



**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS
PREFEITURA MUNICIPAL DE TUCUNDUVA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. A contratação visa a implantação de um sistema de telefonia fixa IP com Central PABX em nuvem, com no mínimo 30 ramais, 6 ligações simultâneas, portabilidade de 10 números da Oi, URA personalizada, menu de atendimento, painel de monitoramento e relatórios de fila de atendimento, além de ramais configuráveis em celulares, computadores e telefones IP.

Os serviços estão descritos na tabela abaixo:

Item	Descrição do Item	Qnt	UN	Vlr. Unit R\$	TOTAL, R\$
01	<ul style="list-style-type: none">• Implantação de sistema de telefonia fixa IP com Central PABx em nuvem de no mínimo 30 ramais e 6 ligações simultâneas, portabilidade para 10 números fixos da Oi com linha telefônica ilimitada para fixo e móvel dentro do território nacional,• Ura com menu de atendimento com mensagem personalizada e busca automática nas linhas;• Horário de atendimento;• Painel das ligações, relatórios da Fila de atendimento;• Ramais configuráveis em Celular, Computadores, Telefones Ips,• Redirecionamento, se ocorrer algum problema de energia ou conexão de internet, pode ser redirecionando automaticamente para um outro número,• Central Telefônica Digital previamente configurado;• Serviço contínuo, com instalação, configuração, manutenção, treinamento e suporte técnico, por todo o período de contrato.	12	MÊS	669,00	8.028,00

*O valor indicado nesta tabela corresponde ao menor valor obtido na pesquisa de mercado. *

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação será realizada por meio de Processo de Dispensa de Licitação, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, com critério de julgamento do tipo menor preço.

2.2. Os serviços a serem contratados têm natureza de bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital,

por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal n.º 14.133/2021.

2.3. A contratação visa garantir a continuidade dos serviços de telefonia do Município, essencial para manter a comunicação eficiente entre os setores da Administração Pública, municípios e fornecedores. O sistema de telefonia IP com Central PABX em nuvem, permitirá a integração dos ramais da Prefeitura e demais órgãos, além de centralizar e gerenciar as chamadas, otimizando a infraestrutura de TIC e assegurando a eficácia das operações e serviços prestados.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução consiste na implantação de um sistema de telefonia IP com Central PABX em nuvem, incluindo 30 ramais, 6 ligações simultâneas, portabilidade de 10 números da Oi, URA personalizada, painel de monitoramento e relatórios de atendimento. Os ramais serão configuráveis em celulares, computadores e telefones IP, proporcionando maior flexibilidade e eficiência na comunicação da Prefeitura de Tucunduva.

3.2. O sistema de telefonia fixa convencional utilizado pela Prefeitura de Tucunduva, fornecido pela Oi, apresenta dificuldades de comunicação, limitações para novas linhas, falhas no funcionamento e vulnerabilidades, como a dependência de uma central física. Por isso, a solução proposta é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia IP, visando a manutenção da comunicabilidade das secretarias com sede no prédio da prefeitura municipal, das secretarias localizadas em outros prédios públicos, bem como ligações externas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A contratação deverá observar os seguintes requisitos:

4.1.1. Habilitação Jurídica:

- a. Se pessoa jurídica: ato constitutivo da empresa consubstanciado em um dos seguintes exemplos: Certificado de Inscrição como Microempreendedor Individual, Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis (Junta Comercial), Ato constitutivo, estatuto ou contrato social, qualquer outro documento que comprove a constituição da pessoa jurídica todos devidamente registrados no órgão competente.

4.1.2. Habilitação Fiscal, Trabalhista e Social:

- a. Se pessoa jurídica prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ em situação regular/ativa;
- b. Certidão negativa unificada da fazenda nacional;
- c. Certidão negativa da fazenda estadual referente a sede da aderente;
- d. Certidão negativa da fazenda municipal referente a sede a aderente;
- e. Certidão negativa trabalhista;
- f. Certidão de Regularidade com o Fundo de Garantia - FGTS ou, no caso de pessoa física ou MEI, comprovante de não estar inscrito junto ao FGTS.
- g. Declaração, sob as penas da lei, que ateste o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

4.1.3. Habilitação técnica:

- a. **Comprovação que possui outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, para prestação de serviços de telefonia fixa comutada – STFC;**

- b) **Comprovante de Cadastro da Operadora na ABR Telecom**, a mesma poderá ser comprovada através de uma ficha cadastral ou evidência de tela de acesso da operadora junto a ABR; e
- c) Apresentar **Atestado de capacidade técnico-operacional** fornecidos por pessoa jurídicas de direito público ou privado, comprovando que possui experiência compatível com o objeto da contratação, declarando ter a proponente implantado solução de telefonia IP com Central PABX em nuvem (cloud).

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- a) O prazo para a execução dos serviços de ativação é de 5 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do contrato e serão executados de acordo com as cláusulas deste instrumento. Qualquer alteração no prazo supra referido dependerá de prévia aprovação, por escrito, do contratante. A portabilidade deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias contados após a assinatura do contrato.
- b) A Contratada deverá fornecer suporte técnico preventivo e corretivo para todo sistema e todos os equipamentos que compõem esse contrato, assegurando-se da boa prestação do serviço e verificando periodicamente o seu bom desempenho.
- c) A empresa deverá disponibilizar canal específico, sendo no mínimo através de sistema web e contato telefônico, de Serviço de Atendimento ao Consumidor, para que seja possível realizar a abertura de chamados de falhas ou problemas. Esse sistema de abertura de chamados deverá ter disponibilidade de 24x7x365, deverá gerar número de protocolo, que seja possível de ser acompanhado a sua evolução, agendamento para visita técnica no local do ponto relacionado ao chamado e que possa ser gerado relatório mensal e anual com os tempos de atendimentos, problemas e soluções. É obrigatório também disponibilizar um contato telefônico e endereço de e-mail como alternativa para abertura de chamados.
- d) A contratada deverá disponibilizar pelo menos 1 (um) técnico de referência que precise se deslocar em um raio máximo de 200 (duzentos) quilômetros até chegar na sede da Prefeitura de Tucunduva, para o suporte à rede de telefonia e atendimento in loco nos prédios públicos do Município.
- e) Tempo máximo para normalização do serviço em caso de degradação do serviço ou funcionamento:
- f) Parcial: 6 horas;
- g) Tempo máximo para ajustes e configurações: 8 horas;
- h) Tempo máximo para substituição de equipamento por defeito: 24 horas.
- i) Após o chamado ter sido dado como resolvido deverá ficar aberto por no mínimo 24 horas, a fim de comprovação total de que o problema não retornará.
- j) A prestação dos serviços, segue os prazos previstos na Lei Federal n.º 14.133/2021, qual seja, celebração por 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura do contrato, com possibilidade de prorrogações sucessivas de até no máximo de 5 (cinco) anos (art. 106, Lei Federal n.º 14.133/2021).



6. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

6.1. São obrigações da **CONTRATANTE (Município)**:

- a. Efetuar o devido pagamento à CONTRATADA referente aos serviços executados, nos termos do presente instrumento;
- b. Dar à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do contrato;
- c. Determinar as providências necessárias quando os serviços não estiverem sendo realizados na forma estipulada no Termo de Referência e no presente contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções pertinentes, quando for o caso;
- d. Designar servidor pertencente ao quadro da CONTRATANTE, para ser responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços objeto desse contrato.

6.2. DA CONTRATADA

São obrigações da **CONTRATADA**:

- a. Manter durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, também, e-mail institucional, oficial, atualizado, vigente e operacional, para execução de contratos, adendos, renovações, notificações, ofícios e todos demais atos administrativos.
- b. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, em 3 (três) dias úteis, durante todo o período de vigência do contrato decorrente desta proposição.
- c. Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- d. Efetuar a entrega do serviço no prazo e local informado, mediante agendamento prévio junto ao Dep. De TI.
- e. Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se outrossim por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente Instrumento.
- f. Em tudo agir segundo as diretrizes da Administração.
- g. Realizar as exigências solicitadas por meios próprios, não repassando a terceiras quaisquer responsabilidades sobre seu funcionamento.
- h. Entregar o sistema de telefonia através de link exclusivo em túnel criptografado, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do Município, bem como à qualidade das chamadas.
- i. Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, para a realização do serviço proposto, são de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento

do gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Decreto Municipal, Nº 757, de 24 de março de 2023, que "Regulamenta as funções do agente de contratação, da equipe de apoio e da comissão de contratação, suas atribuições e funcionamento, a fiscalização e a gestão dos contratos, e a atuação da assessoria jurídica e do controle interno no âmbito do Município de Tucunduva, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. A mensalidade será paga em até 15 (quinze) dias após a entrega da nota fiscal correspondente ao mês de prestação dos serviços, que deverá ser enviada para a Secretaria Municipal da Fazenda pelo e-mail fazenda@tucunduva.rs.gov.br, acompanhada da autorização da fiscalização. O pagamento seguirá a ordem cronológica estabelecida pela Tesouraria da Prefeitura Municipal.

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

9.1. A contratação será realizada por meio de Processo de Dispensa de Licitação, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, com critério de julgamento do tipo menor preço.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 Estima-se para a contratação almejada o **valor total de R\$ 8.028,00 (Oito mil e vinte e oito reais)**. Vislumbra-se que tal valor é compatível com o praticado pelo mercado correspondente, observando-se o disposto no Decreto Municipal, Nº 829, de 27 de março de 2024, que "Estabelece o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens, contratação de serviços em geral e para contratação de obras e serviços de engenharia no âmbito do Município de Tucunduva, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021".

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. O dispêndio financeiro decorrente da contratação ora pretendida decorrerá das seguintes dotações orçamentárias:

ÓRGÃO: 03 – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

UNIDADE: 0301 – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

PROJETO/ATIVIDADE: 2005 – Manutenção dos Serviços da Secretaria

ELEMENTO DE DESPESA: 339039 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

Vínculo – 0500

Acesso – 0053

Tucunduva, 17 de março de 2025.



Arthur Valmir Baú

Secretário Municipal de Administração e Recursos Humanos