



**CÂMARA MUNICIPAL DE BARRA MANSA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo n.º: 325/2024

1. SETOR SOLICITANTE: Telefonia – Secretaria Geral

2. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO ou RESPONSÁVEL PELO PEDIDO:
Secretário Geral

3. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Contratação de serviço de provimento de telefonia VOIP, com fornecimento de 40 (quarenta) ramais configurados em PABX virtual, com plano de telefonia ilimitado para ligações locais e interurbanos nacionais; e suporte técnico permanente em casos de intercorrências decorrentes do uso do serviço prestado dentro desta Casa Legislativa, por um período de 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

A contratação se justifica pela necessidade de canal de comunicação permanente desta Casa Legislativa com a comunidade como um todo, e com entidades públicas e privadas, com a qualidade que a tecnologia VOIP vem proporcionar.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

| | |
|----------|---|
| 1 | <i>40 Ramais telefônicos VOIP</i> |
| 2 | Relatórios completos de utilização do sistema |
| 3 | Configurações de horários e feriados |
| 4 | Áudios de URA, chamada em espera, feriados, e fora de horário |
| 5 | Fila de espera |
| 6 | Transferências de chamadas |
| 7 | Gravação de chamadas |
| 8 | 30 chamadas de saída e 30 de entrada |
| 9 | Gravação de chamadas (30 dias) |



**CÂMARA MUNICIPAL DE BARRA MANSA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

| | |
|-----------|---|
| 10 | Transferência de chamadas em ramais |
| 11 | Integra WhatsApp e painel de controle |
| 12 | PABX próprio e virtual |
| 13 | CDR- Ligações ; CDR ligações por ramal; CDR Ligações com senha e CDR ligações por hora. |
| 14 | Filas-abandonos, filas- tempo de espera, filas- nível de serviço |
| 15 | Ramais- Tempo em ligação |
| 16 | URA- Opções |
| 17 | Pesquisa de satisfações |

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

6.1– Garantia de conexão 24 horas por dia e 7 dias por semana;

6.2 – Suporte telefônico e/ou por mensagem de texto/APP de mensagem no regime 24/7;

6.3 – Suporte técnico para o serviço, deverá ser prestado com prazo máximo de 04 horas para solução de problemas, após abertura do chamado técnico;

6.4 – Após a abertura do chamado técnico, este deverá estar no local ou entrar em contato com a **CONTRATANTE** para fins de análise do problema em no máximo 30 minutos;

6.5 – A **CONTRATADA** se responsabilizará por eventuais adaptações nas instalações físicas nas dependências da **CONTRATANTE**, assim como a infraestrutura externa, para a implantação dos serviços contratados (passagem de cabos, lançamento de fibras ópticas, adaptação de tomadas etc).

6.6 – O serviço prestado não pode ter limitação de tempo de chamadas mensal, devendo ser ilimitado;

6.7 – Ser empresa devidamente registrada junto a ANATEL, apresentando ATO da agência que comprove;

6.8 – Estar devidamente registrada no CREA e com responsável técnico ativo, apresentando comprovante de regularidade junto ao CREA e declaração e ou contrato de prestação de serviço do profissional técnico responsável;



**CÂMARA MUNICIPAL DE BARRA MANSA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

6.9 – Apresentar comprovação de capacidade técnica para execução de mesmo serviço para empresa sediada na Cidade, apresentando declaração de capacidade técnica;

6.10 – Garantia do serviço contratado pelo tempo igual ao tempo de prestação do mesmo.

7. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO DA PROPOSTA / SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

Menor valor apurado dentre as empresas especializadas na pesquisa de preço.

8. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO DIRETA E FUNDAMENTO LEGAL:

Considerando o valor de mercado verificado na fase de estudo preliminar, o fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, da Lei nº 14133/21.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS:

Após pesquisas de preço com empresas do ramo, chegou-se ao seguinte preço médio estimado:

| Pesquisas | Preços Propostos |
|-----------------------------|-------------------------|
| | |
| | |
| | |
| Custo Médio Estimado | |

10. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

O treinamento/curso deverá seguir o cronograma abaixo:

| Serviço | Data | Especificação |
|---|--|--|
| Instalação/configuração dos ramais VOIP no PABX Virtual | <i>A ser definido junto à prestadora vencedora do certame.</i> | <i>Os ramais de telefonia VOIP serão configurados pelo responsável técnico da prestadora do serviço.</i> |
| Acompanhamento de funcionamento dos ramais | <i>A ser definido junto à prestadora vencedora do certame.</i> | <i>Verificação das funcionalidades – realização de chamadas, transferência de ligações entre ramais,</i> |



**CÂMARA MUNICIPAL DE BARRA MANSA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

| | | |
|---|--|---|
| | | <i>recepção das ligações telefônicas, etc.</i> |
| Treinamento das funcionalidades do PABX virtual | <i>A ser definido junto à prestadora vencedora do certame.</i> | <i>Treinamento dos usuários do sistema (telefonistas) para que operem e monitorem o PABX virtual.</i> |

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

O pagamento será executado após a prestação dos serviços, mediante nota fiscal.

12. CONTRATO:

Considerando que a entrega será única e integral, em prazo inferior a 30 dias e que não gera obrigação futura, o instrumento de contrato será substituído por autorização de fornecimento.

13. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

O servidor a ser designado posterior e atuará como gestor deste Contrato, para acompanhar a execução e comunicar-se oficialmente com a Contratada.

A fiscalização do contrato será exercida pelo(a) servidor(a) designado ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da vigência do contrato e tudo dará ciência à Contratada.

A fiscalização de que trata o item acima não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pelos danos causados diretamente à Contratante ou terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

As decisões e providência que ultrapassem a competência do fiscal deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

15. ASSINATURAS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO