ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Município de Faxinal do Soturno - RS
Secretaria de Administração e Gestão Financeira
Necessidade da Administração: Contratação de serviço de telefonia integrado, implantação, suporte técnico e locação de equipamentos.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A contratação de serviço de telefonia integrado via internet visa modernizar e otimizar os sistemas de comunicação interna e externa para garantir maior eficiência, confiabilidade e qualidade no atendimento ao público e na interação entre departamentos integrantes da administração pública. Para tanto, se faz necessária a implementação de uma solução integrada que compreenda um sistema de telefonia PABX moderno, dispositivos de comunicação IP, e diversas licenças para softwares de comunicação e automação.

O objetivo desta contratação é implementar um sistema de comunicação robusto e eficiente que abranja telefonia, videoconferências, chats corporativos e integração com aplicativos de mensagens populares, como o WhatsApp. Esse sistema deve proporcionar melhor gerenciamento das chamadas telefônicas, otimizar a comunicação interna e externa, e oferecer ferramentas de automação para atendimento ao cidadão.

O serviço de telefonia convencional apresenta falhas técnicas, estando constantemente fora do ar, dificultando o atendimento ao público, obrigando a administração municipal a buscar novas alternativas em sistemas de comunicação. Desse modo, opta-se por uma solução moderna que facilita não só o contato da administração pública com o cidadão, mas também o contato entre os servidores distribuídos em diferentes setores.

2. DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO NO PAC

Não há plano de contratação anual (PAC) vigente.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O objeto a ser adquirido tem natureza de serviço comum, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.1. A empresa a ser contratada deverá apresentar os seguintes requisitos de **qualificação técnica**:

3.1.1. Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direto privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 35 (trinta e cinco)

ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP comporta por PABX IP, chatbot, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste.

3.1.2. Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;

3.1.3. Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;

3.1.4. Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:

I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;

II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;

III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.

3.1.5. Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui profissional qualificado a fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício;

3.1.6. Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que este está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício**;**

3.1.7. Comprovação de possuir ao menos 01 (um) técnico responsável com certificação NR10, a comprovação se dará através de cópia do certificado e cópia do registro empregatício.

3.1.8. Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008)

3.1.9. Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia)

3.1.10. Cópia da licença ou extrato de publicação no Diário Oficial da União (DOU) referente à prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Licença de MVNO (Operador Móvel Virtual).

3.2. Requisitos de capacitação dos usuários;

3.2.1. A empresa contratada será responsável pelo treinamento dos usuários das soluções oferecidas. Esse treinamento visa garantir que os usuários estejam plenamente capacitados para

utilizar as soluções de forma eficiente e aproveitar todos os recursos disponíveis. O treinamento deverá abordar aspectos relacionados a operação básica dos equipamentos telefônicos, utilização eficiente das funcionalidades disponibilizadas, procedimentos de segurança e resolução práticas de problemas.

3.2.2. O treinamento deverá ser realizado presencialmente à(s) servidor(es) indicado(s) pela contratante. Quaisquer custos relacionados ao treinamento, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

3.3. A contratação pretendida deverá seguir os seguintes **requisitos de manutenção;**

3.3.2. Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

a) A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.

b) A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura;

c) Todos os custos relacionados às manutenções corretivas incluindo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura;

3.4. Nos requisitos temporais deverão ser observados os seguintes prazos:

a) Resposta a chamados simples (dúvidas, cadastros, atualizações etc.) - prazo máximo de início de atendimento de 4 (quatro) horas e prazo máximo de solução do problema de 4 (quatro) horas;

b) Chamados passíveis de resolução remota - prazo máximo de início de atendimento de 4 (quatro) horas e prazo máximo de solução do problema de 8 (oito) horas;

c) Chamados passíveis de resolução presencial - prazo máximo de início de atendimento de 4 (quatro) horas e prazo máximo de solução do problema de 48 (quarenta e oito) horas;

d) Chamados passíveis de resolução presencial, em caso de paralisação total do serviço - prazo máximo de início de atendimento de 4 (quatro) horas e prazo máximo de solução do problema de 24 (vinte e quatro) horas.

3.5. O serviço deverá seguir os seguintes prazos de implantação:

a) A empresa contratada deverá realizar reunião com a contratante para a elaboração

do projeto de implantação em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato;

b) Os equipamentos deverão ser entregues no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a solicitação do órgão contratante;

c) A implantação deverá ter início em até 10 (dez) dias contados da elaboração do projeto, iniciando pela configuração do PABX e instalação deste;

d) Finalização com a instalação e configuração de todos os equipamentos em seus devidos setores em até 60 (sessenta) dias contados da elaboração do projeto.

3.6. A presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante **comodato**, não sendo exigida garantia dos equipamentos;

3.7. Ocorrendo defeitos que impossibilitem a utilização dos equipamentos disponibilizados, deverá ser procedida a troca no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.

3.8. A contratada deverá manter uma equipe técnica disponível durante o horário comercial para atender às solicitações de assistência técnica e suporte da contratante. Além disso, a contratada deverá fornecer um número de telefone de suporte técnico e um sistema de registro de chamados para que a contratante possa reportar problemas e receber assistência de forma eficiente.

3.9. A contratada deverá apresentar juntamente com a proposta de preços a relação de equipamentos a serem utilizados, acompanhado do respectivos datasheet e o Certificado de Homologação Emitido pela Anatel. A contratada deverá apresentar os documentos contendo as especificações técnicas dos itens relacionados no Termo de referência, para análise do atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos. A ausência de apresentação destes incorrerá na inabilitação da Licitante.

3.10. Toda prorrogação de prazo de entrega deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela Autoridade Superior, devendo a solicitação ser encaminhada a Secretaria de Administração e Gestão Financeira, até 02 (dois) dias úteis antes do vencimento do prazo de entrega estipulado e ainda na vigência dele.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Os quantitativos estimados para a contratação pretendida têm como parâmetro o detalhamento descrito na tabela abaixo.

Item	Descrição	Valor mensal por telefone	Valor mensal	Valor Total
01	Contratação de empresa especializada em serviços de telefonia unificada IP para fornecimento, treinamento e configuração de serviços de integração telefônica composta por central PABX IP, chat, videoconferência, aparelhos telefônicos IP, suporte técnico especializado, locação de equipamentos e fornecimento de minutos para ligações conforme necessidade do Município de Faxinal do Soturno.	R$ 104,4643	R$ 7.312,50	R$ 87.750,00

O objeto deverá contemplar as seguintes características mínimas:

a) Uma licença de PABX que atenda no mínimo 70 (setenta) ramais, fornecimento de pacote de ligações ilimitadas de Fixo para fixo e fixo para móvel.
b) Quantidade mínima de 70 (setenta) telefone IP sem fio Dect: LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto.
a) Quantidade mínima de 35 (trinta e cinco) base para telefone IP sem fio, sendo 1 (uma) base para cada 2 (dois) telefones, 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática;- PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.
b) Licença de Softphone para uso em Smartphone e Computador.
a) Licença de usuário de chat corporativo (1 chat para cada telefone).
b) Licença de Softphone para a realização de videoconferência com até 900 participantes simultaneamente.
c) Serviço de DDG - 0800 com canais ilimitados (mínimo de 02).
d) Licença de comunicação automatizada integrada com whatsapp.
e) Licença de pacote de disparador, 100 disparados mensais não cumulativos.

f) Pacote de serviços de telefonia móvel, serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4g ou superior com no mínimo 1GB de tráfego de dados mensais, whatsapp ilimitado, chamadas ilimitadas para fixo e móvel de todas as operadoras (vc1, vc2, vc3) (mínimo de 03).

Para a formalização do presente termo, conduziu-se uma minuciosa avaliação de campo, avaliando a necessidade de todos os setores compreendidos na administração municipal e identificando suas necessidades em termos de linhas telefônicas. Os quantitativos previamente estabelecidos revelaram-se suficientes para atender com as expectativas dos colaboradores do Município, fomentando um incremento substancial nas comunicações nos ambientes laborais.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Conforme pesquisa de mercado realizada, para solução da necessidade administrativa, objeto do presente Estudo Técnico Preliminar, vislumbra-se possível, sob o aspecto técnico e econômico, a contratação de empresas especializadas na prestação do serviço de telefonia integrada, nas especificações contidas no item 4 e nas condições estabelecidas no item 3. Tais referências foram obtidas de pesquisa com de contratações semelhantes realizadas por outros órgãos de administração pública, sendo assim utilizamos as mesmas como parâmetros para a média de preços coletados.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Estima-se para a contratação almejada o valor total pelo período de 12 (doze) meses de **R$ 87.750,00 (oitenta e sete mil, setecentos e cinquenta reais)**, com valor mensal de **R$ 7.312,50 (sete mil, trezentos e doze reais e cinquenta centavos)**, valor de referência obtido através de pesquisa de preços com contratações semelhantes realizadas por outros órgãos de administração municipal.

Vislumbra –se que tal valor é compatível com o praticado pelo mercado, sendo obtido através do valor médio dos valores cotados e obtidos pela pesquisa e cotação de fornecedores.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta é a contratação de empresa especializada para o fornecimento do serviço de telefonia nas especificações contidas no item 4 e atendendo aos requisitos contidos no item 3. A solução determinada para esta contratação é a de envolver uma única empresa que seja capaz de fornecer todas as soluções detalhadas na relação dos itens necessários. Essa abordagem será realizada sob a forma de comodato dos equipamentos e prestação de serviços, incluindo manutenção preventiva e corretiva 24 horas por dia, 7 dias por semana. Esta opção foi considerada a mais vantajosa para o Município.

A solução de PABX IP oferece uma abordagem avançada e flexível para atender às necessidades de comunicação do Município. Com capacidade para até 130 ramais, essa solução proporciona uma infraestrutura robusta para lidar com o volume de comunicações dentro da organização. fornecimento em comodato de aparelhos sem fio, um número 0800 para melhorar o atendimento ao público, ligações ilimitadas para reduzir os custos operacionais, solução de videoconferência para até 900 usuários e 100 usuários, e Softphones para comunicação móvel e remota. Essa solução integra diversas ferramentas de comunicação, aumentando a eficiência operacional, promovendo flexibilidade e mobilidade, reduzindo custos e facilitando a colaboração entre as equipes do Município, independentemente da localização geográfica. Além de chip para telefonia móvel.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 47, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, as licitações atenderão ao princípio do parcelamento, quando tecnicamente viável e economicamente vantajoso. Na aplicação deste princípio, o § 1º do mesmo art. 47 estabelece que deverão ser considerados a responsabilidade técnica, o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens, e o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

Em vista disto, o princípio do parcelamento não deverá ser aplicado à presente contratação, tendo em vista que eventual divisão do objeto geraria perda de economia de escala e causaria inviabilidade técnica, pois geraria maior trabalho de fiscalização contratual frente à falta de padronização e uniformização.

Ademais, a existência de mais de uma empresa contratada poderia trazer uma série de transtornos quanto à eventual responsabilização por eventuais sinistros ocorridos, haja vista ser uma compra única. Do ponto de vista financeiro, a subdivisão do lote em itens traria perda da economia de escala, uma vez que o fornecimento por empresas distintas traria aumento dos custos aos licitantes vencedores. Considerando o exposto, a aquisição do objeto por adjudicação por lote justifica-se pela vantagem econômica para a administração, uma vez que o objeto se compõe de vários itens inter-relacionados e o seu agrupamento viabiliza a prestação dos serviços por uma única empresa.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

Pretende-se, com o presente processo licitatório, assegurar a seleção da proposta apta a gerar a contratação mais vantajosa para o Município.

Almeja-se, igualmente, assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição, bem como evitar contratação com sobre preço ou com preço manifestamente inexequível e superfaturamento na execução do contrato. A contratação decorrente do presente processo licitatório exigirá da contratada o cumprimento das boas práticas

de sustentabilidade, contribuindo para a racionalização e otimização do uso dos recursos, bem como para a redução dos impactos ambientais.

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

A Secretaria de Administração e Gestão Financeira, indica os servidores **Taise Cardoso dos Santos**, e-mail: taise.cardoso@faxinaldosoturno.rs.gov.br, para atuar como **Gestora de contrato**; **Ana Carina Osmari**, e-mail: carina.osmari@hotmail.com , e **Cristiano Montagner**, e-mail: cristiano.montagner@faxinaldosoturno.rs.gov.br para atuarem como f**iscais de contrato**.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Este estudo não identificou a necessidade de realizar contratações acessórias para a perfeita execução do objeto, uma vez que todos os meios necessários para a aquisição/operacionalização dos serviços podem ser supridos apenas com a contratação ora proposta.

Os bens/serviços que se pretende, portanto, são autônomos e não prescindem de contratações correlatas ou interdependentes.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Os impactos ambientais decorrentes da instalação dos equipamentos são de responsabilidades da contratada.

13. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base na justificativa e nas especificações técnicas constantes neste Estudo Técnico Preliminar e seus anexos, e na existência de planejamento orçamentário para subsidiar esta contratação, declaramos que a contratação é viável, atendendo aos padrões e preços de mercado.

Faxinal do Soturno, 6 de dezembro de 2024.

_____

Iramir José Zanella
Secretário de Administração e Gestão Financeira

Declaro:

( ) Viabilidade da contratação

( ) Não viabilidade da contratação