



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia
Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

ESTUDO TECNICO PRELIMINAR

Documento elaborado com base nas determinações do § 1º do Art. 18 da Lei 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 5.848/2023 que regulamentam os processos de licitação e contratos. administrativos.

1. DO OBJETO

Contratação de serviço na modalidade SaaS, com fornecimento do Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Prefeitura Municipal de Itapevi, compreendendo além do fornecimento, a instalação, ativação.

2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO (II § 1º do Art. 18)

A presente contratação está prevista no Plano de Contratações anuais do exercício de 2025

3. NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM OS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS:

- 3.1. Lei nº 14.133 – que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 3.2. Instrução Normativa nº 05/2017 – Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta.
- 3.3. Resoluções ANATEL nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), nº 426/2005 (Regulamento do STFC), no que cabível.

4. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. O presente estudo tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica para prestação de serviço na modalidade SaaS, com o fornecimento de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças para atender a Prefeitura do Município de Itapevi compreendendo além do fornecimento, a instalação, ativação e manutenção preventiva e corretiva conforme especificações constantes no Termo de Referência.



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

4.2. Atualmente a solução de Telefonia da Prefeitura do Município de Itapevi esta dividi

4.3. da em 2 contratos apartados que são geridos pelas:

4.3.1. Secretaria de Administração;

4.3.2. Secretaria de Educação;

4.4. Considerando que os contratos nº 54/19 e 156/19 o encontram-se encerrados não possuindo mais manutenção, suporte técnico, atualização da versão do software e garantia, considerando ainda que o contrato nº 16/20 tem como término o mês de janeiro/25 a Prefeitura do Município de Itapevi decidiu não renovar o contrato vigente, unificando o serviço de Telefonia em um único contrato, mantendo sua disponibilidade de serviços de Telefonia da Prefeitura, além de regularizar a situação atual conforme a Lei nº14.133/21.

4.5. O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade e identificar no mercado a melhor solução para supri-la, em observância as normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública.

4.6. Esta oferta na modalidade SaaS deve incluir todo o software, hardware e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos.

4.7. A comunicação via telefone ainda é amplamente utilizada e permite que as diversas áreas de atuação da Prefeitura do Município de Itapevi tenham condições de exercerem suas atividades de forma mais eficiente, contribuindo para o cumprimento das obrigações fundamentais do órgão.

4.8. A equipe de Tecnologia da Informação da Prefeitura de Itapevi através de estudos realizados indica a contratação de sistema baseado em Nuvem composto por um conjunto de serviços, afim de reduzir custos operacionais, locação de espaço, economia de energia, aumento de disponibilidade dos serviços de comunicação corporativa, adoção de comunicação unificada e tráfego telefônico nacional ilimitado em um único contrato de prestação de serviços.

4.9. Atualmente a Prefeitura do Município de Itapevi possui em sua estrutura contratos apartados atendendo em separados áreas desta administração, e por motivos que serão descritos neste documento unificará estes contratos para prestação mais eficaz, trazendo uma solução que atenderá uniformemente toda a administração pública.

4.10. A unificação dos contratos vigentes para atendimento de toda administração pública trará uma gestão eficiente e única, com prestação de um serviço e sustentação padronizado, economicidade pois há um poder mais de ganho devido a junção de quantitativos neste processo e



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

uma comunicação mais uniforme para trabalho de seus servidores, pois todos utilização a mesma solução de comunicação unificada agilizando processos, diminuindo burocracias e no fim, atendendo os munícipes com mais eficiência.

4.11. Além disso, a tecnologia hoje utilizada hoje em seus contratos é híbrida (TDM e VOIP), sendo imprescindível trazer uma solução mais atual, que traga economicidade a esta administração pública. O objetivo é dotar para a Prefeitura Municipal de Itapevi de uma solução de Comunicação Unificada baseada em tecnologia 100% IP, de última geração, totalmente escalável e gerenciável, promovendo melhorias na eficiência da comunicação, entregando aos usuários novos serviços como: novos terminais telefônicos IP, funcionalidade mensageria instantânea, serviços de vídeo- chamada, conferências colaborativas, serviço de chat corporativo, status de presença e mobilidade através de aplicativos de comunicações para uso em dispositivos móveis como tablets, smartphones e laptops e serviços de chamada de entrada e saída complementadas por plano de numeração público e pacote de minutos ilimitados para todo território nacional.

5. DESCRIÇÃO E QUANTIDADES

DESCRIÇÃO	Qtde.
Sistema de comunicação de voz IP em Nuvem	1
Licenças de ramal IP	540
Telefone IP Tipo 1	521
Telefone IP Tipo 2	19
Licenças de usuário de Comunicação Unificada	540
Minutos de chamada telefônica PSTN de Saída/Entrada Nacional	ilimitado

5.1. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS

5.1.1. A solução de Comunicação Corporativa em Nuvem deverá estar hospedada dentro do conceito de nuvem provida pela CONTRATADA.

5.1.2. Todos os componentes de Hardware e Software que comporão os serviços de Comunicação Corporativa serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.1.3. Os links de dados (Internet Banda Larga) para acesso aos serviços de Comunicação Corporativa em Nuvem serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Estes devem seguir os requisitos mínimos necessários para o uso contínuo e fluído dos serviços de comunicação cumprindo o Nível de Serviço (SLA) e disponibilidade descritos neste Termo de referência. A



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

CONTRATADA deverá informar os requisitos de Banda e Latência necessários para perfeito funcionamento e acesso aos serviços a serem contratados.

5.1.4. Os arquivos de dados gerados pelas interações dos usuários do Sistema de Comunicações Multimídia (voz, texto, vídeo) deverão ser hospedados na Nuvem da CONTRATADA durante o período do contrato de prestação de serviços.

5.1.5. O custo da hospedagem da plataforma e armazenamento de dados deverá ser inerente ao custo do contrato de prestação de serviços, sem acréscimo de custo ou ônus à CONTRATANTE.

5.1.6. A CONTRATANTE informará à CONTRATADA sobre o término do contrato em um período de 90 (noventa) dias antes do término da prestação de serviços a sua intenção de continuar ou não com acesso às interações passadas, de forma a que a CONTRATADA possa providenciar os meios necessários para este acesso e transferência dos dados armazenados para a CONTRATANTE.

5.1.7. Todas as informações contidas na base de dados da plataforma referente aos usuários da CONTRATANTE devem possuir caráter confidencial e não podem ser compartilhadas com qualquer outra empresa, instituição, organização ou entidade sob a pena de punição e aplicação de multas previstas por lei.

5.1.8. Todos os requisitos de disponibilidade, nível de serviço, segurança e gerenciamento devem ser atendidos plenamente pela solução ofertada durante o período de contrato.

5.1.9. A CONTRATADA deve assegurar que todos os componentes da solução, como Servidor de Aplicação, Base de Dados, Storage, Serviço Anti DDoS, Media Relay, Firewall e Controlador de Sessão de Borda (SBC) estarão hospedados em território nacional. Não será admitido em nenhuma hipótese algum módulo da solução hospedado fora do Brasil.

5.1.10. A CONTRATADA deverá apresentar a certificação mínima Tier 3 e ISO 27001 dos Data Centers onde a solução será hospedada, assim como comprovar o endereço destes.

5.1.11. A CONTRATADA deverá comprovar que possui outorga emitida pela Anatel para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e está registrada na ABR Telecom afim de comprovar a capacidade de prover plano de numeração público e efetuar portabilidade numérica.

5.1.12. Para os casos de impossibilidade de execução de portabilidade a CONTRATADA deverá fornecer alternativas como números novos fixos, números móveis ou 0800 que serão definidos em conjunto com a CONTRATANTE sem ônus no valor do contrato de serviços prestados.



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

5.1.13. **Suporte técnico:** Contratada deve fornecer suporte técnico através de contato telefônico e mensageiro instantânea (chat ou whatsapp), com abertura de chamado constando o protocolo de atendimento.

5.1.14. **Data Center\Disponibilidade de funcionamento:** A Contratada deve possuir certificado Tier III, garantindo a disponibilidade mínima do serviço de 99,9%.

5.1.15. **Prazo para implantação\disponibilização:** Até 30 dias após a emissão da Ordem de Serviço.

6. Levantamento do mercado, justificativa técnica e econômica

6.1. Quanto a análise das possíveis soluções, foram verificados dois cenários possíveis:

Solução 1	O aproveitamento dos equipamentos já existentes nesta municipalidade, realizando uma nova licitação que consiste em atender as demandas das unidades que já fazem uso da tecnologia IP, atualizando a tecnologia e implantando melhorias
Solução 2	Retroceder a tecnologia para linhas analógicas

6.2. Do ponto de vista técnico, as principais opções seriam aproveitar os ramais existentes (VOIP) melhorando a solução atual tornando-a mais tecnológica, ou uma retroceder a tecnologia atual por linhas analógicas. Dada a atual situação da Prefeitura Municipal de Itapevi que possui tecnologia defasada em comparação com novas soluções que estão no mercado atualmente e afim de reduzir custo operacional, locação de espaço, economia de energia e consequentemente reduzir e/ou eliminar incidentes com a paralização total do serviço de telefonia devido a furtos de cabos de infraestrutura da operadora que realizam a conexão do atual PABX com a Operadora de Telefonia o que vem ocasionalmente ocorrendo atualmente afetando diretamente nas atividades exercidas aos munícipes, tendo em vista que atualmente prefeitura de Itapevi conta com cerca de 128 linhas da operadora vivo que constantemente estão fora de serviço, ou sendo constantemente vandalizadas, o que ocasiona como mencionado acima interrupção do serviço, considerando tais fato a segunda opção se torna inviável, onde por sua vez teríamos um aumento nos referidos problemas, teríamos que contratar uma empresa para realizar a infraestrutura lógica dos prédio, onde por sua vez a tecnologia voip só depende de internet.



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

6.3. Partiu-se, então, para a primeira opção que é manter os locais onde a tecnologia voip já fora implantada e estão em pleno funcionamento garantindo economicidade, agilidade e eficiência no atendimento aos munícipes.

6.3.1. Com a presente contratação bem como com as funcionalidades atuais onde é possível utilizar até mesmo Inteligência Artificial, implantar assistente virtual e fornecer um sistema de ensino colaborativo Virtual haverá uma expansão de áreas atendidas dentro da Prefeitura Municipal de Itapevi, pois demandas antes reprimidas poderão ser implementadas, facilitando a gestão e não onerando o erário de forma a não necessitar contratar, implementar e gerir novos contratos.

6.3.2. A Solução apresentada é a mais ideal tendo dado o princípio da economicidade e eficácia uma vez que apresenta inúmeras vantagens em manter um serviço que vem se mostrando indispensável por apresentar diversos benefícios tais como:

6.3.2.1. **Transparência e Confiabilidade:** A contratação através de uma publicação oficial, como um edital, garante maior transparência no processo. As empresas interessadas devem apresentar suas propostas de forma clara, permitindo uma comparação justa entre elas.

6.3.2.2. **Qualidade dos Serviços:** Empresas especializadas em VoIP geralmente possuem experiência e conhecimento técnico específico, o que pode resultar em serviços de maior qualidade e suporte técnico mais eficaz.

6.3.2.3. **Conformidade com Normas:** A contratação por meio de publicação assegura que a empresa escolhida atenda a todas as normas e regulamentações necessárias, reduzindo riscos legais e operacionais.

6.3.2.4. **Concorrência Justa:** O processo de licitação promove a concorrência entre fornecedores, o que pode resultar em melhores preços e condições contratuais.

6.3.2.5. **Inovação e Tecnologia:** Empresas especializadas costumam estar atualizadas com as últimas tendências e inovações em tecnologia VoIP, oferecendo soluções mais eficientes e modernas.

6.3.2.6. **Suporte e Manutenção:** Um fornecedor especializado pode oferecer planos de suporte contínuo e manutenção adequada, assegurando que o sistema funcione perfeitamente ao longo do tempo.



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

6.3.2.7. Conclui-se que essas vantagens podem contribuir significativamente para a eficiência e eficácia das comunicações na sua organização respeitando a premissa da transparência e economicidade.

7. Manutenção e a assistência técnica

7.1. Deve ser garantido o funcionamento da solução como um todo, independentemente se houver substituição de equipamentos da contratada, causado por falhas de hardware ou qualquer outro prejuízo desta.

7.2. O suporte técnico deve ser garantido por toda a extensão do contrato, conforme especificado nos termos acima.

8. Estimativa das quantidades a serem contratadas

8.1. A presente licitação trata-se da contratação de apenas um objeto, que reúne o funcionamento por completo do serviço necessário. Tabela a seguir:

DESCRIÇÃO	Qtde.
Sistema de comunicação de voz IP em Nuvem	1
Licenças de ramal IP	540
Telefone IP Tipo 1	521
Telefone IP Tipo 2	19
Licenças de usuário de Comunicação Unificada	540
Minutos de chamada telefônica PSTN de Saída/Entrada Nacional	Ilimitado

9. Estimativa do valor da contratação

9.1. Observa-se que os objetos de contratação do presente ETP possuem valores que variam de acordo com as características dos estabelecimentos para os quais os serviços seriam prestados e de acordo com o volume de serviços contratados (considerando o não parcelamento da contratação).

9.2. Dessa forma, verifica-se a impossibilidade da captação de referências fidedignas de valores a partir de bancos de dados públicos/mídia especializada, pois as demandas de cada estabelecimento possuem peculiaridades que influenciam no valor dos produtos/serviços contratados.

9.3. Portanto, a estimativa de valor baseada em tais referências tenderia a gerar um resultado divergente dos valores de mercado aplicados para os serviços que correspondessem com



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

as características da nossa demanda. Portanto, metodologia aplicada nesta estimativa de valor baseou-se na alternativa apresentada no inciso IV do § 1º do Art. 23 da lei 14.133/2021.

9.4. Para tanto, foram solicitados 3 orçamentos a empresas (vide anexo II). Para cada item, a estimativa considerada foi a média aritmética entre os diferentes valores registrados nos orçamentos. A tabela abaixo exhibe o resultado obtido:

DESCRIÇÃO	Qtde.	IBITEC		3CORP		SONNER		Média Mensal	Média Anual
		Mensal	Anual	Mensal	Anual	Mensal	Anual		
Sistema de comunicação de voz IP em Nuvem	1	R\$ 5.068,33	R\$ 60.819,96	R\$ 3.116,67	R\$ 37.400,04	R\$ 5.071,67	R\$ 60.860,04	R\$ 4.418,89	R\$ 53.026,68
Licenças de ramal IP	540	R\$ 2.700,00	R\$ 32.400,00	R\$ 3.240,00	R\$ 38.880,00	R\$ 3.061,80	R\$ 36.741,60	R\$ 3.000,60	R\$ 36.007,20
Telefone IP Tipo 1	521	R\$ 31.838,31	R\$ 382.059,72	R\$ 35.756,06	R\$ 429.072,72	R\$ 31.859,15	R\$ 382.309,80	R\$ 33.151,17	R\$ 397.814,08
Telefone IP Tipo 2	19	R\$ 1.439,25	R\$ 17.271,00	R\$ 1.673,91	R\$ 20.086,90	R\$ 1.633,43	R\$ 19.601,16	R\$ 1.582,20	R\$ 18.986,36
Licenças de usuário de Comunicação Unificada	540	R\$ 15.460,20	R\$ 185.522,40	R\$ 18.370,80	R\$ 220.449,60	R\$ 15.465,60	R\$ 185.587,20	R\$ 16.432,20	R\$ 197.186,40
Minutos de chamada telefônica PSTN de Saída/Entrada Nacional	Ilimitado	R\$ 2.264,40	R\$ 27.172,80	R\$ 3.060,00	R\$ 36.720,00	R\$ 2.560,20	R\$ 30.722,40	R\$ 2.628,20	R\$ 31.538,40
TOTAIS		58.770,49	705.245,88	65.217,44	782.609,26	59.651,85	715.822,20	61.213,26	734.559,12

10. Justificativa para parcelamento da solução

10.1. Tratando-se esse ETP da contratação de apenas um objeto, não há possibilidade de tal parcelamento.

10.2. No presente caso o item único, envolvendo a solução tecnológica como um todo se justifica pois, ao se realizar a contratação dos itens separadamente, poderá acontecer de vários fornecedores serem adjudicados, havendo com isso prejuízo para o conjunto, restando com isso a perda de economia de escala além de tornar a contratação ineficiente e ineficaz.

11. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não haverá contratações que guardam relação/afinidade com o objeto pretendido.

12. Demonstrativo dos resultados pretendidos



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

12.1. Pretende-se com essa contratação, a continuidade e garantia de serviços através da utilização de tecnologias que proporcionem melhorias, conforme descritas abaixo:

12.1.1. Redução de custos com infraestrutura de servidores, bastidores, sistemas operacionais, energia elétrica e espaço ambiente considerando a hospedagem da plataforma em Nuvem da Contratada;

12.1.2. Redução do tempo de resolução de problemas, pois a tecnologia permitirá um gerenciamento proativo remoto, com comandos e alarmes em tempo real;

12.1.3. Redução de custos com mão-de-obra, devido tal tecnologia proporcionar que os remanejamentos de ramal resultantes das mudanças de layout sejam realizados através de comandos de software, sem a necessidade de intervenção física;

12.1.4. Ganho de eficiência de comunicação proporcionado pela interface de comunicação unificada disponibilizada aos usuários de terminal telefônico IP, que permite realizar interações através de mensagem instantânea, visualização de lista de contatos, com estado de presença do usuário, controle do telefone e chamada de vídeo através de dispositivos como PC, notebooks, tablets e smartphones;

12.1.5. Redução de custos com locomoção e hospedagem através das reuniões múltiplas colaborativas, que podem ser realizadas através do PC ou por telefone sem a necessidade de deslocamento e utilização de recursos como salas de reunião, projetores, etc.;

12.1.6. Redução dos custos de conta telefônica fixa e de celular, através de adoção de aplicativos de mobilidade instalados em smartphones e tablets. Tais aplicativos serão integrados à plataforma de comunicação e utilizarão a infraestrutura de rede local e internet afim de prover comunicação entre os usuários corporativos sem custo para a CONTRATANTE;

12.1.7. Eliminação de custo variável e imprevisível mensal com chamadas telefônicas através da contratação de pacotes de minutos ilimitados de chamadas telefônicas para a rede de telefonia pública fixo e móvel;

12.1.8. Com a solução apresentando funcionalidades que antes não faziam parte da plataforma de comunicação unificada será possível atender mais demandas da ALESP, como implementação de assistente virtual e cursos/treinamentos que são dados pelo ILP. Isto traz uma gestão mais eficiente e melhor utilização da ferramenta.



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia
Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

13. Providencias a serem adotadas pela Administração

13.1. Não é necessária nenhuma adequação para a utilização do serviço adquirido.

14. Descrição de possíveis impactos ambientais, consumo de energia e outros recursos

14.1. Todos os recursos de consumo, como o de energia elétrica, são de responsabilidade da empresa contratada, já que os equipamentos ficam alocados em suas dependências físicas, sendo apenas impactos positivos a municipalidade uma vez que será reduzida a quantidade equipamentos e haverá uma redução na energia utilizada pelas centrais atuais que não serão mais necessárias.

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina

15.1. É viável a contratação por motivos aqui já citados, por trazer agilidade, atender novas demandas e manter o funcionamento dessa comunicação, além de ser a opção mais econômica para a Administração Municipal.

Paula Pezzoni Schekiera
Secretária de Administração e Tecnologia



Prefeitura Municipal de Itapevi
Secretaria de administração E tecnologia

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110
Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

ANEXOS

- I - ORÇAMENTOS SOLICITADOS;
- II - REGISTRO DA SOLICITAÇÃO DOS ORÇAMENTOS;