

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. INTRODUÇÃO

Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem como objetivo apresentar a necessidade, os requisitos técnicos e as justificativas para a contratação de um sistema de telefonia fixa digital no formato SIP com central IP em nuvem, incluindo portabilidade de ramais, canais de comunicação SIP, chamadas nacionais ilimitadas e integração com o WhatsApp por meio de um ChatBot. A contratação visa garantir a continuidade e a otimização das comunicações da Prefeitura Municipal de Catanduvás e suas Secretarias, Departamentos e Setores.

2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Prefeitura de Catanduvás já utiliza um sistema de telefonia digital, o qual precisa ser mantido e aprimorado para continuar oferecendo eficiência na comunicação interna e externa. O serviço em questão permitirá a manutenção de 100 ramais e 30 canais SIP com ligações ilimitadas, além de prover maior flexibilidade e escalabilidade à administração pública. A integração com o WhatsApp e a implementação de ChatBot possibilitarão um atendimento mais ágil ao cidadão, promovendo maior acessibilidade e melhorando a comunicação com a população.

3. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

O objetivo desta contratação é garantir um serviço de telefonia digital (SIP) moderno e confiável, armazenado em nuvem, com gestão eficiente e suporte técnico especializado, que ofereça:

Portabilidade do número DDR existente, sem interrupção dos serviços.

100 ramais e 30 canais SIP, com chamadas ilimitadas dentro do território nacional e 100 minutos mensais para chamadas internacionais.

Integração com WhatsApp, por meio de um sistema de atendimento automatizado (ChatBot), otimizando o atendimento ao cidadão.

Locação de equipamentos necessários ao funcionamento do sistema, incluindo suporte e manutenção.

Instalação, configuração, ativação e treinamento, assegurando pleno funcionamento e uso adequado da solução.

4. SOLUÇÕES EXISTENTES NO MERCADO

Atualmente, o mercado de telecomunicações oferece uma gama de soluções para telefonia digital em nuvem, incluindo serviços que contemplam o formato SIP e a portabilidade de números. A maioria dessas soluções oferece:

- **Serviços baseados em nuvem**, com alta escalabilidade e confiabilidade.
- **Chamadas ilimitadas dentro do território nacional** (VC1, VC2, VC3), reduzindo os custos operacionais de comunicação.
- **Software de gerenciamento** para monitoramento e administração de ramais e canais, facilitando o controle e operação da plataforma.

- **Integração com canais de atendimento digital**, como WhatsApp e ChatBots, que melhoram o fluxo de comunicação com o público.

Empresas especializadas oferecem soluções que incluem a locação de equipamentos, instalação, manutenção e treinamento para o uso do sistema, alinhadas às necessidades das administrações públicas e às normas técnicas vigentes.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

Os principais requisitos técnicos para a contratação são:

Portabilidade dos 100 ramais e 30 canais SIP já utilizados pela prefeitura, sem perda de serviços.

Central IP em nuvem, permitindo maior flexibilidade e escalabilidade.

Ligações ilimitadas para números móveis e fixos, com abrangência nacional (VC1, VC2, VC3).

100 minutos mensais para ligações internacionais para dispositivos móveis e fixos.

Integração com WhatsApp e atendimento via ChatBot.

Software para gerenciamento da solução SIP, que permita o controle e monitoramento dos serviços.

Conformidade com normas técnicas da ABNT, ANATEL e padrões internacionais como ITU-T, ISO, IEEE, entre outros.

Treinamento e suporte técnico contínuo para operação e manutenção do sistema.

6. IMPACTOS ESPERADOS

A implementação do sistema trará os seguintes impactos positivos:

- **Melhoria na comunicação interna e externa** da prefeitura, com ligações ilimitadas e maior agilidade.
- **Redução de custos operacionais** devido à integração de serviços em nuvem e locação de equipamentos, eliminando a necessidade de infraestrutura física própria.
- **Melhoria no atendimento ao cidadão** com a implementação do ChatBot via WhatsApp, proporcionando maior acessibilidade.
- **Maior controle e monitoramento** do sistema de telefonia através de software especializado, permitindo uma gestão eficiente dos recursos.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A contratação de uma solução de telefonia digital em nuvem é uma medida estratégica para a continuidade dos serviços de comunicação da Prefeitura Municipal de Catanduvas. Além de garantir eficiência, modernidade e segurança, a solução proporcionará a flexibilidade necessária para a ampliação do sistema no futuro, alinhando-se às melhores práticas e normas técnicas do setor de telecomunicações.

10/10/2024

Assinatura e identificação fiscal do contrato e responsável pela elaboração do ETP
Fernando Gomes Alves de Lima
Matrícula: 59841