



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

TERMO DE REFERÊNCIA 015/2023

1. OBJETO

Constitui-se como o objeto deste projeto base, a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de locação de sistema de telefonia, com fornecimento, implantação, manutenção preventiva e corretiva, com assistência técnica por meio de acesso remoto e presencial, pelo prazo de 12 meses.

2. JUSTIFICATIVA

Através dessa contratação, teremos como identificar e documentar o funcionamento da atual infraestrutura de rede telefônica, servidores, bem como os serviços implantados nessa casa legislativa a fim de melhorar o atendimento interno e externo, validando a documentação junto ao responsável pelo setor de TI da Câmara Municipal de Castro e realizando os ajustes julgados necessários.

Com essa contratação, será possível uma melhoria no atendimento geral para o nosso público, e neste contrato, poderá ser realizada a prorrogação de acordo com o previsto no Art. 57, inciso II da Lei Nº 8.666/93.

3. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

LOTE 01:

Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Médio
1	Serviço de locação mensal, pelo prazo de 12 (doze) meses, de uma solução de telefonia, envolvendo uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) instalada, configurada e colocada em operação com base na infra-estrutura de telefonia existente, componentes acessórios de comunicação, softwares e serviços de suporte, manutenção preventiva, manutenção corretiva e configurações. A solução compreende: Central telefônica híbrida, 1 unidade de aparelho telefônico digital; 1 mesa operadora; Sistema para atendimento automático de ligações, conforme especificações.	12	Mensal	R\$ 9.439,25
2	Serviço de instalação, ativação e configuração – parcela única	1	Única	R\$ 781,67
			Total	R\$ 10.220,92

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes nº 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA SISTEMA DE TELEFONIA DA “CONTRATADA”:

- Capacidade Inicial e Final do Sistema Ofertado:

- A solução de CPCT deve estar equipada, no mínimo, com a seguinte capacidade:

- 01 feixe E1 CAS 30 canais digitais
- 04 posições para linhas analógicas
- 48 posições para ramais analógicos
- 02 posições para ramais digitais
- 01 mesa operadora digital
- 01 headset (fone de cabeça) para mesa operadora
- 01 aparelho telefônico digital
- 01 sistema de atendimento automático de ligações com 04 canais simultâneos
- 01 dispositivo para mensagem de espera/transferência, personalizada
- 01 kit material de montagem para montagem e ativação dos equipamentos até os patch panels da rede estruturada

- Características e Facilidades do Sistema Ofertado

- CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica):

- A arquitetura de hardware da CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) deve ser do tipo híbrida com capacidade para entrega de recursos como Ramais IPs, digitais, analógicos;
- Não será aceito Central Telefônica que utilize software livre.
- Deve ser fornecida a CPCT com hardware e licenças de software com validade indeterminada
- A CPCT deve possuir dispositivo para música interna e externa, com possibilidade de upload de arquivo via PC;
- A CPCT deve possuir Rota de Menor Custo (RCL) de no mínimo 8 rotas, com 8 operadoras
- A manutenção do sistema, incluindo a alteração de dados básicos, deverá ser feita de forma local e remota através do protocolo SNMP e também via rede TCP/IP;

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes n° 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

- A CPCT deve permitir a utilização dos aparelhos telefônicos analógicos existentes na Câmara de Vereadores de Castro. Em caso de não conformidade/compatibilidade, a contratada deverá prover, a seu custo, aparelhos novos compatíveis.
- Deverá suportar entroncamento SIP com no mínimo 30 canais de comunicação simultâneas com Operadoras VOIP sem a necessidade adição de licenças de Troncos IPs na CPCT;

- Deverão estar disponíveis as seguintes Facilidades:

- Bloqueio de chamadas a cobrar DDC e DLC por ramais. Deve ser possível programar ramal para aceitar ou não ligação a cobrar
- Siga-me externo.
- Bloqueio de chamadas DDD, DDI, 0900, 900, 0300 e celular por ramais.
- Captura de chamadas nos ramais individuais e em grupo.
- Consulta e transferência;
- Rechamada interna;
- Desvio de ramal;
- Intercalação de chamadas programáveis;
- Cadeado eletrônico;
- Grupo Consecutivos de ramais;
- Função Chefe – Secretária;
- A CPCT deve permitir o registro mínimo de 1000 números para a função de discagem abreviada do sistema, suportando no mínimo 15 dígitos de cada número;
- A CPCT deve permitir o registro mínimo de 100 números para a função de discagem abreviada pessoal, suportando no mínimo 15 dígitos de cada número;
- Completo gerenciamento do sistema sem comprometer o tráfego e o funcionamento normal diário do sistema, via WEB segura (https);
- Siga-me por não atendimento ou por ocupado;

- Mesa Operadora:

- A mesa operadora deverá ser baseada em aparelho digital e possuir as seguintes características necessárias:

- Display LCD com pelo menos 3 linhas e 20 caracteres;
- LED de indicação de mensagem em espera;

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes n° 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

- Entrada para fone-de-cabeça padrão de mercado P1 (2,5 mm) ou RJ;
- Inclinação do aparelho ou do display, com no mínimo 2 níveis, para melhor ergonomia;
- Viva-voz full-duplex;
- Pelo menos 24 teclas programáveis com LED de sinalização de ativação, para acesso rápido e podendo ser obtido tal quantidade com o acréscimo de módulo(s) de expansão de teclas que operem com igual desempenho das teclas do aparelho, já incluso no valor da mesa operadora.

- Fone de Cabeça (Headset):

- O fone-de-cabeça (Headset) deverá:

- Ser mono-auricular e ajustável para permitir o uso tanto no ouvido esquerdo como no direito;
- Possuir microfone com haste flexível e ajustável;
- Microfone com função anti-ruído;
- Interruptor de corte de som para silenciar a voz do operador durante uma chamada;
- Controle de volume de entrada;
- Proteção auricular revestida de couro ou couro, para melhor higiene.

- Aparelho Digital:

O aparelho telefônico digital deve possuir pelo menos as seguintes características:

- Display LCD retroiluminado com pelo menos 12 caracteres;
- LED de indicação de mensagem em espera;
- Volume do fone e monofone ajustáveis com pelo menos 06 níveis
- Volume da campainha com pelo menos 04 níveis
- Entrada para fone-de-cabeça padrão de mercado P1 (2,5 mm) ou RJ;
- Viva-voz com alto-falante full-duplex;
- Pelo menos 08 teclas programáveis com LED de sinalização de ativação.

- Atendedor Automático de Ligações:

O atendedor automático de ligações deve ser integrado à CPCT, não sendo admitidos equipamentos externos que demandem outros custos e consumo de energia e espaço pela

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes n° 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

Câmara de Vereadores. Deve ainda ser possível upload das mensagens de atendimento via PC;

- Serviço de Instalação do Sistema de Telefonia:

- Deverá ser fornecido serviço de instalação, configuração e interligação com a rede de ramais existentes de todos os itens fornecidos, por conta da empresa contratada;
- Deverá ser fornecido treinamento para pelo menos 03 usuários multiplicadores;
- A contratada deverá elaborar ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) do Técnico responsável junto ao CREA, referente ao serviço fornecido. Deverá ainda recolher as taxas às suas expensas e fornecer uma via para a CONTRATANTE.

5. DAS CONDIÇÕES GERAIS

- Manter funcionamento pleno e satisfatório dos equipamentos que compõem o sistema contratado;
- Efetuar todas as intervenções necessárias, absorvendo as despesas de pessoal, taxas, pedágios, peças e componentes necessários ao pleno funcionamento do sistema;
- Refazer configurações mensais solicitadas pela contratante de forma a melhor facilitar e racionalizar o uso do sistema, sempre que solicitada;
- Possuir peças, aparelhos e equipamentos de reserva (backup) para reposição imediata de qualquer parte do sistema que venha a apresentar problemas. A troca de qualquer peça ou sistema não deverá acarretar custos à CONTRATANTE, salvo mau uso, vandalismo ou por interperes da natureza;
- Suporte para sanar dúvidas quanto à operação do sistema, diagnosticar falhas e solucioná-las, corrigir problemas de software e auxiliar a Administração para procedimentos junto às operadoras de telefonia;
- Atender aos chamados técnicos, e comparecer no local dos equipamentos instalados, em até 03 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) caso o sistema esteja com MAIS de 50% de sua capacidade operacional comprometida;
- Atender aos chamados técnicos, e comparecer no local dos equipamentos instalados, em até 06 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) dentro do horário comercial que se entende das 8h às 18h, caso o sistema esteja com MENOS de 50% de sua capacidade operacional comprometida;

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes n° 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

- Atender aos chamados em no máximo 12 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) para os casos PONTUAIS e RECONFIGURAÇÕES.
- O atendimento para prestação de serviços técnicos remoto e presencial, iniciará com um chamado técnico do departamento de tecnologia da informação, através de um sistema/telefone/site/portal web fornecido pela EMPRESA, o mesmo deverá fornecer um número de protocolo/ticket, data de abertura e monitoramento/status do chamado registrado. O técnico da CONTRATADA, quando ocorrer serviços técnicos presenciais, deverá estar devidamente identificado por crachá, devendo manter comportamento adequado à boa ordem e às normas disciplinares da CONTRATANTE.
- A CONTRATADA, após a conclusão de cada atendimento, fornecerá à CONTRATANTE, um relatório técnico descrevendo os serviços executados.
- A CONTRATADA deverá manter os equipamentos em perfeitas condições de uso e funcionamento, a compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação.
- As condições de suporte e manutenção devem ser seguidas conforme itens abaixo, devendo a CONTRATADA:
- Realizar, sem ônus para a **Câmara Municipal**, testes no objeto sempre que solicitado, presencial, com a presença de seu técnico e representante indicado pela **Câmara Municipal**.
- A manutenção corretiva será prestada mediante solicitação da **Câmara Municipal**, observados os prazos estabelecidos nesta Cláusula, com a finalidade de corrigir defeitos no equipamento, sem ônus para a **Câmara Municipal**.
- A assistência e suporte técnico serão prestados com a finalidade de dirimir dúvidas e resolver problemas relativos às características técnicas, funcionamento lógico e físico dos equipamentos.
- Dar atendimento ininterrupto para a solução de problemas seja definitivo ou de contorno, obedecidos aos prazos e graus de severidade, que a **Câmara Municipal** delega à CONTRATADA o direito de determinar.
- A CONTRATADA será responsável por quaisquer danos, perdas ou avarias a que der causa, por si e/ou por seus empregados, em instalações e/ou pertences à **Câmara Municipal** ou de terceiros, seja por imprudência, negligência ou imperícia, respondendo pelo ressarcimento dos prejuízos apurados.
- Quando comprovado que o objeto fornecido não corresponde ao especificado na proposta, fica assegurado à **Câmara Municipal** o direito de exigir, a qualquer tempo, sem qualquer Ônus, a substituição, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena da aplicação das penalidades previstas neste contrato.

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes n° 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

- A CONTRATADA comunicará à **Câmara Municipal**, por escrito, as irregularidades ocorridas no atendimento e/ou serviços.
- Fica certo e entendido que os serviços de manutenções e gerenciamento que compõem o objeto contratado pela **Câmara Municipal** poderá atingir o tempo máximo possível de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em qualquer época, durante a vigência do presente contrato, já que as partes não estabelecem qualquer limitação horária de uso e funcionamento dos mesmos.
- A **Câmara Municipal** igualmente se obriga a não proceder quaisquer modificações, substituições, adições ou consertos nos equipamentos, por sua própria conta ou por terceiros estranhos a esta contratação, sem o prévio consentimento da CONTRATADA.
- A Contratada obriga-se a manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida, atendendo o prescrito na Lei 13.709/2018.
- Grau de severidade (tempos de atendimento): Urgente 3 horas úteis sistema totalmente parado, Médio 8 horas úteis Sistema parcialmente parado, algum serviço parou de funcionar, Baixo 24 horas úteis dúvidas de usuários, ampliações devidas, reconfigurações que não impactam no sistema.

6. DO PREÇO MÁXIMO

O valor máximo total para esta licitação é de **R\$ 10.220,92 (DEZ MIL, DUZENTOS E VINTE REAIS E NOVENTA E DOIS CENTAVOS)**.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

01.001.0001.0031.0001.2007- 3.3.90.40.00.00 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO– PESSOA JURÍDICA

01.001.0001.0031.0001.2007- 3.3.90.40.97.00 – DESPESAS DE TELEPROCESSAMENTO

7. DOS PRAZOS

A vigência da contratação realizada será de 13 (treze) meses a contar da data da Publicação do Extrato de Contrato e o período de execução será de 12 (doze) meses, **admitida a sua prorrogação nos termos do art. 57 da Lei 8.666/93.**

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes n° 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

Os serviços deverão estar operando no prazo máximo de (5) dias corridos, contados da data de emissão da Nota de Empenho, incluindo todas as funcionalidades requeridas neste Termo de Referência.

8. Da confidencialidade e segurança:

A CONTRATADA deverá manter a mais absoluta confidencialidade sobre materiais, dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da presente contratação, bem como tratá-los como matéria sigilosa.

A CONTRATADA fica terminantemente proibida de fazer uso ou revelação, sob nenhuma justificativa, a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade do CONTRATANTE aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços.

A CONTRATADA deverá obedecer às normas sobre confidencialidade e segurança, internas e externas, adotadas pelo CONTRATANTE, além das cláusulas específicas constantes deste instrumento.

Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar as políticas de Segurança da Informação e de Controle de Acesso da Câmara Municipal.

9. Da transferência do conhecimento

A contratada deverá entregar e manter atualizada a documentação relativa à configuração do ambiente em uso na Câmara Municipal.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA:

A empresa deverá apresentar **Atestado de capacidade técnica**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) a prestação de serviços compatível em características e quantidades com o objeto deste Pregão. **O Atestado de Capacidade Técnica não será aceito se for expedido pela Câmara Municipal de Castro.**

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

Os serviços serão executados de acordo com as especificações contidas neste Estudo técnico preliminar.

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes n° 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO

ESTADO DO PARANÁ

É vedada a subcontratação ou a transferência a terceiros da execução dos serviços contratados, sob pena da aplicação de sanções e penalidades previstas na Lei 8.666/93.

A **CONTRATADA** deverá instruir seus colaboradores quanto à necessidade de acatar as orientações da **CONTRATANTE**, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio e acidentes de trabalho, nas áreas da **CONTRATANTE**.

Documento assinado eletronicamente por Tony Mascarenhas Galetto Prado, Assessor Administrativo da Câmara Municipal de Castro, conforme autenticado pela Resolução nº 07/2021.

TONY MASCARENHAS GALETTO PRADO
ASSESSOR ADMINISTRATIVO

CNPJ: 77.774.685/0001-58 - Rua Coronel Jorge Marcondes nº 501 - Vila Rio Branco
e-mail: camara@camaracastro.pr.gov.br - Fone: (42) 3233-8500 - Fax (42)32337585
CEP: 84172-020 - CASTRO-PR

Termo de Referencia 015-2023 - REVISADO.docx

Documento número 2eee93d8-666d-4865-9753-afd5cf34652b



Assinaturas



tony g
Assinou

Pontos de autenticação:

Assinatura na tela

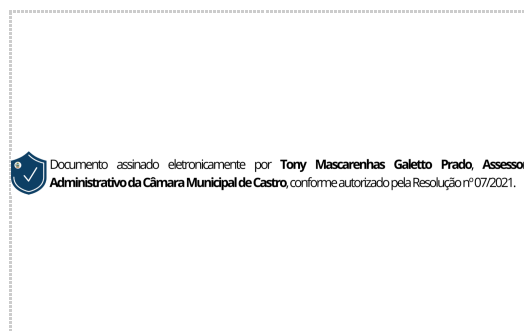
IP: 149.78.66.247

Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/115.0.0.0
Safari/537.36

Data e hora: 15 Agosto 2023, 17:31:05

E-mail: ti@castro.pr.leg.br

ZapSign Token: 56869f4a-****-****-****-a75ab5a2bc4f



Assinatura de tony g



Hash do documento original (SHA256):

7532a3effcf1c4561199fa200c69d5d64209b8a1b506c552bce47a0046811a89

Verificador de Autenticidade:

<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=2eee93d8-666d-4865-9753-afd5cf34652b>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):

<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação 2eee93d8-666d-4865-9753-afd5cf34652b, conforme os Termos de Uso da ZapSign em zapsign.com.br