



**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, municipes 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. Habilidade 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. Habilidade 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. Habilidade 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 MEDAÇÃO 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