



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O objeto deste Termo de Referência é a contratação de empresa para a prestação de serviços de Plataforma de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com 02 (dois) aparelhos IP cedidos em comodato (incluindo configuração e suporte técnico), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. A contratação do serviço se dará por Dispensa de Licitação conforme os critérios da Lei Federal 14.133 de 2021.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. Busca-se com esta contratação a melhora do serviço de telefonia como um todo e a redução de custos operacionais. Tais melhorias irão impactar diretamente na execução de serviços que são essenciais para melhor servir ao público e usuários, gerando satisfação dos colaboradores e agilidade dos processos da instituição.

2.2. O conceito de sistemas em nuvem possibilita facilidades na hospedagem, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet. A solução em nuvem permite diversos benefícios:

2.2.1. Redução de investimento em servidores e infraestrutura;

2.2.2. Redução de investimento com técnicos;

2.2.3. Ambiente seguro (Datacenter);

2.2.4. Controle da operação;

2.2.5. Agilidade na implantação / configuração;

2.2.6. Facilidade no aumento ou redução de ramais;

2.2.7. Baixo custo de investimento em TI e Telecom.

3. DA QUANTIDADE E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

3.1. O item referente a prestação de serviços de solução deve ser adquirido conforme detalhamento e quantidade descrita abaixo:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

| ITEM | DESCRIÇÃO | VALOR MENSAL |
|------|--|--------------|
| 01 | <ul style="list-style-type: none">- Locação do Sistema de Telefonia Virtual IP em Nuvem conforme especificações do item 3.2.- Locação de 2 aparelhos IP, em regime de comodato, conforme especificações do item 4.- Suporte Técnico e Manutenção do Sistema, inclusive dos Telefones IP, conforme item 5.- Configuração do Sistema e instalação dos aparelhos IP, conforme especificações do item 7.- Manutenção dos números de telefone atuais da Câmara Municipal (através de portabilidade, caso necessário). | R\$ |

3.2. SISTEMA DE TELEFONIA VIRTUAL IP EM NUVEM

3.2.1. O sistema deverá conter 02 (duas) linhas e deverão ser mantidos os atuais números de telefone da Câmara Municipal.

3.2.3. Deve possuir gestão e configuração centralizada.

3.2.4. A contratada deverá garantir a atualização da solução para a versão mais atual da plataforma, sem ônus, durante a vigência contratual.

3.2.5. Deve suportar distintos fusos horários.

3.2.6. A solução deve possuir capacidade para atender a toda demanda de telefonia do Câmara Municipal sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico.

3.2.7. A solução deve ser dimensionada com recursos computacionais suficientes e implementar as aplicações aqui especificadas.

3.2.8. Deve suportar inovações tecnológicas na transmissão de dados de internet, realizando, se necessário a troca de equipamentos.

3.2.9. Deverá permitir retenção automática de chamadas, possibilitando o usuário selecionar um botão para acesso a uma nova linha, colocando automaticamente a chamada ativa em espera. O usuário deve ter a opção de colocar em espera e atender uma chamada secundária ou atender a chamada secundária, finalizando a chamada primária.

3.2.10. Permitir que a agenda de nomes dos usuários de ramais possa ser visualizada no display dos aparelhos de telefone IP.

3.2.11. Permitir configuração para que, no caso de uma chamada para um ramal ocupado, essa possa ser redirecionada para outro ramal.

3.2.12. Permitir configuração para que todas as chamadas para um determinado ramal sejam redirecionadas para outro ramal ou para o sistema de mensagens.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

3.2.13. Permitir o recurso de captura de chamadas, possibilitando um usuário atender a partir de seu ramal ligações destinadas a outro usuário.

3.2.14. Deve permitir o atendimento alternado de duas ou mais ligações.

3.2.15. Possibilitar estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera).

3.2.16. Deve possuir a sinalização de chamada em espera.

3.2.17. A linguagem do display dos telefones deve ser em Português.

3.2.18. O sistema deve possibilitar a portabilidade dos números da Câmara Municipal.

4. TELEFONE IP

4.1. Deverá ser fornecido, em regime de comodato, aparelho de última geração e ter como cor predominante preto ou grafite.

4.1.2. Modelos meramente referenciais: Alcatel H2P, Avaya J169/179, Alcatel 8008G, Intelbras Tip 120i/125i, Yealink Sip T30/T31G, Fanvil X1SG.

4.2. Implementar-se-á todas as facilidades do sistema de telefonia IP descritas nesta solução.

4.3. Os aparelhos devem estar devidamente homologados na ANATEL.

4.4. O display deverá permitir que o usuário possa visualizar a tela sem a necessidade de debruçar sobre o aparelho: para tanto, ou o aparelho, ou o display, deverá ficar inclinado, no mínimo, em um ângulo entre 55 graus, estando ele sobre uma mesa.

4.5. Os aparelhos devem:

4.5.1. Possuir alimentação através de fonte externa.

4.5.2. Permitir atualização de software via LAN.

4.5.3. Possibilitar a utilização em mesa ou parede.

4.5.4. Possuir teclas fixas para pelo menos as seguintes funções: Viva-voz, Mudo, Aumentar volume, Diminuir volume, Menu, Correio de voz, Histórico de chamadas, Tecla de transferência, Viva voz.

4.5.5. Possuir sinalização de mensagem em espera.

4.5.6. Permitir conexão de monofone e fone de ouvido.

4.5.7. Possuir 2 (duas) interfaces de rede 10/100/1000 Mbps.

4.5.8. Implementar no mínimo os CODEC's G.711, G.722 e G.729A/B para áudio, ou sistema mais avançado.

4.5.9. Possuir interface de configuração local, diretamente pelo teclado do telefone.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

4.5.10. Obter seu firmware e configurações por download automático, diretamente do sistema de telefonia IP.

4.5.11. Permitir a navegação pelo histórico de chamadas perdidas, atendidas e realizadas diretamente pelo display, no mínimo as 10 últimas de cada tipo.

4.6. Todos os telefones IP devem possuir o recurso de Identificação de Chamadas ou Caller ID: o número do telefone de origem e o nome de origem (caso existente) devem ser exibidos na tela do aparelho. O nome e o número do originador da chamada também devem ser exibidos nas chamadas internas (entre ramais).

4.7. Todos os cabos/conectores/itens necessários para a conexão deverão estar inclusos para a instalação dos aparelhos IP em regime de comodato.

5. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

5.1. A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema, inclusive dos telefones IP's.

5.2. O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução.

5.3. A Contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos por toda a vigência do contrato.

5.4. Suporte e atendimento a chamados técnicos das localidades envolvidas na solução deverão ser fornecidos em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), através de uma central de atendimento (call center), obedecendo as seguintes condições:

| GRAU | DESCRIÇÃO | PRAZO PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO REMOTO | PRAZO PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL |
|-------------|---|--|--|
| Crítico | Problemas que acarretem interrupção total de funcionamento. | 02 horas | 24 horas |
| Normal | Qualidade ruim das chamadas e da operação. Perda de chamadas originadas e recebidas | 04 horas | 24 horas |
| Baixo | Incidentes que não causem impacto operacional na rede de voz, incluindo questões administrativas. | 08 horas | 48 horas |

5.5. O horário de funcionamento da Câmara Municipal está compreendido das 09h00min às 16h00min, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

5.6. A contratada efetuará reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários.

5.7. Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 24 (vinte e quatro) horas, a Contratada deverá instalar outro equipamento de igual configuração e proceder à configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços.

5.8. O equipamento ofertado deverá ser trocado por um novo, modelo igual ou superior, com no mínimo as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas se, no período de 10 (dez) dias úteis, ocorrerem defeitos sistemáticos que não sejam corrigidos nos prazos estabelecidos.

5.9. Cabe à Contratada manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus para a Contratante.

5.10. A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que possam ter acesso durante toda a operação do serviço.

5.11. A Contratada deverá respeitar as determinações da Lei Federal 13.709 de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6. VIGÊNCIA DO CONTRATO E REAJUSTE

6.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme os critérios da Lei Federal 14.133 de 2021.

6.1.1. À esta contratação se aplica o disposto no artigo 107 da Lei Federal 14.133 de 2021: “Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes”.

6.2. O reajuste anual da fatura de serviço de telefonia poderá ser realizado, estando de acordo a Lei Federal 10.192 de 2001, artigo 2º, § 1º e a Resolução da Anatel nº 632 de 2014. O reajuste será baseado no IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) normatizado pela Resolução da Anatel nº 532 de 2009.

7. DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

7.1. O prazo máximo da instalação dos equipamentos e configuração da solução será de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato.

7.2. Os serviços, que englobam a implantação, configuração e manutenção, serão executados na Sede da Câmara Municipal, na rua 10 de Junho, nº 165, Centro, Sumidouro/RJ.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

7.3. Após a assinatura do contrato e durante o curso do prazo de entrega, a Contratada deve efetuar atividades de levantamento acerca da infraestrutura de TI e de telefonia existentes de modo a subsidiar a fase de planejamento no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede da Câmara Municipal.

7.4. As configurações pré-definidas pelo fabricante dos produtos e equipamentos deverão ser alteradas de forma a estabelecer parâmetros adequados de desempenho e segurança da solução que será implantada na rede corporativa. Compõe a fase de levantamento a identificação e proposição das configurações e parâmetros que necessitarão ser alterados.

7.5. Concluída as fases de instalação e integração, o representante da Câmara Municipal e da Contratada realizarão os testes previstos na fase de pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais.

7.6. Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada pelo Câmara Municipal.

7.7. Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante.

7.8. O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, a verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional da Câmara Municipal.

7.9. Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pelo setor responsável da Câmara Municipal, ao qual a Contratada deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela.

7.10. O recebimento definitivo da solução e consequente início do período da garantia se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica da Câmara Municipal.

7.11. As informações referentes à solução implantada, bem como acerca das instalações da Câmara Municipal, são de propriedade exclusiva desta instituição, sendo vedada qualquer divulgação destas informações sem prévia autorização por escrito do órgão, cabendo penalizações administrativas e sanções legais cabíveis, em caso de descumprimento.

7.12. A Contratada assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da Câmara Municipal ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato.

7.13. Os funcionários da Contratada colocados à disposição da Câmara Municipal, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

7.14. Tabela de Cronograma de Execução dos Serviços:

| FASE | DESCRIÇÃO | PRAZO DE ENTREGA |
|------|--|--|
| 01 | Da entrega dos equipamentos, instalação e configuração. | Até 45 dias, após assinatura do Contrato. |
| 02 | Da Portabilidade. | Até 15 dias, Após o término da fase 01. |
| 03 | Dos testes de verificação dos Telefones (fase pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais) | 2 dias, após implementado as fases 01 e 02. |
| 04 | Do Recebimento Provisório / Definitivo das fases: 1,2,3,4. | Até 10 dias, após o término das fases 01, 02, 03, 04 e 05. |
| 05 | Operação Assistida | Após a fase 03. |

8. DOS ENCARGOS DAS PARTES

8.1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas no contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. A CONTRATADA, deve:

8.2.1. Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do contrato.

8.2.3. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

8.2.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

8.2.5. Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

8.2.6. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE.

8.3. São expressamente vedadas à CONTRATADA:

8.3.1. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização por escrito da CONTRATANTE.

8.3.2. A subcontratação para a execução do objeto deste contrato.

8.4. A CONTRATANTE, deve:

8.4.1. Expedir a ordem de fornecimento/serviço.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

8.4.2. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a fiel execução do contrato.

8.4.3. Receber o objeto no dia previamente agendado, no horário de funcionamento da unidade responsável pelo recebimento.

8.4.4. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

8.4.5. Realizar a fiscalização através dos seus Fiscais de Contrato:

Walace Corrêa dos Santos – Agente Administrativo;

Jaqueline Ferreira Rosa – Recepcionista.

9. PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado através de fatura mensal acompanhada de Nota Fiscal discriminando os serviços prestados.

9.1.1. Além da parcela mensal referente ao serviço de telefonia fixa, também poderão compor a fatura as taxas e valores correlatos.

9.2. Quando do pagamento, a contratada deve estar em dia com suas obrigações fiscais e trabalhistas.

9.3. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. A contratação será realizada por meio de dispensa de licitação com critério de julgamento de menor parcela mensal.

10.2. A empresa participante deverá, obrigatoriamente, pertencer ao ramo de telecomunicações e estar habilitada legalmente para oferecer serviços de telefonia.

11. GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução referente ao artigo 96 da Lei Federal 14.133 de 2021.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos próprio.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

3390.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica.

13. DIPOSIÇÕES FINAIS



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMIDOURO

13.1. O aviso de Dispensa de Licitação será divulgado no site da Câmara Municipal, no endereço <https://www.camarasumidouro.rj.gov.br/compras>.

13.2. Todas as referências de tempo no Termo de Referência observarão o horário de Brasília/DF.

13.3. A homologação do resultado desta Dispensa de Licitação não implicará direito à contratação.

13.4. As normas disciplinadoras da Dispensa de Licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Câmara Municipal, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Câmara Municipal não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de Dispensa de Licitação.

13.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Câmara Municipal.

13.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da legalidade, isonomia e do interesse público.

13.8. Os casos omissos serão decididos pelo contratante segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133 de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

Sumidouro, 26 de Setembro de 2024.

Walace Corrêa dos Santos

Responsável por Compras, Almoxarifado e Patrimônio

Aprovo, em 26 de Setembro de 2024.

José Amarildo Pimentel

Presidente da Câmara Municipal

APROVO O PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA

E AUTORIZO A REALIZAÇÃO DA DISPENSA DE LICITAÇÃO.