

Table of Contents

TERMO DE REFERÊNCIA N. INFO 005/2024.....	2
1. Definição do objeto.....	2
2. Fundamentação da contratação.....	2
3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO.....	3
4. Requisitos da contratação (serviços comuns).....	4
6. Modelo de execução do objeto.....	5
7. Critérios de medição e pagamento.....	8
8. Forma e critérios de seleção do fornecedor/prestador de serviço.....	8
9. Estimativa do valor da contratação.....	8
10. Adequação orçamentária.....	8
ANEXO I – QUANTITATIVO DETALHADO DE RAMAIS.....	10
ANEXO II – PLANILHAS DA PESQUISA DE PREÇO.....	11

TERMO DE REFERÊNCIA N. INFO 005/2024

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 O presente termo tem por objetivo a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação e manutenção de centrais telefônicas PABX. Os serviços objeto da contratação pretendida possuem as seguintes especificações:

1.2 Locação de centrais telefônicas PABX modulares, destinadas ao centro administrativo da prefeitura Municipal e à Secretaria de Saúde, incluindo manutenção preventiva e corretiva.

1.3 Especificação do objeto

Item	Descrição/Especificação	Un.	Qtd.
Item 01	Locação de aparelho de telefonia tipo PABX híbrido, central modular, equipada com 48 ramais analógicos e IP, destinada ao Centro Administrativo e Secretaria de Educação. Manutenção contínua da central telefônica híbrida PABX Impacta 68, instalada na Secretaria de Saúde do Município, com instalação, configuração, substituição de peças, passamento de cabos.	mês	12

1.4 A natureza do objeto é de contratação de serviços de TIC – tecnologia da informação e comunicação, locação de equipamentos com serviço de manutenção.

1.5 O período de necessidade da contratação é de 9 de agosto 2024 a 11 de maio de 2029 perfazendo um total de 5 anos, por caracterizar serviço de fornecimento contínuo, de acordo com o Art. 106 da Lei 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 O objetivo da contratação do serviço de locação e manutenção é a manutenção e ampliação dos ramais em uso no Centro Administrativo da Prefeitura Municipal e Secretaria de Educação, Secretaria de Saúde e Posto ESF Zósimo.

2.2 Também visa a manutenção de ramais inativos por cabos rompidos, falha de configuração na central telefônica, configuração inadequada e sem atualização há 6 anos, desde 2018. Principalmente o telefone da secretaria da saúde, que não está operando como deveria devido a uma configuração inadequada.

2.3 A contratação também visa o reestabelecimento do atendimento automático DISA no Centro Administrativo e na Secretaria de Saúde. O áudio institucional para o menu de atendimento e chamada em espera será fornecido pelo Município.

2.4 A locação incluindo serviço de manutenção visa a solução progressiva dos problemas com telefonia e eventuais problemas futuros, que devem ser solucionados nos termos descritos neste termo de referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Descritivo:

Item	Descrição	Quantidade
Item 001	Locação de central telefônica PABX com capacidade para 48 ramais analógicos, placa interface E1, incluindo instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, passagem de cabos até o local de uso de ramal, no Centro Administrativo no Circuito Integrado (55) 3372-3200, incluso a sala dos motoristas e a Secretaria de Educação. Serviços de instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, passagem de cabos até o local de uso do ramal, reconfiguração a qualquer tempo a pedido da CONTRATANTE, instalação, configuração e passamento de cabos a qualquer tempo a pedido da CONTRATANTE e quaisquer outros serviços necessários para a operação contínua da central PABX do Município. Manutenção da central Impacta 68, instalada na Secretaria de Saúde, incluindo instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, passagem de cabos até o local de uso do ramal, reconfiguração a qualquer tempo a pedido da CONTRATANTE, instalação, configuração e passamento de cabos a qualquer tempo a pedido da CONTRATANTE e quaisquer outros serviços necessários para a operação contínua da central PABX do Município.	1

3.2 Ficará a cargo da empresa contratada a instalação da central, configuração da central, testes de ramais e a configuração de atendimento automático DISA usando o áudio institucional fornecido pelo Município, contemplando:

3.2.1 Atendimento automático DISA com direcionamento de ramais;

3.2.2 Institucional (de espera);

3.2.3 Atendimento fora de horário de expediente.

3.3 Poderá, a critério da empresa, ser aproveitada a estrutura existente de cabos e de ramais em uso, sistema de patch panel, rack, cabeamento, postes, ficando a cargo da empresa a substituição de cabos danificados, ou de qualquer item necessário ao funcionamento da central PABX que não se encontre em boas condições de uso.

3.4 O Município não fornecerá ferramentas, presilhas, parafusos, etc. e quaisquer placas modulares adicionais necessárias ao atendimento dos requisitos elencados, serão instaladas pela empresa, sem custo adicional ao Município.

3.5 A central PABX deve suportar um enlace digital E1 com 30 canais.

3.6 Não estão inclusos neste objeto os aparelhos de telefone sem fio e telefones IP, estes deverão ser adquiridos pela CONTRATANTE. Porém estão inclusos no objeto conversores, adaptadores ATA FXS, ou placa ICIP IP que venham a ser necessários ao uso dos aparelhos da CONTRATANTE. Note-se que os aparelhos com e sem fio em uso atualmente, em sua maioria, são aparelhos analógicos.

3.7 O Município limita-se tão somente ao aparelho usado no terminal do ramal, ficando responsabilidade da empresa manter em funcionamento todo o resto, no que tange à central telefônica, sua conexão com o CI da Oi, e cabeamento dos ramais.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (SERVIÇOS COMUNS)

4.1 O contratado deverá prestar os serviços com eficiência e presteza, dentro dos padrões exigidos pela Administração Pública, obrigando-se:

4.1.1 Dispor em seu quadro de pessoal, empregados treinados e aptos para a realização das atividades a serem executadas designando um técnico específico que acompanhará sempre as manutenções da rede telefônica do Contratante;

4.1.2 Apresentar, necessariamente, relatório de vistoria relacionando os itens verificados e as alterações que, eventualmente, sejam encontradas no funcionamento dos equipamentos;

4.1.3 Responder por qualquer prejuízo que seus empregados ou propostos causarem ao Patrimônio do Contratante, ou a terceiros, decorrente da ação ou comissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

4.1.4 Substituir imediatamente quaisquer empregados cuja atuação seja considerada inoportuna ou desqualificada pela Contratante;

4.1.5 Atender, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações do Contratante para verificação do funcionamento e/ou ajuste técnico da rede telefônica e do PABX, e apresentação do respectivo relatório, independente do cronograma previsto de manutenção;

4.1.6 Fornecer um número de telefone para pronto-atendimento aos chamados do Contratante, além do número do telefone celular do técnico específico designado para o atendimento das emergências do Contratante;

4.1.7 A manutenção corretiva dar-se-á por solicitação do Contratante por meios dos telefones fixo e móvel fornecidos pela CONTRATADA, quando for verificado qualquer defeito nos equipamentos;

4.1.8 Os serviços de assistência e suporte técnico preventivo poderão ser realizados simultaneamente por ocasião da assistência e suporte técnico corretivo, quando estes forem realizados no local de instalação;

4.1.9 Fornecer o material ou peças necessárias à manutenção preventiva e corretiva da melhor qualidade, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a partir do chamado do CONTRATANTE, e em se tratando de reposição de peças, deverá ser original ou as recomendadas pelo fabricante, sem ônus para o Contratante;

4.1.10 O prazo de devolução de equipamentos removidos para manutenção não poderá exceder a 03 (três) dias, exceto casos de comprovada exclusão, nos quais deverá ser instalado provisoriamente um novo aparelho, na mesma capacidade do anterior sem ônus para o Contratante;

4.1.11 A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, resultantes da execução do objeto deste contrato, não havendo relação empregatícia entre o CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA;

4.1.12 A Contratada deverá assumir todas as reclamações e arcar com os ônus decorrentes das ações judiciais, por prejuízos originados da execução do contrato, e que sejam ajuizados contra o Contratante por terceiros;

4.1.13 A Contratada deverá, a qualquer tempo, quando solicitada pelo Contratante, comprovar a quitação de todos os tributos decorrentes do contrato e apresentar as certidões correspondentes;

4.1.14 Respeitar as normas internas do Contratante quanto ao acesso do pessoal, entrada e saída de materiais bem como a utilização de uniformes do funcionário destacado para prestação dos serviços na sede do Contratante, em completa condição de higiene e segurança do trabalho;

4.1.15 Qualquer anormalidade no funcionamento dos PABX deverá ser corrigida de imediato, comunicando por escrito ao Contratante os eventos ocorridos e providenciar o conserto;

4.1.16 Proceder, às suas expensas, sempre que necessário ou quando recomendado pelo Contratante, aos reparos ou consertos que se fizerem necessários;

4.1.17 Prestar os serviços durante o expediente normal, nos dias úteis, com pessoal especializado;

4.1.18 Não transferir a outrem, no todo ou em parte o presente contrato, sem prévia e expressa anuência do Contratante.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Deslocamento

5.1.1 A CONTRATADA, às suas expensas, se deslocará até o ambiente onde estão instaladas as centrais PABX alugadas ou cuja manutenção a empresa tenha assumido.

5.1.2 A CONTRATADA fará quantas visitas forem necessárias à solução de problemas relevantes ao funcionamento do equipamento de telefonia locado;

Instalação

5.1.3 A instalação inicial, configuração e teste de ramais será feita sem custo adicional à CONTRATANTE.

5.1.4 Eventuais peças e componentes serão fornecidas pela CONTRATADA a critério desta, para o perfeito funcionamento da central PABX, sem custo adicional;

5.1.5 A CONTRATADA compromete-se ao uso de equipamentos e materiais de qualidade, substituindo-os sempre que necessário, e orientando a CONTRATANTE ao seu uso correto;

Prazos

5.1.6 A entrega, instalação, programação e teste dos equipamentos pela CONTRATADA terão prazo inicial de vinte (20) dias para início das instalações, após a ordem de serviço, e máximo de sessenta (60) dias para conclusão das instalações no Centro Administrativo e Secretaria de Educação, e até noventa (90) dias para a Secretaria de Saúde e ESF Zósimo contados a partir do recebimento da ordem de serviço.

5.1.7 Fica a CONTRATADA obrigada a substituir, no prazo de dez (10) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender as especificações do contrato.

Atendimento dos chamados

5.1.8 Obriga-se a CONTRATADA a atender aos chamados abertos pelos canais de suporte indicados por ela, ao solicitarem suporte, assistência técnica ou esclarecimento de dúvidas em até 24h para resposta aos chamados, não necessariamente com a solução do problema.

5.1.9 A CONTRATADA compromete-se em levar a conhecimento do gestor do contrato acerca de fatos extraordinários ou ou anormais na execução do objeto contratado.

Ajuda com telefonia

5.1.10 A CONTRATADA deverá prestar o serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Santa Bárbara do Sul/RS, orientando quanto ao uso racional do serviço de telefonia, ajuste de planos e cancelamento ou instalação de linhas telefônicas quando necessário.

Canal de atendimento

5.1.11 A CONTRATADA deve fornecer canal de atendimento através de telefone e email, e, a seu critério, chat, e sistema de chamados online.

Qualificação exigida

5.1.12 A CONTRATADA deverá comprovar de que possui pelo menos um técnico de telefonia qualificado, apresentando certificado de curso na área de TIC – tecnologia da informação e comunicação com pelo menos 40 horas de duração, e comprovante de vínculo empregatício.

5.1.13 A qualificação do técnico de telefonia dar-se-á por meio de apresentação de cópia autenticada do certificado, ou o original.

5.1.14 A CONTRATADA fornecerá atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público/privado com prazo de contrato de pelo menos 12 meses.

5.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Acompanhamento

5.2.1 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

5.2.2 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de comissão ou servidor especialmente designado.

5.2.3 Utilizar as centrais telefônicas ao uso que se destinam, de maneira adequada, sem dilapidar ou danificar os aparelhos, exceto desgaste natural decorrente do uso. E em fornecer instalações elétricas adequadas e operar os equipamentos conforme instruções da CONTRATADA.

Pagamentos

5.2.4 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, pela CONTRATANTE até o décimo dia útil após o fechamento de cada mês, mediante emissão da nota fiscal ou nota fiscal eletrônica atestada pela secretaria requisitante.

5.2.5 Constatadas irregularidades no objeto fornecido, a CONTRATANTE pode rejeitá-lo em todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

5.2.6 Em caso de atraso, poderão ser cobrados juros e multas previstos na legislação vigente;

Compromisso com terceiros

5.2.7 A Administração Municipal não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente termo de referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.2.8 Fica vedada a CONTRATANTE de fornecer benefícios diretamente aos funcionários da contratada, tais como passagens, diárias, vale-transporte e vale refeição.

Livre acesso

5.2.9 Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependência e equipamentos, em horário expediente da CONTRATANTE, ou em horário comercial, desde que previamente agendado.

5.2.10 Prestar, por escrito, esclarecimentos e informações solicitadas pela CONTRATADA durante o prazo de vigência do contrato.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1 Serão medidos os dias completos em que uma ou mais centrais ficaram completamente inoperantes, excluídos problemas externos com o Circuito Integrado da Oi.

6.2 Serão medidos os ramais dos quais o Município teve necessidade no período e não foram atendidos pela empresa.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

7.1 Será contratado o fornecedor que apresentar o menor preço global para o item 1 da licitação. Não será aceito atendimento parcial, ou a empresa atende aos requisitos ou não atende.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Planilhas detalhadas no anexas no Anexo II.

Ano	Orçamento
2024	R\$ 19.999,33
2025	R\$ 31.440,00
2026	R\$ 31.440,00
2027	R\$ 31.440,00
2028	R\$ 31.440,00
2029	R\$ 11.440,67
Total	R\$ 157.200,00

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Disponibilidade financeira e dotação orçamentária será disponibilizada pela secretaria da fazenda.

Santa Bárbara do Sul/RS, 11 de junho de 2024.

Elaborado por: Diogo da Silva, técnico de informática.



ANEXO I – QUANTITATIVO DETALHADO DE RAMAIS



ANEXO II – PLANILHAS DA PESQUISA DE PREÇO