



prefeiturajumirim

(15) 3199.9800

administracao@jumirim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumirim - SP

CEP: 18.535-000

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA

A Prefeitura do Município de Jumirim, inscrita no CNPJ sob o nº 01.612.150/0001-19, nos termos do § 3º do artigo nº 75 da Lei nº 14.133/2021, torna público aos interessados que a Administração Municipal pretende realizar a **Dispensa 462-2024**.

Por essa razão, divulga-se o interesse da Administração Municipal em receber propostas adicionais para o objeto constante no termo de referência, podendo eventuais interessados apresentarem propostas de preços no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar desta Publicação.

Abertura: 01/10/2024

As propostas de preços deverão ser encaminhadas através do e-mail proposta@jumirim.sp.gov.br até a data e horário limite: dia 04/10/2024 às 17h00.

Para a habilitação do fornecedor que apresentar a proposta mais vantajosa, o mesmo deverá apresentar seguintes documentos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas:

- I - Contrato social, requerimento de empresário individual, Estatuto Social, ou outro documento apto a comprovar a existência jurídica da proponente;
- II - Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- III - Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- IV - Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho e
- V - Prova de registro ou inscrição na entidade profissional competente, quando for caso.

Outras informações poderão ser obtidas junto ao Setor de Compras, através do telefone (15) 3199-9800.



Prefeitura de
Jumirim



prefeiturajumirim

(15) 3199.9800

administracao@jumirim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumirim - SP

CEP: 18.535-000

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia VoIP e locação de sistema de PABX com tecnologia IP para o controle das ligações telefônicas, incluindo a instalação, configuração e suporte técnico do sistema nos diversos setores da Prefeitura Municipal de Jumirim, SP.

1.1. Classificação do bem ou serviço

Considerando as definições constantes nos incisos XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVIII e XXI do art. 6º da Lei 14.133/2021, o objeto pretendido enquadra-se como bens e serviços comuns e serviços e fornecimentos contínuos.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Os serviços de telefonia são indispensáveis para o bom andamento de todas as atividades da Prefeitura para comunicação e troca de informações entre os munícipes, empresas e demais interessados com o órgão público. Busca-se a modernização da estrutura atual com a contratação de uma linha telefônica e um sistema PABX que utilizem a tecnologia IP para aumentar a qualidade e confiabilidade das operações.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

O sistema de PABX em nuvem deverá incluir todas as seguintes funcionalidades avançadas:

3.1. Gestão de chamadas e ramais

• **Capacidade para até 180 ramais**, com 141 ramais a serem instalados inicialmente nos seguintes setores:

- **Paço Municipal:** 45 ramais, R. Manoel Novaes, 829
- **RH:** 12 ramais, R. Manoel Novaes, 828
- **CRAS:** 15 ramais, R. Manoel Novaes, 526
- **Cultura:** 6 ramais, R. Manoel Novaes, 372
- **Agricultura:** 4 ramais, Praça Nossa Sra. Aparecida, 26
- **Educação:** 14 ramais, R. Scatena, 210
- **Creche:** 10 ramais, Rua Geraldo, 180
- **Saúde:** 35 ramais, R. Bazzo, 176, Jumirim – SP

• **Configuração de ramais em smartphones** para acesso remoto, conforme necessário.

• **Capacidade de Chamadas Simultâneas:** O sistema deverá atender às necessidades de chamadas simultâneas, dimensionado para suportar o tráfego de chamadas de todos os ramais instalados, garantindo que o volume de chamadas seja compatível com a demanda dos setores, sem interrupções ou gargalos.

• **16 linhas telefônicas IPs** configuradas e roteadas conforme as necessidades de cada setor, com possibilidade de ajustes futuros.

3.2. Funcionalidades do PABX



prefeiturajumirim

(15) 3199.9800

administracao@jumirim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumirim -SP

CEP: 18.535-000

• Chamadas VoIP e SIP

- Suporte para chamadas VoIP com qualidade HD.
- Suporte para múltiplos provedores SIP.
- Encaminhamento inteligente de chamadas com regras de roteamento personalizáveis.
- Gravação de chamadas com acesso centralizado aos registros.
- Sistema de URA (Unidade de Resposta Audível)
- Menus IVR (Interactive Voice Response) personalizáveis.
- Criação de múltiplos níveis de menus para roteamento avançado de chamadas.
- Opções de direcionamento baseadas em horários, datas e outras variáveis.

• Filas de Chamadas (Call Queues)

- Suporte para filas de chamadas com gerenciamento avançado.
- Distribuição automática de chamadas (ACD).
- Relatórios detalhados de filas e tempos de espera.
- Opções de retorno de chamada para reduzir o tempo de espera do cliente.

• Videoconferência e Reuniões

- Videoconferência integrada, sem necessidade de software adicional.
- Compartilhamento de tela e arquivos durante as reuniões.
- Agendamento e gerenciamento de reuniões diretamente no sistema.
- Participação via navegador ou aplicativo nativo sem necessidade de login para convidados externos.

• Integração com CRM

- Integração com vários sistemas CRM populares como Salesforce, HubSpot, Microsoft Dynamics, entre outros.
- Pop-up de cliente em chamadas recebidas para fácil acesso às informações.
- Registro automático de chamadas e atividades no CRM.

• Aplicativos para Dispositivos Móveis e Desktop

- Aplicativos dedicados para Android, iOS, Windows e macOS.
- Acesso a todas as funções de comunicação (chamadas, chat, videoconferência) através dos aplicativos.
- Suporte para Softphones, permitindo chamadas diretamente do PC ou smartphone.

• Colaboração e Chat

- Mensagens instantâneas entre os membros da equipe.
- Grupos de chat com possibilidade de anexar arquivos e documentos.
- Notificações de mensagens e integração com e-mails.

• Correio de Voz e E-mail

- Correio de voz com transcrição automática para texto.
- Notificações de correio de voz enviadas por e-mail com anexos de áudio.
- Acesso remoto ao correio de voz através do aplicativo nativo ou de uma linha telefônica externa.

• Segurança e Encriptação

- Suporte para encriptação SRTP para chamadas seguras.
- Firewall integrado com configurações automáticas de segurança.
- Monitoramento e alertas de segurança.



prefeiturajumirim

(15) 3199.9800

administracao@jumirim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumirim - SP

CEP: 18.535-000

- **Gerenciamento Centralizado**

- Interface de administração centralizada acessível via navegador.
- Fácil gerenciamento de ramais, grupos, filas e relatórios.
- Atualizações automáticas e backups programados.
- Acesso à plataforma de qualquer lugar, permitindo a administração remota.

- **Relatórios e Análises**

- Relatórios detalhados de chamadas, incluindo número de chamadas, duração, status de resposta, etc.
- Relatórios sobre o desempenho das filas de chamadas e dos agentes.
- Monitoramento em tempo real de chamadas ativas e ocupação de linhas.
- Exportação de dados para análises mais profundas em ferramentas externas.

- **Gravação de Chamadas**

- Opção de gravação automática ou sob demanda de todas as chamadas.
- Armazenamento seguro das gravações com fácil acesso através do portal.
- Possibilidade de excluir ou manter gravações com base em políticas de conformidade.

- **Suporte para WebRTC**

- Chamadas via navegador sem a necessidade de instalação de plugins ou software.
- Facilita o atendimento ao cliente através de widgets em sites e portais.

- **Recursos de Telefonia Avançada**

- Transferências de chamada (simples, atendida e cega).
- Estacionamento de chamadas para fácil recuperação por qualquer usuário.
- Intercomunicação (chamadas de anúncio interno).
- Chamadas em conferência com vários participantes.

- **Integração com Microsoft 365**

- Sincronização de contatos do Microsoft 365 com o sistema.
- Integração com calendário para controlar o status de presença e desvio de chamadas.

- **Hot Desking**

- Suporte para hot desking, permitindo que diferentes usuários façam login em qualquer telefone físico.

- **Suporte Multicanal**

- Integração com mensagens de texto SMS, chat de redes sociais (como Facebook Messenger) e e-mails.
- Centralização de todas as comunicações em uma única interface.

- **Fácil Escalabilidade**

- Capacidade de adicionar ou remover ramais e recursos conforme a necessidade.
- Adequado para empresas de todos os tamanhos, com a opção de expandir rapidamente.

3.3. Funcionalidades avançadas do PABX

- **Roteamento inteligente de chamadas** baseado em DID, CID, horários e regras personalizáveis.

- **Gravação de chamadas** com retenção de até 12 meses, incluindo backup automático



Prefeitura de
Jumarim



prefeiturajumarim

(15) 3199.9800

administracao@jumarim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumarim - SP

CEP: 18.535-000

de todas as configurações e gravações.

- **Correio de voz com transcrição automática**, enviado por e-mail aos usuários.
- **Atendimento automático via URA**, com múltiplos níveis de menus configuráveis e gravações personalizadas.
- **Monitoramento de filas de chamadas** e estratégias de atendimento configuráveis, com relatórios detalhados sobre o desempenho das filas e dos agentes.
- **Conferências de áudio e vídeo**, com suporte para até 100 participantes simultâneos, gravação, transcrição e compartilhamento de documentos.
- **Transcrição automática de chamadas** e conferências, com armazenamento seguro e integração direta com sistemas CRM.
- **Callback automático** para chamadas perdidas, garantindo que os clientes recebam retorno de contato.
- **Gravação e transcrição de URAs**, permitindo atualizações rápidas conforme mudanças nas necessidades.
- **Aplicativos multiplataforma (Windows, macOS, Android e iOS)**, permitindo chamadas e videoconferências via web, dispositivos móveis ou desktop.
- **Sincronização de status** com plataformas de colaboração como Microsoft Teams, refletindo automaticamente a presença do usuário.
- **Provisionamento automático** de dispositivos IP, facilitando a configuração remota e centralizada de ramais e telefones.
- **Integração com sistemas de produtividade** como Office 365 e Google Workspace, incluindo sincronização de contatos e calendários.
- **Relatórios detalhados de chamadas e filas**, com monitoramento de KPIs e análise em tempo real para otimização do atendimento.
- **Supervisão de agentes em tempo real**, com capacidade de escuta, intromissão e orientação durante chamadas.
- **Wallboard interativo**, que exibe visualmente o status das filas, chamadas em espera, e o desempenho dos agentes.
- **Configuração avançada de scripts de chamadas**, permitindo a personalização dos fluxos de atendimento com base em regras programáveis.
- **Transcrição e análise de chamadas** via integração com a API do Google Speech, proporcionando insights automáticos das conversas.
- **Relatórios gerados por IA**, que oferecem análises avançadas sobre a qualidade e o conteúdo das chamadas, ajudando na tomada de decisões estratégicas.
- **Sincronização com sistemas CRM** para facilitar o armazenamento e a análise das transcrições e gravações das interações com clientes.
- **Suporte ao protocolo E911**, incluindo geolocalização para chamadas de emergência, garantindo que as autoridades sejam notificadas com a localização exata de cada ramal.
- **Armazenamento seguro de gravações e dados críticos** fora da instância principal, com backups automáticos e restaurações fáceis.
- **Logs de auditoria detalhados**, registrando todas as atividades administrativas no sistema.

3.4. Requisitos de hospedagem e segurança

- O sistema de PABX deverá ser **hospedado em um servidor em nuvem no Brasil**, homologado pelo fabricante, garantindo segurança e alta disponibilidade.
- Cada setor deverá contar com **dispositivos físicos configurados com Session Border Controllers (SBCs)**, proporcionando maior estabilidade e segurança nas chamadas.
- **Autenticação multifator (2FA) e login seguro via FQDN**, garantindo a proteção dos dados e o acesso seguro ao sistema por parte dos usuários.
- **Backup remoto seguro** das gravações, logs e configurações, com suporte a serviços



Prefeitura de
Jumirim



prefeiturajumirim

(15) 3199.9800

administracao@jumirim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumirim -SP

CEP: 18.535-000

de armazenamento como Google Drive, SharePoint e FTP.

3.5. Requisitos de serviço e suporte técnico

3.5.1. Configuração e suporte técnico

- O prestador de serviço será responsável por toda a **configuração e instalação** dos ramais, linhas telefônicas, SBCs e dispositivos nos setores especificados.
- **Suporte técnico imediato por telefone e atendimento presencial no local em até 8 horas úteis**, garantindo a resolução rápida de qualquer problema técnico.

3.5.2. Gravações de áudio e URAs

- O prestador deverá ser responsável pela **gravação e configuração dos áudios** para as URAs automáticas, bem como pela sua manutenção e atualização conforme solicitado pela contratante.

3.5.3. Backup e segurança

- O prestador deverá realizar **backup completo do sistema**, incluindo gravações de chamadas, configurações e logs, garantindo que todos os dados sejam armazenados em local seguro.

3.5.4. Homologação e documentação

- O prestador deverá apresentar **documentação oficial** que comprove a homologação do sistema PABX com o provedor de hospedagem, com os telefones IPs da marca Fanvil, seus aplicativos nativos para smartphones e desktops e dos SBCs nativos.

3.5.5. Plano de continuidade de serviço e redundância

- O prestador de serviços deverá fornecer um **plano de continuidade de serviço** que contemple ações emergenciais em caso de falhas no sistema de PABX, incluindo o redirecionamento temporário de chamadas para outros servidores ou dispositivos, até que o sistema esteja totalmente funcional novamente.
- O sistema deverá ter **redundância mínima de componentes críticos**, como servidores, para minimizar o impacto de possíveis falhas.

3.5.6. Relatórios de manutenção e monitoramento

- A empresa contratada deverá disponibilizar **relatórios mensais de desempenho do sistema**, abrangendo aspectos como:
 - Disponibilidade do sistema.
 - Quantidade de chamadas atendidas e efetuadas.
 - Gravações realizadas e armazenamento de backups.
 - Falhas ocorridas e tempo de resolução.
- Relatórios de **manutenção preventiva** deverão ser entregues após cada intervenção, detalhando as atividades realizadas e quaisquer recomendações ou ajustes necessários.

3.5.7. Atualizações e patches de segurança

- O prestador deverá ser responsável por **aplicar todas as atualizações de software e**



prefeiturajumarim

(15) 3199.9800

administracao@jumarim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumarim - SP

CEP: 18.535-000

patches de segurança necessários para o bom funcionamento e proteção do sistema de PABX, sem custo adicional para a contratante.

- **Notificações de atualizações** deverão ser comunicadas previamente à contratante, com um cronograma acordado para a sua execução, a fim de minimizar interrupções nos serviços.

3.5.8. Treinamento e capacitação

- A empresa contratada deverá fornecer **treinamento completo** aos administradores do sistema e usuários chave, abordando o uso do sistema, configurações básicas, e suporte de primeira linha.

- O prestador deverá fornecer **documentação técnica e manuais de uso** detalhados e atualizados, tanto em formato físico quanto digital.

4. PRAZO DO CONTRATO OU ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- O prazo para a implantação completa, incluindo instalação, configuração e ativação de todos os ramais e funcionalidades, será de **15 dias úteis** a partir da assinatura do contrato.

- Toda a instalação deverá ocorrer gradativamente por setor e paralelamente com serviço atual, não ocasionando interrupção do sistema em funcionamento.

- O Prestador de serviços deverá apresentar em um relatório as etapas da instalação com os prazos e datas respeitando o prazo acima citado.

5. EXECUÇÃO DO OBJETO

- A instalação dos ramais e dispositivos deverá ser realizada nos endereços especificados, respeitando as quantidades e configurações estabelecidas para cada setor.

- O sistema deverá garantir integração completa entre todos os setores mencionados, com configuração personalizada para cada unidade.

6. GESTÃO DO CONTRATO

O Gestor do contrato será Secretária de Administração. Caberá ao fiscal do contrato o acompanhamento da execução do objeto, conforme Art. 14 do Decreto nº 2.173/2023, de 28 de dezembro de 2023.

O Fiscal de contrato, será designado conforme a Portaria. Caberá ao Gestor do contrato coordenar as atividades relacionadas à fiscalização do contrato, conforme Art. 17 do Decreto nº 2.173/2023, de 28 de dezembro de 2023.

7. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Garantia e níveis de serviço (SLA)

- O prestador de serviços deverá fornecer uma **garantia mínima de 12 meses** sobre o sistema instalado, incluindo todos os equipamentos, dispositivos e software.

- A empresa contratada deverá assegurar **níveis de serviço (SLA)** com indicadores de desempenho como:

- **Tempo de resposta** a incidentes críticos: 1 hora.

- **Tempo máximo de resolução** de problemas críticos: 8 horas.

- **Disponibilidade mínima do sistema:** 99,5%, medida mensalmente.



prefeiturajumirim

(15) 3199.9800

administracao@jumirim.sp.gov.br

Secretaria Municipal de Administração

Rua Manoel Novaes, 829 - Centro - Jumirim - SP

CEP: 18.535-000

- **Manutenção preventiva:** Realização de manutenção preventiva a cada 6 meses, com relatório detalhado enviado à contratante.

8. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Fundamentação: Forma e critérios de seleção do fornecedor. (Art. 6º, inciso XXIII, alínea “h” da LF 14.133/21). VIII - forma e critérios de seleção do fornecedor, optando-se pelo critério de julgamento de técnica e preço, conforme o disposto no § 1º do art. 36 da Lei nº 14.133, de 2021, sempre que a avaliação e a ponderação da qualidade técnica das propostas que superarem os requisitos mínimos estabelecidos no edital forem relevantes aos fins pretendidos pela Administração;

8.1. Amostra ou prova de conceito

Não haverá prova de conceito.

8.2. Qualificação Técnica

Não será exigido comprovação de qualificação técnica.

8.3. Qualificação Econômico-financeira

Não será exigido comprovação de qualificação econômico-financeira.

8.4. Participação de consórcio

Não será permitida participação de consórcio.

8.5. Garantia de proposta

Não será exigida garantia de proposta

9. ESTIMATIVA DO PREÇO

Fundamentação: Estimativas do valor da contratação, acompanhadas dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, que devem constar de documento separado e classificado. (Art. 6º, inciso XXIII, alínea “i” da LF 14.133/21).

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fundamentação: Adequação orçamentária. (Art. 6º, inciso XXIII, alínea “j” da LF 14.133/21). X - adequação orçamentária, quando não se tratar de sistema de registro de preços.

10.1. Fonte do recurso

Recursos do tesouro.