
- b.23) Deverá enviar indicação visual ou sonora para aparelhos IP;
- b.24) Deve possuir criptografia de sinalização através de TLS;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- b.25) O sistema deve permitir encriptação fim-a-fim entre todos os telefones IP;
- b.26) Deve suportar codecs G.711 (A-law e μ-law), G.722 e G.729;
- b.27) Deve possuir os protocolos IPv4 e IPv6 disponíveis para uso;
- b.28) Todo hardware ofertado deverá estar preparado para trabalhar com mínimo o padrão IPv4, admitindo-se o suporte a esse protocolo pelas aplicações e funcionalidades através da atualização de software;
- b.29) A implantação e ativação se darão sem quaisquer ônus para a Câmara. Não serão aceitos módulos ou adaptadores externos ao equipamento para implementar IPv4 e/ou IPv6;
- b.30) Os manuais de todos os equipamentos, inclusive os de usuário dos aparelhos telefônicos IPs,** deverão ser apresentados em língua portuguesa;
- b.31) Apresentar, no momento da entrega, documento que comprove a origem dos bens, se importados, e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, sob pena de rescisão contratual e multa, bem como, quando couber, do pleno cumprimento das normas da ABNT e do INMETRO;
- b.32) Havendo licença de uso de softwares, esta deverá ser perpétua**, ou seja, sem prazo de expiração, além de permitir, no mínimo, atualizações de segurança durante seu ciclo de vida (enquanto houver suporte ao produto);
- b.33) Deverá realizar a indicação visual nos telefones SIP de mensagem existente na caixa postal MWI (Message Waiting Indicator) e ou indicação de ramal ocupado;
- b.34) Deve possuir display alfanumérico com no mínimo 20 (vinte) caracteres por 02 (duas) linhas de visualização;
- b.35) Deve suportar Identificação do número do chamador;
- b.36) Deve suportar bloqueio de chamadas anônimas;
- b.37) Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas;
- b.38) Deve possuir sinalização de segunda chamada para ramais ocupados;
- b.39) Deve possuir tratamento simultâneo de múltiplas chamadas;
- b.40) Deve possuir no mínimo 02 (duas) teclas físicas exclusivas e programáveis**, com indicação luminosa associada (LED's) ou indicação em display;
- b.41) Deve possuir, no mínimo, os CODECs G.711 a/μ, G.722 e G.729AB;
- b.42) Deve possuir a configuração de Buffer para jitter automático;
- b.43) Deve suportar o mecanismo de autenticação IEEE 802.1x;
- b.44) Deve suportar o download de firmware via FTP (File Transfer Protocol) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol);
- b.45) Deve suportar criptografia de mídia e sinalização com AES-128 a 256, através de protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) e TLS (Transport Layer Security);
- b.46) Não serão aceitos módulos externos para a realização de criptografia;
- b.47) Deve suportar toques distintos para chamadas internas e externas;**
- b.48) Deve ser fornecido com a licença para usuário SIP, para que possa ser habilitado no sistema. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

b.49) **O telefone a ser utilizado pela recepcionista deverá ser um telefone IP 10/100, com módulos de teclas programáveis e LED bicolor, facilitando a visualização do status de cada ramal. O modelo deverá ser capaz de suportar até 14 ramais**, atendendo às necessidades operacionais da CONTRATANTE. Deverá suportar 2 linhas e mínimo 2 contas SIP;

b.50) O fornecedor se compromete a entregar e configurar o equipamento de acordo com as especificações mencionadas, garantindo o pleno funcionamento e eficiência da comunicação interna;

b.51) Possuir Wi-Fi 2.4G/5G de banda dupla integrado (802.11a/b/g/n/ac);

b.52) Possuir uma entrada 1xRJ9 porta para fone de cabeça;

b.53) Deverá possuir agenda telefônica com mínimo de 500 entradas;

b.54) Possuir alto-falante duplex com áudio HD para maximizar a qualidade e a clareza do áudio;

b.55) Suportar conferência de áudio mínimo 3 vias para conferências simples;

b.56) O disposto deverá ser equipado com tecnologia de proteção contra ruído para minimizar o ruído de fundo;

b.57) Identificação do número chamador (BINA). A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações);

b.58) Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada;

b.59) Todos os ramais devem ser fornecidos com licença de softphone para aplicativo desktop, acesso pelo navegador e aplicativo do celular, para atendimento de ligações internas e externas, que implemente as seguintes funcionalidades mínimas;

b.60) Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado";

b.61) O aparelho telefônico IP 10/100 destinado à recepcionista deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

a) Possuir **módulos de teclas programáveis e LED bicolor**, facilitando a visualização do status de linhas e chamadas;

b) Suportar **até 12 ramais**, permitindo expansão futura;

c) Permitir mínimo **5 chamadas simultâneas de entrada e 5 chamadas simultâneas de saída**

d) Garantir **total integração e compatibilidade** com a plataforma VoIP em nuvem fornecida pela CONTRATADA, assegurando pleno funcionamento de todos os recursos e funcionalidades disponíveis.

e) A CONTRATADA será responsável por fornecer o equipamento em pleno funcionamento, devidamente configurado e pronto para operação na plataforma VoIP contratada.

f) Caso o aparelho telefônico IP da recepcionista apresente defeito, a telefonia VoIP contratada deverá **continuar a operar plenamente**, sem interrupção do serviço. Neste cenário, as ligações provenientes do tronco principal poderão ser **direcionadas temporariamente para outro ramal de atendimento**, garantindo a continuidade e a eficiência no atendimento ao público.



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

c) Plano de Telefonia VOIP (Voz sobre Protocolo de Internet)

- c.1) Possibilidade de contratação de novos números virtuais;
- c.2) Contratação de plano de minutos de Telefonia VOIP (Voz sobre Protocolo de Internet) em ligações para telefones fixo e móvel (dentro do território nacional), na forma do item 1.1 deste Termo de Referência;
- c.3) Oferecer suporte para números 0800, 0300;
- c.4) Chamadas VoIP e videoconferência;
- c.5) Permite uso de API para integração com WhatsApp, CRM e outros sistemas;
- c.6) Possibilitar integrar com WhatsApp Business;
- c.7) Número fixo virtual com DDD personalizado;
- c.8) Chamadas para qualquer operadora;
- c.9) Deve permitir cadastro de filtros para selecionar ligações que obedeçam a vários critérios (data, custo, número discado, ramal, lista telefônica, tronco etc.). Esses filtros deverão poder ser aplicados a todos os relatórios e exportação de dados;
- c.10) A CONTRATADA deverá fornecer plano de telefonia VoIP, com tecnologia SIP (*Session Initiation Protocol*), que permita no mínimo 5 (cinco) chamadas simultâneas por canal, em modo bidirecional, garantindo a realização e recepção de ligações de forma estável e contínua.
- c.11) O plano deverá contemplar chamadas ilimitadas para números fixos e móveis nacionais, sem custo adicional por minuto ou franquia de consumo, observando-se as condições de qualidade de serviço previstas neste contrato, incluindo parâmetros de latência, jitter e perda de pacotes, de modo a assegurar clareza e estabilidade nas comunicações.
- c.12) O Plano de Telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet) a ser fornecido pela CONTRATADA **deverá garantir que cada linha VoIP disponibilizada possua, no mínimo, 05 (cinco) canais de comunicação bidirecional**, permitindo a realização e o recebimento simultâneo de chamadas, sem prejuízo da qualidade e estabilidade do serviço.
- c.13) O serviço de telefonia VoIP fornecido pela CONTRATADA deverá permitir 5 (cinco) chamadas simultâneas por canal, por cada linha em modo bidirecional, sendo que, quando houver duas linhas, os canais deverão operar de forma **agrupada**, permitindo que as chamadas simultâneas possam ser distribuídas entre ambas as linhas de maneira integrada, sem prejuízo da qualidade e estabilidade das comunicações.

d) Softphones para celulares ou estação desktop

- d.1) Todos os softwares e aplicativos utilizados na prestação dos serviços devem ser preferencialmente gratuitos, garantindo o cumprimento das licenças e evitando qualquer violação de direitos autorais.
- d.2) Os softwares deverão atender aos seguintes requisitos:
 - d.2.1) Segurança e criptografia, com protocolos como TLS (Transport Layer Security) e SRTP (Secure Real-time Transport Protocol), para assegurar a integridade e confidencialidade das comunicações;



- d.2.2) Padrão de compressão e descompressão de áudio compatível com G.711, G729 a/b;
- d.2.3) Caso sejam utilizados softwares gratuitos, estes **não poderão limitar o uso dos recursos oferecidos ou exibir alertas de banner de propaganda durante a operação**, de modo a garantir o pleno funcionamento e a qualidade do serviço prestado;
- d.2.4) Interface gráfica em idioma português;
- d.2.5) Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 11, ou superior e Android 10 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea;
- d.2.6) Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play) e Microsoft Store;
- d.2.7) Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;
- d.2.8) Deve ser compatível com a plataforma Windows;
- d.2.9) Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e com as mesmas informações do display do telefone VoIP;
- d.2.10) Deve utilizar o protocolo SIP conforme RFC 3261;
- d.2.11) Deve permitir as seguintes funções de controle da chamada (através de teclas virtuais);
- d.2.12) Realizar e receber chamadas via redes VOIP;
- d.2.13) Colocar e recuperar chamadas em espera;
- d.2.14) Funções de consulta e conferência;
- d.2.15) Rejeição de chamadas;
- d.2.16) Encaminhamento de chamadas;
- d.2.17) Função mudo e viva-voz;
- d.2.18) Deve possuir lista de contatos local;
- d.2.19) Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas, perdidas, com acesso para funções de controle das chamadas (ex: Rediscagem);
- d.2.20) Deve suportar a criptografia do payload;
- d.2.21) Deve permitir videoconferências/videochamadas ponto a ponto, integradas na própria aplicação do Softphone;
- d.2.22) Deve suportar os codecs G.711 e G.729;
- d.2.23) Devem implementar QoS via DIFFSERV (L3) e IEEE 802.1p/q (L2); e
- d.2.25) Deve suportar H.263 ou H.264 em SIP, para a realização de vídeo chamadas.

e) Switch Gigabit de 16 portas RJ45 10/100/1000Mbps, Não Gerenciável

- e.1) Padrões IEEE: Compatível com IEEE 802.3, 802.3u, 802.3ab, 802.3x.
- e.2) Capacidade de Comutação (Switching Capacity): Mínimo de 32 Gbps.
- e.3) Buffer de memória: Mínimo de 512 KB (preferencial 1 MB ou mais).



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- e.4) Suporte a QoS (Quality of Service): possuir priorização de tráfego por IEEE 802.1p
- e.5) Controle de Fluxo: IEEE 802.3x (Full Duplex) e Back Pressure (Half Duplex).
- e.6) Montagem: Suporte para rack 19" (com kit de rack ou formato desktop).

5.4. Do Recebimento

5.4.1 - **Os serviços serão recebidos provisoriamente**, de forma sumária, no prazo de 10 (dez) dias de sua prestação, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.

5.4.2 - Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos no prazo de 07 (sete) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.4.3 - Os serviços prestados serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e consequente aceitação mediante termo detalhado.

5.4.4 - O recebimento provisório ou definitivo **não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço**

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A fiscalização do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelo respectivo substituto, e será exercida pelo ocupante do Cargo de Coordenador de Tecnologia da Informação, atualmente ocupado por Marcelo de Oliveira Pita, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato e de tudo dará ciência à Administração;

6.2. 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;

6.3. As comunicações entre as partes devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

6.4. O órgão poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

6.5. Todo o trâmite desde a declaração do vencedor até a entrega do serviço e posterior pagamento deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelo respectivo substituto (art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021);

6.6. O fiscal acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

6.7. O fiscal anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

6.8. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.9. O fiscal informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.10. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.11. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.12. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.13. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de competente para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento deverá ser realizado 5 (cinco) dias úteis, por meio de Boleto Emitido pelo fornecedor, ou Transferência Bancária ou em Cheque Nominal, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas no contrato atestadas pelo servidor designado, observada a ordem cronológica, após a apresentação da Nota Fiscal Eletrônica, devendo esta ser emitida mensalmente e entregue na sede desse Poder Legislativo.

7.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará suspenso até que o contratado providencie as medidas corretivas. Nessa hipótese o prazo para o pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova nota fiscal.

7.3 O pagamento do serviço de telefonia VoIP estará condicionado à apresentação mensal de relatório detalhado de uso, contendo informações sobre a utilização das franquias contratadas (minutagem, ramais, destinos, entre outros), que deverá ser anexado à nota fiscal correspondente. A ausência deste relatório poderá acarretar o não pagamento da fatura até a devida regularização.



8. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

8.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidores.cgu.gov.br/#>);
- b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php); e
- c) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU (https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:7972507114013:::P3_TIPO_RELACAO:INIDONEO);

8.1.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b” e “c” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidores-apf.apps.tcu.gov.br/>);

8.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição e contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.1.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8.2. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

8.3. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

8.3.1 Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

8.4. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

8.5. Habilitação jurídica:

- a) no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- b) em se tratando de Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- c) no caso de sociedade empresária ou Sociedade Limitada Unipessoal- SLU: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- d) inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- e) no caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores; e
- f) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.6. Regularidade fiscal, social e trabalhista:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;
- b) prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;
- c) prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;
- d) 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 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
<https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidaointernet/pj/Emitir>
- e) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
<https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>
- f) 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;
<https://cndt-certidao.tst.jus.br/gerarCertidao.faces>
- g) prova de inscrição no cadastro de contribuintes *que lhe couber*, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- h) prova de regularidade com a Fazenda que lhe couber no domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre; e
- i) caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

8.7. Qualificação Técnica Operacional - Empresa

8.7.1. A empresa interessada deverá possuir, preferencialmente, Termo de Autorização expedido pela Anatel para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ou apresentar documentação comprobatória que a dispense dessa exigência, conforme regulamentação vigente.

8.7.2. Comprovação de aptidão para desempenho pertinente e compatível com o objeto desta contratação, mediante apresentação de Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou por outros responsáveis legalmente habilitados, que atestem a execução satisfatória de serviços de mesma natureza, com características semelhantes e compatíveis às exigidas neste Termo de Referência, pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

8.7.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas.

8.7.3.1 Em execução de Solução de Telefonia Corporativa em Nuvem – PABX Virtual, demonstrando a empresa/profissional técnico deve possuir *know how* para o atendimento a necessidades do porte da presente contratação, no sentido de garantir a prestação de serviço de forma compatível, por período não inferior a 1 (um) ano, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, referente à manutenção preventiva e corretiva de central PABX em nuvem e de equipamentos (Telefones IP) de porte equivalente aos especificados neste Termo de Referência, bem como em ambiente operacional contendo, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das características do objeto ora contratado.

8.7.4. Esse requisito busca assegurar que a empresa a ser contratada, possua experiência prática e consolidada, em ambientes de mesmo porte da presente contratação, com capacidade comprovada de fornecer soluções escaláveis, de alta disponibilidade, segurança e suporte contínuo. Isso tudo no sentido de reduz riscos de falhas operacionais, atrasos na implementação e instabilidades nos serviços essenciais de comunicação desse Poder Legislativo. Ademais, a exigência de experiência prévia com volume similar de ramais garante capacidade de dimensionamento, gestão de rede, roteamento de chamadas e atendimento a múltiplas unidades em um mesmo ambiente integrado, sendo compatível com as melhores práticas do setor.

8.7.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.7.6. Os Atestados de Capacidade Técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante, bem como em nome do profissional técnico responsável pela implantação, configuração ou demais atividades relacionadas ao objeto, desde que



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

comprovem a execução de serviços compatíveis com as exigências deste Termo de Referência.

8.7.7. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.7.8. A empresa deverá possuir, preferencialmente, registro ou inscrição de seus responsáveis técnicos no Conselho Regional da categoria profissional correspondente (CREA), ou apresentar profissional devidamente habilitado e inscrito no CREA que possa atestar a execução dos serviços, conforme as exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

8.7.9. A CONTRATADA deverá **apresentar documentação comprobatória**, preferencialmente redigida em língua portuguesa, que descreva de forma detalhada o tipo de criptografia adotado na comunicação entre ramais e nas ligações do sistema, demonstrando a garantia de confidencialidade dos dados trafegados e a impossibilidade de rastreamento ou acesso indevido às informações.

8.7.10. Além disso, a CONTRATADA deverá fornecer as regras e políticas de segurança aplicáveis à solução de PABX em nuvem, contemplando mecanismos de autenticação, controle de acesso, proteção contra ataques de interceptação e garantia de integridade das comunicações.

8.7.11. A contratada deverá comprovar a solução de PABX em nuvem ofertada, informando a linguagem desenvolvimento utilizada, as APIs que a integram e demais serviços compatíveis. Não será aceita solução de gestão PABX desenvolvida com software livre (asterix).

8.7.12. O não atendimento a estas exigências poderá implicar na inabilitação da proponente.

8.8. Qualificação da Técnica Operacional - Equipe Técnica

8.8.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos necessários para a prestação dos serviços.

8.8.2. Os profissionais designados para a realização das manutenções e suporte técnico deverão possuir conhecimento comprovado e expertise na tecnologia VoIP, garantindo a correta execução dos serviços contratados.

8.2.2.1. A comprovação deverá ser apresentada em razão da necessidade de a empresa contratada dispor de pessoal devidamente qualificado para realizar a instalação e o gerenciamento posterior do sistema, evitando prejuízos ao Legislativo, tais como atrasos na implantação, erros operacionais ou inadequada operacionalização do serviço e dos equipamentos, e dar-se-á por meio de:



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- a) Declaração, atestado ou documento equivalente, emitido pela empresa que dispõe do Sistema de Gestão de Telefonia em Nuvem (PABX em Nuvem) ofertado ou por revendedor autorizado, de que a CONTRATADA dispõe de profissional técnico qualificado e habilitado para realizar a instalação, configuração e operacionalização do sistema durante toda a vigência contratual, bem como os aparelhos de telefonia IP.

8.8.3. A empresa fornecedora se responsabiliza por manter equipe qualificada e apta a atender às demandas da contratação, sob pena de aplicação das sanções previstas na Lei n. 14.133/2021.

8.8.4. 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.

8.8.5 Apresentar declaração da operadora, preferencialmente emitida pela ABR Telecom ou por empresa parceira responsável pelo fornecimento das linhas VoIP, atestando que a mesma está apta a realizar a portabilidade numérica, conforme regulamentação vigente, devendo a empresa responsável pelo registro efetuar a portabilidade diretamente em nome da CONTRATANTE no ato da solicitação.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. A estimativa de preços para a contratação do objeto será realizada **concomitantemente** à seleção da proposta mais vantajosa, conforme sugere o § 4º do art. 7º da Instrução Normativa SEGES/ME Nº 65, de 7 de julho de 2021, e será anexada ao processo Relatório de Pesquisa de Preços definindo o preço máximo a ser pago pela Administração referente à presente contratação.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados a seguir demonstrados, prevista no orçamento da Câmara Municipal de Santa Teresa/ES:

000001 – CÂMARA MUNICIPAL

Manutenção e Ampliação das Atividades da Câmara Municipal: 001001.0103100032.001.
Elementos de Despesa: 33904000000 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica. Subelemento da Despesa: 14 - Telefonia Fixa e Móvel - Pacote de Comunicação de Dados.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

11.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

11.5. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- a) Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- b) Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
- c) Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
- d) Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

11.6. Fornecer por escrito às informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

11.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

11.8. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

11.9. Disponibilizar Internet.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, seus anexos e sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

12.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

- 12.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 12.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;
- 12.6. Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nas quantidades e padrões estabelecidos, vindo a responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, nos termos da legislação vigente, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado;
- 12.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 12.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 12.9. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 12.10. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- 12.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 12.12. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do serviço;
- 12.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 12.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- 12.15. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação;

12.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

12.17. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

12.18. Estar ciente de que todas as notas fiscais, faturas ou quaisquer outros documentos de cobrança deverão ser emitidos com o destaque do Imposto de Renda a ser retido, além das demais retenções (Contribuição Previdenciária, ISSQN etc.), quando for o caso, sendo que não serão efetuadas as retenções de CSLL, PIS/PASEP e COFINS, de acordo com o Decreto Municipal de Santa Teresa - ES nº 436, de 11 de setembro de 2023 e da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234/2012. E que é condição para recebimento e aceitação das notas fiscais, faturas e quaisquer outros documentos de cobrança referente a fornecimento de bens ou prestação de serviços, que o documento tenha destacado o valor do Imposto de Renda (IR) Retido na Fonte e que este seja deduzido da fatura ou eventual boleto para pagamento;

12.19. Atender prontamente todas as solicitações do CONTRATANTE previstas neste Termo de Referência e outras estabelecidas no instrumento a ser firmado;

12.20. A CONTRATADA deve fornecer os telefones IPs, na forma de comodato.

12.21. Deve haver mecanismo de controle para o reestabelecimento do cluster ativo-ativo ou ativo-hot standby de tal forma que os servidores ao se ressincronizarem não causem degradação dos serviços, perda das funcionalidades, perda do áudio das chamadas correntes ou latência de qualquer natureza.

12.22. Os servidores ou appliances devem ser dedicados e exclusivos para as aplicações de telefonia, não podendo compartilhar o mesmo hardware para a implementação de funções de gateways e/ou ATA.

12.23. Deve possuir arquitetura baseada em protocolo SIP (RFC 3261).

12.24. Deve implementar nativamente o protocolo SIP. Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP nos servidores do sistema VoIP.

12.25. Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção corretiva no regime 13 x 5 (treze horas e 5 dias por semana) das 7h às 20h.

12.26. Possuir central de atendimento e monitoramento disponível à CONTRATANTE, em idioma português (Brasil).



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

12.27. Fornecer mão de obra especializada e todos os materiais necessários à realização completa da execução do objeto sempre em consonância com os padrões de qualidade e parâmetros técnicos descritos no presente objeto.

12.28. Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso.

12.29. Fornecer, no ato da assinatura do contrato, meios de contatos (telefones e e-mails), mantendo-os devidamente atualizados durante a vigência contratual.

12.30. Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas, por exemplo.

12.31. Responsabilizar pelo transporte e movimentação de seus colaboradores para execução do contrato e que estes possuam todos os equipamentos e instrumentos necessários para prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico para execução do contrato.

12.32. Responsabilizar-se perante à CONTRATANTE e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido resarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela área fiscalizadora, sob pena de ter o valor apurado descontado na próxima fatura, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis.

12.33. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

13. DAS SANÇÕES

13.1. Pela inexecução total ou parcial da contratação, a CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA TERESA/ES poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na legislação vigente Lei nº 14.133/2021.

13.2. Em qualquer das hipóteses de aplicação de sanções previstas neste capítulo, é assegurada defesa prévia, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da notificação à contratada.

14. DA VIGÊNCIA

14.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze meses) nos termos do art. 105 e seguintes, da Lei nº 14.133/2021. Os serviços prestados são de natureza contínua,



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

podendo a critério da administração da Câmara Municipal de Santa Teresa-ES, ser prorrogado conforme o mesmo diploma legal.

15. DO REAJUSTE

15.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 01 (um) ano contado da data do orçamento estimado;

15.2. Após o interregno de 01 (um) ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

15.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

15.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s);

15.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s);

15.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

15.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

15.8. O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

16. DOS ACRÉSCIMOS, SUPRESSÕES E EXTINÇÃO DO CONTRATO

16.1. Nas alterações unilaterais, o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25%.

16.2. O Contrato terá sua extinção automaticamente com o fim do prazo de vigência, caso não acha prorrogação.

16.3. Poderá ocorrer rescisão, após indeferimento de defesa da parte responsável, em caso de descumprimento das cláusulas acordadas.

17. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

17.1. Nos casos em que for omissa o presente TR, será aplicada a Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.

18. ANEXOS

- I - Declaração de Vistoria Técnica.
- II - Declaração de Dispensa de Vistoria Técnica.
- III - Declaração de Confidencialidade.

Santa Teresa/ES, 12 de dezembro de 2025.

Responsável da Área Técnica

Eu, **Marcelo de Oliveira Pita**, declaro que sou o responsável pela elaboração do Termo de Referência e fiscal do contrato.

Marcelo de Oliveira Pita
Coordenador de TI
Matrícula: 000220

Aprovação da Área Administrativa

Eu, **Mirian de Oliveira Miranda Ferreira**, aprovo o presente Termo de Referência, bem como estou de acordo com todas as informações prestadas nas declarações e assinaturas acima e que todos os requisitos obrigatórios foram observados neste Termo de Referência.

Santa Teresa/ES, 12 de dezembro de 2025.

Mirian de Oliveira Miranda Ferreira
Gerente Administrativa
Matrícula: 000241

Aprovação do Ordenador de Despesa

Aaprovo o presente Termo de Referência, bem como estou de acordo com todas as informações prestadas nas declarações e assinatura acima e que todos os requisitos obrigatórios foram observados neste Termo de Referência.

Santa Teresa/ES, 12 de dezembro de 2025.

Claudio Giovane Prando Milli
Presidente



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

ANEXO I

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 009/2025

Processo Administrativo nº:013/2025

Declaro que, na presença de servidor designado pela _____, o profissional acima qualificado vistoriou o ambiente de telefonia CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA TERESA/ES onde serão prestados os serviços objeto da Dispensa de Licitação nº 007/2025.

Estou ciente do padrão tecnológico e condições de conservação e infraestrutura disponíveis nos locais vistoriado e que, esta visita deve subsidiar a elaboração das propostas de prestação de serviços, objeto da presente contratação, e ainda que, em nenhuma hipótese, poderei alegar desconhecimento ou lapsos que venham a justificar omissões, ajustes ou qualquer outro tipo de transtorno.

Santa Teresa, de de 2025.

Nome/Aassinatura do Representante Empresa



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

ANEXO II DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 009/2025

Processo Administrativo nº:013/2025

Declaro que, em ____ / ____ / 2025, a empresa _____,
CNPJ nº _____, sediada no endereço:
optou por não realizar vistoria nos locais e instalações referentes ao Objeto da Dispensa de Licitação em epígrafe, e declara ainda, sob qualquer hipótese, estar ciente que não poderá alegar desconhecimento das condições dos equipamentos e locais de execução dos serviços como justificativa para deixar de cumprir com os termos do respectivo Termo de Referência, bem como, do contrato advindo do processo de contratação.

Santa Teresa, de de 2025.

Nome/Aassinatura do Representante Empresa



Câmara Municipal de Santa Teresa

Estado do Espírito Santo

ANEXO III DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu _____, (dados civis), CPF nº _____, RG nº _____
, (órgão emissor), representante da empresa
, CNPJ nº _____, declaro ter recebido a empresa _____ as informações complementares sobre a infraestrutura de telefonia que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame e comprometo-me a manter sob sigilo as informações e dados obtidos., sob as penas da Lei.

Santa Teresa, de de 2025.

Nome/Aassinatura do Representante Empresa