

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM MÃO-DE-OBRA

O QUE SERÁ CONTRATADO?							
Lote	Item	Descrição	Cód SIMAS	Und	Qtd	Valor Unitário Estimado**	Total**
1	1	DDG local – Fixo-fixo		Min/mês	840	R\$ 0,20	R\$ 168,00
	2	DDG LDN – Fixo-fixo		Min/mês	1080	R\$ 0,68	R\$ 734,40
2	1	DDG: VC1 – Móvel-fixo		Min/mês	2.800	R\$ 1,24	R\$ 3.472,00
	2	DDG: VC2 e VC3 – Móvel-fixo		Min/mês	2.400	R\$ 1,45	R\$ 3.480,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO							R\$ 7.854,40

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	
QUAL O MOTIVO DA CONTRATAÇÃO?	Continuidade dos serviços providos por esta secretaria com extrema qualidade e a mesmos, se faz necessário realizar contrato de serviços de telefonia tipo STFC 0 com suporte às tecnologias de TI emergentes, crescimento constante da qualidade às unidades descentralizadas e ao contribuinte em todas as regiões do Brasil. O serviço de telefonia é o tronco para a realização dos serviços do Call Center da SEFA, sendo indispensável para as atividades deste canal de atendimento em razão da essencialidade do serviço. Ressalta-se que atualmente o 0800 da SEFA registram média de 12.000/atendimentos mês sendo 43% através do telefone. Considerando, as discussões em torno do novo contrato, se faz necessário uma contratação emergencial.
NATUREZA E GARANTIA DO SERVIÇO	
NATUREZA	Serviço comum de natureza não continuada.
HAVERÁ GARANTIA DO SERVIÇO?	Não.
CRITÉRIOS DE SELEÇÃO	
FORMA DE CONTRATAÇÃO	Dispensa de Licitação , com fundamento no Inciso VIII do art. 75, da Lei Federal nº 14.133/21. Trata-se de serviço continuado, cuja descontinuidade ocasionará o comprometimento dos serviços públicos prestados aos cidadãos usuários dos canais de atendimento.
CRITÉRIO DE	Menor preço.

**TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM MÃO-DE-OBRA**

JULGAMENTO	
O ORÇAMENTO ESTIMADO É SIGILOSO?	Não.
HÁ ITENS COM PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE?	Não.
REQUISITOS DA CONTRATADA	
SERÁ EXIGIDA HABILITAÇÃO TÉCNICA?	Sim
QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS	Atestado de capacidade, relativo à qualificação técnica operacional.
HÁ CRITÉRIO DE SUSTENTABILIDADE?	Não.
HÁ RISCOS A SEREM ASSUMIDOS PELA CONTRATADA?	Não.
HÁ PREVISÃO DE VISTORIA?	Não.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	
COMO O SERVIÇO SERÁ PRESTADO?	O serviço terá início imediato a partir da assinatura do contrato, contudo a prestação poderá estar sujeita à emissão de ordem de serviço pelo fiscal do contrato. Contratação de serviço de 0800 dedicado, com acesso de chamadas LDN nacional destinado ao acesso de ligações originadas de todo Brasil, para prover recursos de comunicação à SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA. Quantidade: Deverá ser disponibilizado conforme solicitação da CONTRATANTE, 1 (um) numero para o uso do Serviço 0800. Utilização do mapa de Telefonia fixa e móvel, conforme previsto no Plano Geral de Outorgas (ANATEL).

As terminações (acessos do CONTRATANTE) deverão ser disponibilizadas da seguinte forma:

- ✓ Através de tronco digital R2 DIGITAL (2MB) bidirecionais;

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM MÃO-DE-OBRA

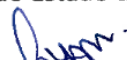
	✓ Através de linhas comutadas já existentes e de propriedade da SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA. ✓ Poderá ser solicitado pela CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, alteração ou terminação para onde serão direcionadas as chamadas 0800, sendo que sua alteração deverá ser realizada num prazo de 35 dias a partir do pedido formal da contratante conforme o item 10 - Tabela de Níveis de Serviços Associado (SLA), desde que haja viabilidade técnica. ✓ A interface de conexão (Feixe Digital) com a central Telefônica da SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA deverá ocorrer através de troncos digitais bidirecionais com velocidade de 2 Mbit/s, dispondo de 30(Trinta) canais digitais, podendo este ser fracionado em 10 ou 20 canais a fim de possibilitar a disponibilização de mais de um prefixo 0800 ou trafegosante. ✓ A sinalização deverá ser por canal comum do tipo R2 Digital; ✓ A operadora deverá disponibilizar recurso de identificação da origem de todas as chamadas (binagem), sem custos adicionais a CONTRATANTE. ✓ O serviço deverá ser disponibilizado pela Operadora 24 horas por dia e 07 dias por semana, assegurando um mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal; ✓ A operadora deverá gerenciar e monitorar os serviços e dispor de suporte Técnico Local 24 horas por dia e 07 dias por semana, dispondo de recursos para a recuperação de forma automática, assegurando a disponibilidade exigida pela SEFA; ✓ Na hipótese de ocorrência que requeira intervenção técnica inclusive com substituição de equipamentos no local, a solução do problema não deverá ser superior a 05(cinco) horas, a partir da abertura do chamado; ✓ O serviço 0800 possuirá escalabilidade, de forma a suportar a demanda inicial prevista pela CONTRATANTE, bem como, as ampliações que possam ser solicitadas pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato.
LOCAL E HORA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	O serviço deve ser prestado no endereço Avenida Visconde de Souza Franco, 110, Umarizal. CEP 66.053-000. Belém - Pará - Brasil. No horário de 24 horas por dia, 7 dias por semana.
PRAZO, FORMA DE PAGAMENTO E GARANTIA DO CONTRATO	
PRAZO DO CONTRATO	12 (doze) meses.
HAVERÁ POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO?	Sim, nas hipóteses do art. 111 da Lei Federal nº 14.133/21.
FORMA DE	Meio Ordem bancária.

Identificador de autenticação: 4EB8759.0DE8.AF1.727AE6E1D7243FCF2D

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2023/1087956 Anexo/Sequencial: 18

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: ROSELI MARTA KEMPFER PANTOJA (Lei 11.419/2006)
EM 24/11/2023 13:09 (Hora Local) - Aut. Assinatura: F27D1969E7595E9A.F9E15C84FA5BA7C6.6F0FCAB02AF-CB1AB. FDF0D5C948DD5314

PAGAMENTO	Onde? Conta corrente da contratada no Banco do Estado do Pará. 
------------------	--

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM MÃO-DE-OBRA

	Qual o prazo? Até 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal (ou fatura) com o comprovante de regularidade fiscal da contratada. Prova da regularidade fiscal A regularidade fiscal pode ser provada: 1. por consulta ao SICAF ou Cadastramento Unificado de Licitante; ou 2. pela apresentação dos documentos constantes no art. 68 da Lei Federal nº 14.133/21, quando não for possível consultar aos sistemas oficiais.
QUAL A GARANTIA DO CONTRATO?	Não há.
PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA	
DADOS ORÇAMENTÁRIOS DA CONTRATAÇÃO	Funcional Programática: 171010412315088251 Elemento de Despesa: 339039 Fonte do Recurso: 02759000076003245 <i>Obs:</i> Esses dados estão sujeitos à revisão por ocasião da emissão do atestado de disponibilidade orçamentária.

Cidade (PA), 24 de novembro de 2023.


TANIA BRAGA

COORDENADORA DE ATENDIMENTO

EM 24/11/2023 13:09 (Hora Local) - Aut. Assinatura: F27D1969E7595E9A.F9E15C84FASBA7C6.6F0FCAB02AFCB1AB.FDF0D5C948DD5314
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: ROSELI MARIA KEMPFFER PANTOJA (Lei 11.419/2006)