

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. ÁREA DEMANDANTE

1.1. Unidade solicitante: Secretaria Microrregional Executiva do CISLESTE.

1.2. Unidade gestora: CISLESTE – Consórcio Intermunicipal de Saúde da Mata Leste.

1.3. Unidades beneficiadas (Municípios): **ANTÔNIO PRADO DE MINAS; BARÃO DO MONTE ALTO; DIVINO; EUGENÓPOLIS; ESPERA FELIZ; FARIA LEMOS; FERVEDOURO; LARANJAL; LEOPOLDINA; MIRADOURO; MIRAÍ; MURIAÉ, ORIZÂNIA; PALMA; PATROCÍNIO DO MURIAÉ; PIRAPETINGA; ROSÁRIO DA LIMEIRA; SANTANA DE CATAGUASES; SÃO FRANCISCO DO GLÓRIA; SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE; e VIEIRAS.**

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. Os municípios participantes do Cisleste - Consórcio Intermunicipal de Saúde da Mata Leste necessitam de serviços de telecomunicação, tendo em vista o papel crucial na vida cotidiana da sociedade, desdobrando-se em dois pilares fundamentais: a comunicação interna entre os diferentes órgãos e a comunicação com a população. Esses aspectos são essenciais para a eficiência operacional e para promover a transparência, a participação cívica e o engajamento comunitário.

Em primeiro lugar, a comunicação interna entre os diversos departamentos é crucial para coordenar operações, responder emergências e garantir o funcionamento eficiente dos serviços públicos. Desde a prefeitura até os serviços de saúde, educação, infraestrutura e segurança, é imperativo manter linhas de comunicação claras e acessíveis. A rápida disseminação de informações e a capacidade de tomar decisões informadas são facilitadas por uma infraestrutura de telecomunicação robusta, permitindo uma resposta ágil a situações emergenciais e a coordenação eficaz de iniciativas municipais.

Em segundo lugar, a comunicação com a população é um aspecto vital da governança municipal responsável. Os cidadãos devem ter meios confiáveis e acessíveis para se comunicar com o governo local, expressar preocupações, fornecer feedback e acessar informações e serviços municipais. Através de serviços de telecomunicação é possível estabelecer canais diretos de comunicação com os cidadãos.

Além disso, os serviços de telecomunicação desempenham um papel vital na promoção da inclusão digital e no acesso a serviços e informações essenciais. Portanto, garantir uma infraestrutura de telecomunicação acessível e confiável é crucial a Prefeitura.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Os serviços contratados devem estar em conformidade não apenas com as disposições da Lei Número 14.133/2021, mas também com as normas e regulamentações pertinentes à prestação de serviços estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

A solução deve fornecer mecanismos que garantam a segurança das comunicações realizadas, abordando aspectos relacionados à disponibilidade, integridade e confidencialidade das mesmas.

3.2 Do enquadramento do serviço:

Os serviços de telefonia enquadram-se como serviços de natureza continuada, pois, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades.

3.2. Horário de prestação dos serviços:

Os serviços devem ser disponibilizados todos os dias da semana, em regime de 24 horas por dia. Além disso, os canais de comunicação com o prestador devem estar disponíveis, no mínimo, de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 18:00.

3.3 Locais de Prestação do Serviço:

Os serviços devem ser prestados nos endereços indicados pelos Municípios Consorciados ao CISLESTE.

3.3. Prazos em geral:

3.3.1. Os serviços elencados serão prestados por 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato.

3.4. Subcontratação:

3.4.1. Será permitida a subcontratação do objeto do presente processo de contratação salvo nos casos do artigo 122 parágrafo 3º 14.133/2021

4. LEVANTAMENTOS DE SOLUÇÕES DE MERCADO

4.1. Para o atendimento da demanda levantadas por esse estudo técnico a contratação dos seguintes serviços, Prestação de serviço de Telefonia Fixa Comutada, Prestação de Serviço de telefonia móvel pessoa, Prestação de serviço de PABX em nuvem, Serviço de Gestão e gerenciamento de telefonia, sendo eles:

4.1.1 Prestação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada: Este serviço abrange a disponibilização de linhas de telefone fixo para comunicação em uma área geográfica específica. Ele oferece a capacidade de realizar chamadas locais, nacionais e internacionais para números fixos e móveis.

4.1.2 Prestação de Serviço de Telefonia Móvel Pessoa: Este serviço consiste na em planos de telefonia móvel, possibilitando a realização de chamadas, envio de mensagens de texto (SMS) e acesso à internet por meio de dispositivos móveis, como smartphones e tablets.

4.1.3 Prestação de Serviço de PABX em Nuvem: Esse serviço proporciona um sistema de PABX (Private Automatic Branch Exchange) baseado em nuvem, o que significa que a infraestrutura e os recursos necessários para o gerenciamento das chamadas telefônicas estão hospedados remotamente em servidores na nuvem. Isso oferece flexibilidade, escalabilidade e acesso simplificado às funcionalidades de um PABX tradicional sem a necessidade de investimentos em hardware local.

4.1.4 Serviço de Gestão e Gerenciamento de Telefonia: Este serviço engloba o monitoramento e a administração abrangente de todas as soluções de telefonia implementadas. Isso pode incluir a supervisão do uso, otimização de custos, resolução de problemas técnicos, manutenção preventiva, implementação de políticas de segurança da informação e suporte técnico para os usuários finais. O objetivo é garantir a eficiência, disponibilidade e segurança da infraestrutura de comunicação da organização.

4.2 Com base na pesquisa realizada, constatou-se que as soluções de telecomunicações podem ser otimizadas ao serem utilizadas de forma integrada. Diante disso, concluímos que a opção mais vantajosa seria a contratação de uma solução de telefonia unificada, abarcando todos os serviços identificados, por meio de um único provedor de serviços.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COM UM TODO

5.1. A Solução deverá oferecer:

5.1.1. As licenças ramais deve possuir: código de acesso para utilização, Chamadas externas, Chamadas gratuitas entre ramais, Desvio incondicional de chamadas, Desvio de chamadas em caso de ocupado, Desvio de chamadas em caso de não atendimento, Desvio de chamadas quando indisponível, Desvio incondicional secundário de chamadas, Transferência de chamadas, Chamada em espera, Identificador de chamadas (Bina) – chamadas internas e externas, Registros de Chamadas, Retorno de Chamada, Toque Externo Personalizado, Autenticação, Arranjo de Chamada Múltipla, Gerenciamento de capacidade de chamada, Bloqueio de chamadas, Áudio / Vídeo Conferência, Status presença, Envio de mensagens, Compartilhamento de arquivos, Conferência de Voz e Vídeo com no, reuniões, Agendar Reuniões, Fundo de tela virtual,

Redução de ruído (voz), Discagem Rápida, Toque Sequencial, Sala de Reunião, Gravação de reuniões, Ferramenta para filtrar chamadas recebidas e as direciona a seu destino pretendido por meio de interações com o chamador, o acesso a URA deve ser feito discando um número associado ou um ramal. Uma vez conectado ao Autoatendimento, o chamador ouve uma saudação que fornece um menu de opções para completar o roteamento da chamada.

5.1.2. Serviço de Voz ilimitados – 1 canal: Oferecer um serviço de voz que permita ligações ilimitadas para fixo e celular em todo o Brasil. A partir de uma linha em nuvem, sem necessidade de instalação física.

5.1.3. Serviço de Voz ilimitados – 10 canais e 50 DDR: Oferecer um serviço de voz que permita ligações ilimitadas para fixo e celular em todo o Brasil. A partir de uma linha em nuvem, sem necessidade de instalação física, permitido até 10 ligações simultâneas.

5.1.4. Serviço de Voz ilimitados – 20 canais e 50 DDR: Oferecer um serviço de voz que permita ligações ilimitadas para fixo e celular em todo o Brasil. A partir de uma linha em nuvem, sem necessidade de instalação física, permitido até 20 ligações simultâneas.

5.1.5. Serviço de Voz ilimitados – 30 canais e 100 DDR: Oferecer um serviço de voz que permita ligações ilimitadas para fixo e celular em todo o Brasil. A partir de uma linha em nuvem, sem necessidade de instalação física, permitido até 20 ligações simultâneas.

5.1.6. Prestação do serviço de DDG 0800 de um número no formato 0800-XXX-MCDU, o qual deve fornecer a linha telefônica pelo TCDF e permitir o acesso ao serviço, independentemente da origem das chamadas (exceto chamadas do exterior); possibilitar o acesso ao serviço por meio de chamadas telefônicas originadas de qualquer localidade do território nacional e de qualquer tipo de terminal da Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) ou do Serviço Móvel Pessoal (SMP), ou seja, acesso local, estadual e nacional, inclusive a partir de telefones celulares e terminais de uso público., possibilitando a recepção de até chamadas simultaneamente de acordo com a quantidade de canais contratados.

5.1.7: Serviço de Telefonia Móvel Pessoal (SMP), com ligações ilimitadas para fixo e móvel em todo o território nacional, e pacote de dados móveis conforme contratado para acesso à internet e utilização de aplicativo WhatsApp ilimitado para envio e recebimento de mensagens.

5.1.8: Locação de aparelhos de telefonia IP com fio, com no mínimo as seguintes configurações: ser homologado pela ANATEL, possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN, permitir até 2 contas SIP, possuir LCD com luz de fundo, com no mínimo, 128x48 pixels;, possuir, no mínimo, 4 teclas programáveis, suportar G.722, OPUS, G.711µ / a, G.729A, G.726-32k, iLBC, suportar IPv4 / IPv6, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, atribuição de IP estático / DHCP, HTTP/HTTPS, NTP, FTP/TFTP, LDAP, SIP 2.0 sobre TCP/UDP/ TLS, suportar Auto-Provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS/DHCP OPT66/SIP

PNP/TR-069, possuir conector de fone de ouvido RJ-9, fonte de alimentação AC 100V-240V.

5.1.9: Locação de aparelhos de telefonia IP sem fio, com no mínimo as seguintes configurações: ser homologado pela ANATEL, Tela colorida de 2,4" 240 x 320 com interface de usuário intuitiva, Alto nível de proteção IP67, que é à prova d'água, à prova de poeira e resistente a quedas de 1,8 metros de altura, Compatível com Wi-Fi 802.11 de banda dupla a/b/g/n/ac/ax (Wi-Fi 6, 2,4 GHz e 5 GHz), Suporte para roaming IEEE802.11k/v/r, Suporta criptografia WPA/WPA2-PSK e 802.1X EAP, Bluetooth 5.0 integrado, botão push-to-talk (PTT) configurável para discagem rápida, até 9 horas de conversação e até 200 horas em standby1/TR-069, possuir conector de fone de ouvido RJ-9, fonte de alimentação AC 100V-240V.

5.1.10: Locação de Headset, com no mínimo as seguintes configurações: ser homologado pela ANATEL, possuir arco ajustável à cabeça, possuir microfone flexível, possuir microfone com cancelamento de ruído, áudio de alta definição, conectividade USB, cabo com comprimento mínimo de 01 (um) metro, suporte aos sistemas operacionais Windows 10 ou superior e MacOS 10 ou superior.

5.1.11. Sistema de Gestão para controle de linhas móveis, contendo verificação de consumo de dados móveis e minutagem das ligações realizadas pelas linhas utilizadas, plataforma web de fácil acesso e navegação, com uma interface intuitiva e amigável, funcionalidades de inventário de linhas e aparelhos, possibilitar a departamentalização das linhas móveis em pelo menos 6 níveis na plataforma, Fornecer gráficos e relatórios detalhados sobre o consumo de dados e ligações na plataforma web, oferecer opções de criação de planos para atender às necessidades específicas dos usuários, Permitir a retarifação de contas, possibilitando a criação de novas faturas.

5.1.12 Serviço de auditoria nas contas telefônicas e contestações de cobranças indevidas junto às operadoras de Telecom: Contestação de cobranças consideradas indevidas junto às operadoras de telecomunicações e auditoria mensal efetuando a verificação de conformidade das contas

5.1.13. Serviço de assistência em telecom, na execução de atividades como:, abertura de reparos técnicos, abertura de chamados para reparos técnicos junto às operadoras de telecomunicações, Recomendar ajustes e melhorias na infraestrutura de telecomunicação, visando a eficiência, Fornece relatórios e análises detalhados, Auxiliar na implementação das recomendações e acompanhar os resultados alcançados

5.1.14 Serviço de Suporte e manutenção a telefonia fixa: Disponibilizar equipe especializada para fornecer suporte técnico em relação aos serviços de telefonia, Atender solicitações de suporte relacionadas a problemas de conexão, interrupções de serviço, falhas nas linhas telefônicas, entre outros, Realizar diagnósticos para identificar e resolver problemas técnicos com agilidade., Prestar assistência remota ou, quando necessário, agendar visitas técnicas para solução de problemas presenciais, Manter um canal de comunicação eficiente para receber e registrar os chamados de suporte,



Fornecer orientações e treinamentos aos usuários finais sobre o uso adequado dos dispositivos e recursos da telefonia fixa, Registrar e documentar todas as atividades de suporte e manutenção realizadas, mantendo um histórico para referência futura, Oferecer suporte por meio de diferentes canais, como telefone, e-mail ou WhatsApp, para atender às preferências e necessidades dos clientes.

5.1.15 Serviço de Instalação presencial dos serviços contratados e aparelhos de STFC e PABX em Nuvem.

5.1.16 Serviço MDM - Serviço de Gestão de Dispositivos Móveis: Gerenciar dispositivos móveis, incluindo smartphones e tablets, Configurar e atualizar os dispositivos móveis com as configurações de segurança e políticas definidas, Instalar e atualizar aplicativos nos dispositivos móveis de acordo com as necessidades e requisitos da empresa, Controlar o acesso aos recursos e dados sensíveis dos dispositivos móveis, estabelecendo restrições de segurança, Rastrear a localização dos dispositivos móveis, permitindo o monitoramento e recuperação em caso de perda ou roubo, Remotamente bloquear, desbloquear ou apagar os dados dos dispositivos móveis em caso de perda, roubo ou desligamento de funcionários, Fornecer relatórios e análises detalhadas sobre o uso e desempenho dos dispositivos móveis, auxiliando na tomada de decisões estratégicas.

5.1.17 Efetuar portabilidade numérica de forma a manter os Códigos de Acesso de Usuário do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) existentes, independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculada nos termos da Resolução da Anatel nº 750, de 15 de março de 2022, com a permanência dos mesmos números, bem como o Código Nacional.

5.1.18. Configuração das licenças contratadas

5.1.19 Numero DID: Numero adicional

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

6.1. O levantamento da quantidade necessária de serviços de telefonia foi realizado por meio de uma análise criteriosa que considerou diversos fatores relevantes aos municípios participantes do consorcio. Entre esses fatores, destacam-se o número de funcionários que compõem os quadros dos municípios, a quantidade de instalações administrativas, e o número atual de linhas telefônicas em utilização por cada administração.

Além disso, para garantir uma projeção precisa e abrangente das necessidades futuras, foram consideradas também as expectativas de crescimento e expansão das atividades administrativas. Dessa forma, foram levantadas estimativas que contemplam não apenas as demandas atuais, mas também os potenciais exigências decorrentes de uma eventual ampliação das operações.

Item	Descrição	Quant.
1	Licença Ramal	1410
2	Serviço de Voz ilimitados – 1 canal	120
3	Serviço de Voz ilimitados – 10 canais e 50 DDR	25
4	Serviço de Voz ilimitados – 20 canais e 50 DDR	20
5	Serviço de Voz ilimitados – 30 canais e 100 DDR	10
6	0800 - 1 canal	30
7	0800 – 4 canais	40
8	0800 – 6 canais	25
9	0800 – 10 canais	25
10	Linha móvel ligações ilimitadas - 1 Gb	120
11	Linha móvel ligações ilimitadas - 3 Gb	250
12	Linha móvel ligações ilimitadas - 6 Gb	50
13	Linha móvel ligações ilimitadas - 10 Gb	25
14	Linha móvel ligações ilimitadas - 15 Gb	50
15	Locação aparelho IP com fio	1300
16	Locação aparelho IP sem fio	110
17	Locação Headset	50
18	Sistema Web de Gestão de linhas móveis	20
19	Serviço de Auditoria e Contestações Faturas de Telecom	20
20	Serviço de Assistência em Telecom	20
21	Serviço de Suporte e manutenção a telefonia fixa	20
22	Serviço de Instalação e configuração	20
23	Serviço MDM - Serviço de Gestão de Dispositivos Móveis	400
25	Portabilidade Numérica	150
26	Configuração de licenças	1400

7. LEVANTAMENTO DE VALORES DE MERCADO:

O levantamento de mercado foi realizado levando em consideração, contratos anteriores celebrados com a administração pública e orçamentos feitos com empresas do ramo.

7.1. Portanto, projeta-se um dispêndio total na ordem de R\$ 637.184,75 por mês, totalizando R\$ 7.646.209,80 (Sete milhões, seiscentos e quarenta e seis mil, duzentos e nove reais e oitenta centavos) durante os 12 (doze) meses do futuro contrato a ser firmado como consequência do presente processo de contratação.

8. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

8.1. Considerando as necessidades levantadas pela Administração no que tange à contratação aqui em estudo, procedeu-se a avaliação com o escopo de definir o tipo de abordagem a contratar.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

9.1. É sabido que o parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

9.2. Para a solução em questão, a contratação em item único é a que melhor atende aos interesses do município pelas seguintes razões:

9.2.1. No presente caso, grande parte dos serviços citados são indivisíveis, não havendo possibilidade de contratar suporte, manutenção e atualização diferentes. Ademais, são serviços caracterizados pela interoperabilidade e interdependência, além de que corriqueiramente as manutenções realizadas derivam de atualizações recebidas, ou que demandam suporte técnico para sua correta implantação;

9.2.2. Observar que é uma solução para o assunto em telefonia, ao que chamamos de infraestrutura compõe-se de soluções onde serão hospedadas as aplicações específicas, centrais telefônicas, ramais, gravadores e switches, etc.

9.2.3. Deve-se entender que, cada central telefônica possui uma solução de software agregada, que faz os gerenciamentos de ligações de entrada e saída (registros, fila de espera, protocolos, ligações internas e tráfego de voz na rede interna).

9.2.4 A contratação de um único fornecedor para serviço pretendido proporciona a administração pública mais facilidade na gestão de seus contratos, e ganho na economia de escala

10. CONTRATAÇÃO E PLANEJAMENTO

10.1. A presente contratação não consta no Plano Anual de Contratações do ano de 2024).

10.2. Há previsão de recursos orçamentários consignados nos orçamentos dos Municípios Consorciados ao CISLESTE.

11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

11.1. Após a fase de implantação o Ente deverá proceder com a adequação dos serviços de telecomunicação com fundamento nos diagnósticos produzidos pela Contratada.

11.2 Deverá também agir no sentido de coibir ligações pessoais por meio dos serviços de telecomunicações contratados pelo Município.

11.3 A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, pontos de energia elétrica, etc.) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pelo município, para funcionamento da solução e dos respectivos aparelhos.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

12.1. Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes

13. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

13.1. O objeto da presente contratação não acarreta impactos ambientais diretos que careçam ser tratados.

14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE E ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO PROPOSTA

14.1. No que tange à viabilidade e adequação ou não da solução proposta, o Cisleste através de sua Equipe, frente a todos os dados e informações levantados no presente estudo técnico preliminar, declara a solução apontada como VIÁVEL e, sobretudo, como ADEQUADA para atender completamente a necessidade do Município no presente caso concreto.

15. CONCLUSÃO À ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO

15.1. Com base nas análises realizadas nesse estudo técnico preliminar, conclui-se que a solução proposta de serviços de telecomunicação atende de maneira abrangente e eficaz às necessidades identificadas pelos municípios participantes do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Mata Leste. A integração dos serviços de telefonia fixa comutada, telefonia móvel pessoa, PABX em nuvem e gestão e gerenciamento de telefonia proporcionará uma infraestrutura sólida e versátil para promover a comunicação interna entre os diversos órgãos e a comunicação com a população.

Portanto, considera-se que a solução é viável e adequada para atender completamente às necessidades dos membros do consórcio, promovendo eficiência operacional.

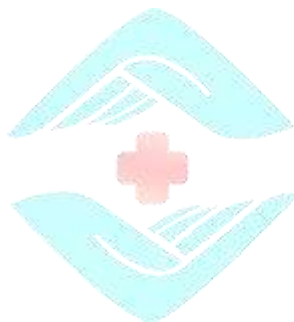


CISLESTE
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL
DE SAÚDE DA MATA LESTE

Antônio Prado de Minas, Barão do Monte Alto, Divino, Eugenópolis, Espera Feliz, Fervedouro, Laranjal, Leopoldina, Miradouro, Mirai, Muriaé, Orizânia, Palma, Patrocínio do Muriaé, Pirapetinga, Rosário da Limeira, Santana de Cataguases, São Francisco do Glória, São Sebastião da Vargem Alegre e Vieiras.

16. RESPONSÁVEIS

ROSSELINI CARLOS PEREIRA JÚNIOR
Equipe de Contratação



CISLESTE
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL
DE SAÚDE DA MATA LESTE