

MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO-RS

Departamento de Processamento de Dados
Tecnologia da Informação



TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

O presente certame destina-se à Contratação de empresa especializada para prestação de serviços com fornecimento e implementação de SOLUÇÃO DE APLICAÇÕES E SISTEMAS DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS para o Município de Santo Ângelo, com fornecimento de materiais, equipamentos e serviços presenciais, incluindo solução baseada em Protocolo de Internet, por um período de 12 (doze) meses.

Os serviços de telefonia fixa consistem em locação, manutenção e monitoramento de Centrais físicas, analógicas, digitais e IPs para atender as necessidades das Secretarias Municipais com a seguinte **configuração mínima**:

- 01 Servidor Asterisk, com capacidade para 300 ramais com 50 ligações simultâneas;
- 01 placa para 02 links E1 Asterisk;
- 01 Link E1 via fibra de 50 canais e 300 ramais chamadores com ligações ilimitadas para telefone fixo e móvel, local e longa distância, com prefixo local e range de numeração 55 XXXX-0100 à 55 XXXX-0400;
- 01 Link E1 via fibra de 30 canais 100 ramais chamadores com ligações ilimitadas para telefone fixo e móvel, local e longa distância, com prefixo local e range de numeração 55 XXXX-9350 à 55 XXXX-9450;
- 01 Link E1 de 10 canais e 30 ramais, o link deverá obrigatoriamente ser fornecido por operadora e rota de instalação diferente dos demais links (backup), com range de numeração 55 XXXX-0000 à 55 XXXX-0030;
- 02 placas de 16 ramais analógicos para central marca Intelbras linha Impacta modelo 220
- 01 placa ICIP para central marca Intelbras linha Impacta modelo 220
- 01 placa E1 para central marca Intelbras linha Impacta modelo 220
- Placas CODECs para 60 ramais IP para central marca Intelbras linha Impacta modelo 220
- 01 placa para 04 troncos GSM compatível com a tecnologia 4G para central marca Intelbras linha Impacta modelo 220
- 300 aparelhos telefônicos IP com fio, com display, homologados pela ANATEL com suas respectivas licenças;
- 30 Gateways com mínimo de 02 (duas) portas FXS cada
- 02 Gateways com mínimo de 24 (vinte e quatro) portas FXS cada
- 04 Gateways com mínimo de 08 (oito) portas FXS cada

MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO-RS

Departamento de Processamento de Dados
Tecnologia da Informação



- 05 (cinco) Nobreaks de fabricação nacional, homologado por órgão competente, com capacidade mínima de 1200VA, caso ocorra falta de energia elétrica, que serão utilizados nas centrais PABX nos locais abaixo discriminados:

A- Prefeitura Municipal na Avenida Brasil

B- UPA – Unidade de Pronto Atendimento

C- Secretaria Municipal de Saúde

D- Secretaria municipal de Educação

E- Secretaria de Planejamento (Espaço Cidadão)

- Atendimento eletrônico DISA com opções de menu e submenu para cada secretaria

- 05 softwares para operação, supervisão e atendimento das ligações para uso das telefonistas;

-10 headset com entrada padrão USB e anti ruído

- Fornecimento de relatórios de ligações por ramal, devidamente separados por secretaria;

1.2 - A prestação de serviços inclui instalação, manutenção e consertos, seja a troca de um ramal IP, uma pilha de telefone sem fio, substituição de telefone analógico sem fio ou alguma placa de central telefônica.

1.3 - Em caso de ampliação de ramais das centrais de propriedade do Município, fica a cargo da contratada realizar a ampliação das placas ramais sem ônus para a contratante, até o limite de 20% das quantidades deste edital.

1.4 - A manutenção das centrais analógicas já existentes de propriedade município deverá ser realizada “in loco” por profissional competente, caso ocorra a necessidade de troca de alguma peça/placa dessas centrais, a empresa contratada tem a obrigação de realizar o conserto sem custo adicional da mão de obra, a empresa deverá manter em seu servidor uma cópia do backup da configuração de cada central com a finalidade de dar celeridade nos casos de pane por descarga elétrica ou algo do tipo, o município possui as seguintes centrais:

a) 01 Central marca Intelbras linha Impacta modelo 220

b) 01 Central marca DigiStar linha XT modelo 270

c) 04 Centrais marca Intelbras modelo Conecta+

c) 01 Central Intelbras modelo Corp 8000

d) 03 Centrais Intelbras modelo Modulare

1.5 - Fica vetada a subcontratação dos serviços, os serviços necessários deverão ser realizados por profissionais devidamente registrados na empresa;

1.6 - Todos os equipamentos, inclusive os terminais, devem obrigatoriamente ser homologados por órgão competente;

MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO-RS

Departamento de Processamento de Dados
Tecnologia da Informação



1.7 - Em casos de mudança de endereço, fica vetada a cobrança de instalação dos ramais já existentes no endereço antigo, o Município fica responsável por entregar 01 (um) ponto de energia elétrica e 01 (um) ponto de acesso a rede de internet na sala que será instalado o ramal na mudança de endereço;

1.8 - Disponibilização de Sistema de chamados via WEB, de fácil utilização para uso dos servidores e Atendimento 24 horas, 7 dias por semana via WhatsApp por atendimento humanizado de maneira empática e personalizada, com prazo de atendimento inicial em no máximo duas horas.

1.9 - A prestação de serviços inclui instalação, manutenção e reposição de todas as peças dos equipamentos sem custos adicionais.

1.10 – Os serviços de telefonia móvel consistem no fornecimento de 50 chips de linhas móveis com planos de ligações ilimitadas para fixo e móvel em todo o território nacional, com 500GB de internet compartilhada;

1.11 – Fornecimento de Software de Gestão de dados compartilhada de telefonia móvel, gerenciado pela contratada;

1.12 – A instalação dos chips de telefonia móvel deverá ser realizada pela contratada em horário e local específico solicitado pelo fiscal do contrato.

1.13 – Plataforma de multiatendimento com integração nas plataformas WhatsApp, Instagram e Facebook para as secretarias do município, limitando em 05 números e 20 usuários.

1.13.1 – Recursos disponíveis: Relatórios e métricas, transferência de atendimentos, notificações em tempo real, respostas automáticas, atendimento em conformidade com a LGPD.

2 - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE O OBJETO:

2.1 - O objeto desta licitação será executado sob exclusiva responsabilidade da adjudicatária que utilizará seus próprios materiais, equipamentos e pessoal, de acordo com as normas técnicas vigentes e disposições deste Edital.

2.2 - A quantidade máxima de aparelhos a serem instalados fica fixada em 300 aparelhos IP, a princípio as quantidades constantes deste processo, podendo ser solicitada a instalação de outras quantidades de acordo com a necessidade da Prefeitura Municipal de Santo Ângelo, durante a vigência do contrato.

2.3 - A empresa deverá obrigatoriamente possuir registro de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia).

3 - CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DO SERVIÇO

3.1 - A aprovação dos serviços será realizada pelo servidor Rodrigo Thomas Flores, CPF 957.435.290-00, a quem se incumbe a fiscalização, aprovação ou rejeição em parte ou no todo dos serviços, indicando a penalidade cabível à Diretoria de Compras;

3.1.1 - Emissão da nota fiscal de normal eletrônica;

MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO-RS

Departamento de Processamento de Dados
Tecnologia da Informação



3.1.2 - Caso sejam descumpridas quaisquer das informações exigidas, o serviço será recusado pelo Município de Santo Ângelo, através do órgão competente por essa fiscalização.

3.1.3 - Tais critérios de aceitabilidade tem fulcro no direito e na obrigação do Município na obtenção e garantia dos serviços executados de acordo com a legislação e a qualificação técnica no âmbito da ABNT, bem como a padrões de tecnologia atuais.

4 - DOS PRAZOS E FORMA DE EXECUÇÃO

4.1 - Os serviços são executados de forma ininterrupta, conforme determinado e devidamente descrito na Ordem de Serviço, prazo contado a partir de recebimento da Ordem de Serviço que autoriza o seu início, podendo ser prorrogado, mediante acordo entre as partes, desde que garantido o interesse público.

4.1.1 - A ordem de serviços será emitida pela Secretaria Municipal solicitante e sempre que implicar em serviços que exigem qualificação técnica, exclusivamente.

4.2 - O prazo de vigência do contato será de 12 (doze) meses.

5 - RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

5.1 - Os serviços deverão ser realizados de acordo com as solicitações da Prefeitura Municipal de Santo Ângelo, através do Diretor do Departamento de Processamento de Dados (DPD), Sr. Rodrigo Thomas Flores.

6 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

6.1 - A adjudicatária deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários à instalação e manutenção dos serviços contratados conforme especificações constantes desse Termo de Referência.

7 - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1 - Da Adjudicatária

7.1.1 - Assegurar a proteção de conservação dos serviços realizados;

7.1.2 - Reparar, corrigir, refazer ou substituir, imediatamente, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto assim que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, independentemente das penalidades aplicáveis ou cabíveis; permitir e facilitar à fiscalização ou supervisão da Prefeitura Municipal de Santo Ângelo a inspeção dos serviços em qualquer dia e horário devendo prestar as informações e esclarecimentos solicitados;

7.1.3 - Informar à fiscalização ou supervisão da Prefeitura Municipal de Santo Ângelo, registrando, por escrito, a concorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir a conclusão dos serviços, no todo ou em parte, de acordo com o cronograma, indicando as medidas para corrigir a situação;

MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO-RS

Departamento de Processamento de Dados
Tecnologia da Informação



7.1.4 - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Município de Santo Ângelo ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Prefeitura Municipal de Santo Ângelo;

7.1.5 - Manter a frente dos trabalhos equipe técnica qualificada, com capacidade e poderes bastantes para representa-la perante à fiscalização da Prefeitura Municipal de Santo Ângelo e resolver os problemas referentes aos serviços em execução com prazo de atendimento remoto de até 2 (duas) horas após a abertura do chamado em sistema e atendimento presencial com prazo de até 5 (cinco) horas;

7.1.6 - Cumprir, dentro dos prazos estabelecidos, as obrigações assumidas, bem como manter em dia as obrigações sociais e salariais dos empregados;

7.1.7 - Manter junto à fiscalização da Secretaria Municipal solicitante ou de quem esta determinar, relação atualizada de todos os empregados envolvidos na execução do contrato;

7.1.8 - Acatar a solicitação da fiscalização, por escrito, quanto est exigir da Adjudicatária a substituição de qualquer empregado, cuja conduta for considerada inconveniente ou determinar a Adjudicatária o reforço de equipamento ou substituição de unidade, caso venha a constatar que o mesmo é insuficiente ou impróprio para dar o andamento previsto;

7.1.9 - Realizar permanentemente a manutenção preventiva e corretiva dos aparelhos e equipamentos que envolvem a prestação dos serviços;

7.1.10 - Responsabilizar-se por eventuais acidentes causados a terceiros bem como assumir integral responsabilidade por quaisquer danos causados à Prefeitura Municipal de Santo Ângelo e a terceiros, decorrentes da execução dos serviços objeto da licitação;

7.1.11 - A Adjudicatária deverá realizar a execução dos serviços técnicos capacitados;

7.1.12 - Responsabilizar-se pela qualidade dos materiais e serviços executados/fornecidos e promover a adequação, sempre que detectadas impropriedades que possam comprometer a consecução do objeto;

7.1.13 - Responsabiliza-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;

7.1.14 - Manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas toda habilitação exigida pela licitação;

7.1.15 - Garantir o atendimento por meio de profissional técnico especializado envolvido na execução dos serviços;

7.1.16 - Conhecer o conteúdo de cada um dos serviços a seus procedimentos executivos que deverão estar embasados em normas técnicas publicadas pela ABNT, empregando sempre a melhor técnica, bem como conhecer as exigências legais, respeitando e aplicando as prescrições, orientações e procedimentos específicos pelos fabricantes dos materiais;

MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO-RS

Departamento de Processamento de Dados
Tecnologia da Informação



7.1.17 - Garantir que todos os materiais e equipamentos a serem empregados sejam de boa qualidade, atestada por intermédio de um eficiente sistema de avaliação, que possa dar garantia de qualidade requerida;

7.1.18 - Garantir que todos os materiais e equipamentos sejam de primeira linha e apresentem características de qualidade, resistência, durabilidade, desempenho de uso e de aspecto, suficientes e capazes de atender integralmente as demandas e solicitações de uso funcional corrente, respeitando as especificações e determinações constantes dos projetos, dos memoriais e das instituições normativas da ABNT e dos fabricantes;

7.1.19 - Garantir que todos os materiais e equipamentos a serem empregados sejam isentos de quaisquer defeitos ou alteração que os modifique em relação as especificações normativas originais do fabricante, independentemente das razões que as produziram.

7.2 - Da Adjudicante

7.1.1. - Prestar informações necessárias, com clareza, à Adjudicatária para a execução dos serviços licitados, fornecer acesso remoto na hora do atendimento;

7.1.2. - Credenciar perante a Adjudicatária, mediante documento hábil, servidores autorizados a acompanhar, fiscalizar e conferir a qualidade e execução dos serviços constantes no Termo de Referência;

7.1.3. - Notificar a Adjudicatária para ajustar, imediatamente, os procedimentos e/ou métodos de execução dos serviços, que, por ventura venham a ser considerados impróprios e/ou prejudiciais por técnicos da Prefeitura Municipal de Santo Ângelo, a qualidade dos serviços prestados e utilização dos materiais solicitados;

7.1.4. - Emitir a “ordem de serviço” por meio da Secretaria Municipal solicitante, autorizando o início da execução dos serviços à Adjudicatária;

7.1.5. - Acompanhar e fiscalizar permanentemente a execução dos serviços, visando o atendimento das normas, especificações e instruções estabelecidas, devendo intervir, quando necessário, a fim de assegurar a sua regularidade e o fiel cumprimento;

7.1.6. - Remunerar os serviços contratados na forma e nas condições pactuadas, podendo oferecer as garantias necessárias para assegurar o respectivo pagamento;

7.1.7. - Exigir a troca de funcionários ou equipamentos que não sejam adequados às exigências do contrato;

7.1.8. - Aplicar, quando for o caso, as penalidades, advertências e as sanções previstas de acordo com as leis que regem a matéria;

7.1.9. - Solicitar, a qualquer tempo, dados e informações referentes aos serviços objeto do pregão;

7.1.10. - Pagar os preços dos serviços de acordo com as prescrições contratuais;

7.1.11 – Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do Pregão.

MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO-RS

Departamento de Processamento de Dados
Tecnologia da Informação



8 - DA SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO

8.1. - A gestão e fiscalização do contrato decorrente do presente processo ficarão a cargo de Rodrigo Thomas Flores, CPF 957.435.290-00 e Carina Fiorim Comerlato, CPF 975.705.910-20.

8.2. - A existência de fiscalização não eximirá a Adjudicatária de sua responsabilidade pela execução dos serviços nos aspectos de qualidade e segurança;

8.3. - Em todas as medições será verificado se os serviços executados atendem a qualidade e padrões mínimos de boa técnica e normas da ABNT.

9 - DOS TRIBUTOS, OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS

9.1. - Todos os tributos que incidirem sobre o Pregão ou atividade que constitua seu objeto deverão ser pagos, exclusivamente, pela Adjudicatária, que se responsabiliza pelo cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinentes ao pessoal contratado para a execução dos serviços avençados.

10 - DAS PROIBIÇÕES

10.1 - Fica a Adjudicatária proibida de subcontratar ou ceder no todo ou em parte o objeto desse processo sob pena de responsabilidade.

11 – FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

Menor valor global

12 – DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

Estima-se para a contratação almejada o valor de R\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais).

Santo Ângelo, 30 de agosto de 2025

ASSINATURAS