



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAOCARA

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração



TERMO DE REFERÊNCIA

DISPENSA DE LICITAÇÃO

(Art. 75, II, Lei 14.133/2021)

Processo Administrativo
4533/2024.

1- DO OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços de gestão e informação telefônica, estabelecendo assim comodato **de 45 (quarenta e cinco) linhas móveis** e apoio administrativo com foco em controle, informação e gerenciamento em telecomunicações, para o município de Itaocara/RJ.

O valor estimado para a contratação conforme pesquisa em contratações semelhantes e feitas em internet é de R\$ 4.990,00 (quatro mil novecentos e noventa reais) mensais e valor total de R\$ 59.880,00 (cinquenta e nove mil oitocentos e oitenta reais).

2- ESPECIFICAÇÕES:

2.1.1 Gerenciamento das linhas telefônicas

2.1.1.1 A contratada deverá gerenciar todas as linhas telefônicas móveis e fixas em nome da Prefeitura Municipal. A gestão dos planos será transferida para a empresa contratada que ficará responsável pelas solicitações, configurações e demais serviços necessários.

2.1.1.1.1 A prefeitura possui demanda de instalação de um IPBX (PABX em Nuvem) com fornecimento de telefones Ip's em forma de locação.

2.1.1.2 Desmembramento de faturas

2.1.2.1 O desmembramento de faturas deverá ocorrer de forma a gerar planilhas mensais para que os empenhos sejam realizados de forma a atender ao disposto no edital de telefonia móvel realizado anteriormente.

2.1.2.2 As planilhas deverão ser dispostas de acordo com os setores solicitados.

2.1.3 Análise de faturas

2.1.3.1 A empresa deverá realizar a conferência dos valores cobrados pelas operadoras a fim de encontrar erros para contestações, usuários que possuam consumo incoerente com a função, assim como efetuar a verificação de faturas de modo a realizar orientações dos usuários, alterações de planos ou forma de utilização, caso identifique a possibilidade.

2.1.3.2 Os dados deverão ser dispostos durante o período de no mínimo 05 (cinco) anos;

2.1.3.3 O relatório deverá ser entregue mensalmente de acordo com a utilização das linhas e deverá conter todos os números fixos e móveis de origem e destino.

2.1.4 Contestação de cobranças incorretas

2.1.4.1 As faturas deverão ser verificadas mensalmente e identificando cobranças indevidas ou valores que não estejam coerentes ao contratado, deverá ocorrer a contestação das faturas, que deverá ser realizada pela empresa contratada junto aos outros prestadores de serviços. Os protocolos das contestações deverão ser arquivados no banco de dados conforme descrito acima e deverão ser acompanhados até a efetiva conclusão do estorno dos valores a Prefeitura. O estorno deverá ser realizado exclusivamente nas faturas telefônicas da Prefeitura.

2.1.5 Solicitação de 2ª via de fatura

2.1.5.1 Todas as faturas deverão ser enviadas mensalmente para a prefeitura de forma eletrônica antes do vencimento pela empresa contratada. Cabe a mesma solicitar a 2ª via das faturas junto as operadoras.

2.1.6 Solicitações de alterações cadastrais, Mudanças de Endereços, Liberações de limites e Reparos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAOCARA

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração



2.1.6.1 As solicitações de alterações cadastrais, assim como mudanças de endereços, liberações de limites e reparos das linhas deverão ser realizadas pela contratada junto às operadoras, que deverá fazer o acompanhamento até a conclusão.

2.1.7 Análise e planejamento para aquisição de equipamentos/serviços

2.1.7.1 Realizar estudo de viabilidade de aquisição de serviços e equipamentos;

2.1.8 Treinamento aos usuários

2.1.8.1 O treinamento dos usuários sobre o uso das linhas telefônicas, orientações e informações deverão ocorrer via contato telefônico e presencial quando solicitado.

2.1.8.2 O treinamento deverá conter informações sobre utilização de CSP (Código de seleção de prestadora), ligações entre terminais móveis e fixos, utilização de SMS, chamadas recebidas a cobrar, utilização de roaming e pacote de dados.

2.1.8.3 Comodato de linhas moveis

2.1.8.4 Estabelecer o comodato de xx linhas moveis, com ligações ilimitadas para todo território nacional e xgb de internet cada

2.1.9 Prazo para realização dos serviços

2.1.9.1 - Todas as solicitações deverão ser iniciadas pela Contratada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação pelo órgão.

2.1.10 Atividades diversas a serem realizadas pela Contratada

2.1.10.1 - Solicitação de novos chips.

2.1.11.2- Bloqueio e desbloqueio por perda ou roubo de chips.

2.1.11.3 - Bloqueio e desbloqueio de linhas fixas para determinados tipos de ligações.

2.1.11.4 - Solicitação, Cancelamento e Instalação de novas linhas.

2.1.11.5 - Troca de gestor/administrador.

2.1.11.6 - Adição e cancelamento de pacote de dados.

2.1.11.7 - Alteração de código de área (DDD).

2.1.11.8 - Aquisição de tri dígito e Aquisição de 0800

2.1.11 Preenchimento de formulários para solicitações de:

2.1.11.1 - Telefonia fixa

2.1.11.2 - Internet Banda larga

2.1.11.3 - Telefones públicos

2.1.11.4 - Reparos

2.1.11.5 - Transferência de Assinatura/ Titularidade

2.1.11.6 - Alteração de data de vencimento

2.1.11.7 - Alteração de endereço de instalação e cobrança

2.1.11.8 - Alteração de velocidade de Internet

2.1.12 Do horário de prestação dos serviços e dados de atendimento:

2.1.12.1- Para fins de elaboração de proposta e fase de lances, as empresas licitantes deverão oferecer os serviços para a Prefeitura Municipal diariamente, inclusive finais de semana e feriados para atender as demandas decorrentes da prefeitura no mínimo de 08:00 – 20:00 horas, horário este de maior demanda dos serviços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAOCARA

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração



2.1.12.2- Deverá realizar uma reunião presencial e/ou online mensal e/ou quando solicitado para apresentação dos resultados e informações sobre os relatórios e dúvidas que poderão acontecer. Quando demais visitas forem solicitadas o prazo máximo será de 02 (dois) dias úteis para apresentação de representantes.

2.1.13 - Alguns dos serviços como reparo, alteração de endereço de instalação entre outros descritos acima deverão ser realizados após a solicitação da prefeitura municipal.

3 – DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1 – Os serviços a serem contratados são necessários para controle, informação e gerenciamento em telecomunicações para a Prefeitura do Município de Itaocara/RJ com a finalidade de efetuar o controle de gastos nos serviços telefônicos, dar suporte através de apoio administrativo para demandas decorrentes do serviço, efetuar orientação e treinamento aos usuários sobre forma de uso, elaborar planilha de consumo dos gastos utilizados conforme edital de telefonia móvel, efetuar contestações de valores incorretos pelas operadoras de telefonia, entre outros serviços descritos no processo, podendo a contratação ser realizada de forma continuada.

4 – DISPOSIÇÕES GERAIS:

4.1 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1.1 - A CONTRATADA obriga-se a manter a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta dispensa, devendo comunicar o MUNICÍPIO imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do contrato.

4.1.2 - Assumir inteira responsabilidade com todas as despesas diretas e indiretas com pessoas envolvidas na execução dos serviços, que não terão vínculo empregatício com a vencedora;

4.1.3 - Executar os serviços contratados em conformidade aos estipulados e solicitados pelo Município;

4.1.4 - Seguir todas as orientações e diretrizes apontadas pela Secretaria Municipal de Administração e Fazenda e atender a todas as normas dispostas neste Termo de Referência;

4.1.5 - Executar o atendimento nos locais e da forma apontada pela Secretaria de Administração e Fazenda, cumprindo o horário de serviço estipulado em conformidade a proposta apresentada, com atendimento especializado à prefeitura municipal de Itaocara.

4.1.6 - Fornecer à Administração as competentes notas fiscais referentes aos serviços executados em conformidade com a solicitação do Município;

4.1.7 - Realizar os serviços com eficiência e qualidade com o perfeito atendimento as normas legais, existentes e aplicáveis quanto a execução do objeto deste contrato para o correto atendimento às necessidades da Administração;

4.1.8 - Assumir a total responsabilidade por qualquer dano pessoal ou material que seus empregados venham causar ao patrimônio da licitadora ou a terceiros, quando da execução dos serviços, objeto deste instrumento.

4.2 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

4.2.1- Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 14.133/2021.

4.2.2 – Efetuar os pagamentos conforme descrito neste Termo de Referência.

5 – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

5.1 – As Fiscais do contrato serão as servidoras, Larissa Marques Moreira Bragança, CPF nº 146.498.357-71 e Rachel da Silva de Farias, CPF nº 090.394.377-85, que ficarão responsáveis pela fiscalização do serviço na forma da Lei 14.133/2021,



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAOCARA

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração



Talita Dias do Couto Poubel
Secretaria Municipal de Administração

Assinado por Talita dias do Couto Poubel 097.***.***-
**

Prefeitura Municipal de Itaocara