

Município de Itaperuna

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração

09

TERMO DE REFERÊNCIA – T. R.

1. OBJETO

A presente contratação tem por objeto a **prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva da central telefônica (PABX) marca Leucotron, modelo Active IP 200**, incluindo seus periféricos e a rede telefônica associada, visando garantir a continuidade e o adequado funcionamento da comunicação interna e externa da Prefeitura Municipal de Itaperuna/RJ.

17238

2. JUSTIFICATIVA

A contratação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva da central telefônica (PABX) Leucotron Active IP 200 é essencial para garantir a continuidade e eficiência da comunicação interna e externa da Prefeitura Municipal de Itaperuna/RJ. Ressalta-se que o referido equipamento já faz parte do patrimônio da Prefeitura, porém, encontra-se inoperante devido à falta de manutenção especializada. Dessa forma, a realização dos serviços de manutenção permitirá a sua plena utilização, evitando a necessidade de aquisição de um novo sistema e garantindo o aproveitamento do bem público.

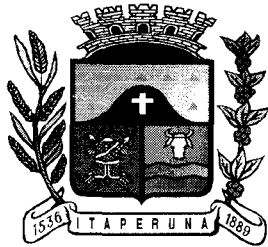
A comunicação telefônica é um meio fundamental para o funcionamento dos serviços públicos, impactando diretamente áreas estratégicas como saúde, assistência social, segurança e administração. A ausência de manutenção adequada pode gerar falhas no sistema, paralisação dos serviços e aumento de custos com soluções emergenciais, comprometendo o princípio da economicidade e a eficiência da gestão pública.

Além disso, a Constituição Federal, em seu art. 37, e a Lei nº 14.133/2021, em seu art. 11, inciso I, reforçam a necessidade de garantir a continuidade dos serviços essenciais prestados à população. Dessa forma, a manutenção periódica da central telefônica evitará interrupções inesperadas, assegurando a comunicação entre setores e garantindo um atendimento adequado ao cidadão.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A presente contratação será realizada por **dispensa de licitação por valor**, conforme previsto no **artigo 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**, que permite a contratação direta de bens e serviços comuns quando o valor não ultrapassa os limites estabelecidos na legislação.


Enio César Borges Pinheiro
Secretário Municipal de Administração
Portaria nº 8522



Município de Itaperuna

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração

10

Além disso, a Lei nº 14.133/2021, em seu **art. 11, inciso I**, determina que as contratações públicas devem garantir a **vantajosidade e continuidade da prestação dos serviços essenciais**, alinhando-se aos princípios da **economicidade, eficiência e interesse público**, conforme previsto no **artigo 37 da Constituição Federal**.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A empresa contratada será responsável pela prestação de **serviços de manutenção preventiva e corretiva da central telefônica (PABX) marca Leucotron, modelo Active IP 200**, incluindo seus periféricos e a rede telefônica associada, abrangendo as seguintes atividades:

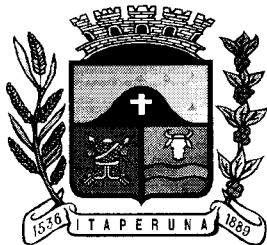
4.1. Manutenção Preventiva (Mensal)

- **Verificação e ajuste** dos parâmetros operacionais da central PABX.
- **Inspeção e limpeza** das placas, conectores e fontes de alimentação.
- **Diagnóstico preventivo** para identificação de possíveis falhas antes que causem interrupções no sistema.
- **Testes de funcionamento** dos ramais internos e troncos telefônicos para garantir a qualidade das chamadas.

4.2. Manutenção Corretiva (Sob Demanda)

- **Diagnóstico e reparo** de falhas no sistema PABX.
- **Substituição de componentes defeituosos**, desde que disponíveis no mercado e mediante autorização prévia.
- **Correção de problemas na comunicação interna e externa** da Prefeitura.
- **Atendimento emergencial** em caso de interrupção total ou parcial do serviço telefônico.


Enio César Borges Pinheiro
Secretário Municipal de Administração
Portaria nº 8522



Município de Itaperuna

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração

11

4.3. Infraestrutura Atendida

Os serviços cobrem toda a infraestrutura de telefonia do prédio da Prefeitura Municipal, incluindo:

- **Central Telefônica PABX Leucotron Active IP 200.**
- **70 ramais internos** distribuídos nos setores e secretarias.
- **12 troncos analógicos e 30 troncos digitais** para chamadas externas.
- **Mesa operadora para telefonista.**
- **Rede telefônica interna**, incluindo cabeamento, terminais e tomadas telefônicas.
- **Aparelhos telefônicos** em uso nas dependências da administração municipal.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A empresa contratada deverá prestar serviços de **manutenção preventiva e corretiva** da central telefônica **PABX Leucotron Active IP 200**, seus periféricos e rede telefônica associada, atendendo aos seguintes requisitos técnicos:

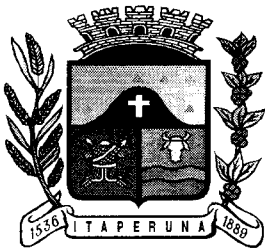
5.1. Central Telefônica PABX

- Modelo: **Leucotron Active IP 200**
- Capacidade: **70 ramais internos, 12 troncos analógicos e 30 troncos digitais**
- Configuração de **discagem direta e fila de chamadas**
- Suporte ao **protocolo SIP** e integração com redes VoIP
- **Compatibilidade com mesa operadora** para atendimento telefônico centralizado

5.2. Manutenção Preventiva (Mensal)

- **Inspeção visual e física** dos componentes da central telefônica


Enio César Borges Pinheiro
Secretário Municipal de Administração
Portaria nº 8522



Município de Itaperuna

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração

12

- **Verificação de configuração e ajustes operacionais**
- **Testes funcionais** nos ramais, troncos e mesa operadora
- **Limpeza e manutenção** dos conectores, cabos e fontes de alimentação
- **Relatório técnico mensal** das condições da central e recomendações de melhorias

5.3. Manutenção Corretiva (Sob Demanda)

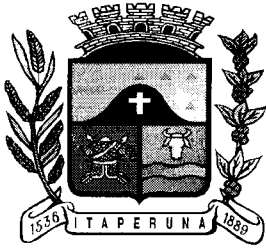
- **Diagnóstico e correção** de falhas na central PABX e periféricos
- **Substituição de componentes defeituosos** (desde que disponíveis no mercado e mediante autorização)
- **Correção de falhas na comunicação entre setores e secretarias**
- **Atendimento emergencial** para interrupção total ou parcial do sistema telefônico
- **Tempo de resposta para falhas críticas: máximo de 2 horas**
- **Tempo máximo para solução de falhas críticas: 6 horas**

5.4. Infraestrutura Atendida

- **Rede telefônica interna**, incluindo cabeamento, terminais e tomadas telefônicas
- **Aparelhos telefônicos em uso** nas dependências da administração municipal
- **Mesa operadora** para telefonista
- **Integração da central PABX com demais sistemas da Prefeitura**

6. PRAZO DE EXECUÇÃO


Enio César Borges Pinheiro
Secretário Municipal de Administração
Portaria n° 8522



Município de Itaperuna

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração

15

8.2. Gestão e Acompanhamento dos Serviços

Designar um **servidor responsável pela fiscalização do contrato**, que acompanhará a execução dos serviços e verificará a conformidade com os termos do contrato.

Registrar e comunicar à contratada qualquer problema identificado na central telefônica para acionamento da manutenção corretiva.

Atestar a execução dos serviços prestados, mediante análise dos relatórios técnicos apresentados pela contratada.

8.3. Pagamentos e Conformidade contratual

Efetuar os pagamentos conforme previsto no contrato, mediante a comprovação da prestação dos serviços e emissão da respectiva nota fiscal.

Aplicar as penalidades cabíveis caso a contratada descumpra suas obrigações contratuais ou preste os serviços de forma inadequada.

8.4. Condições Gerais

Garantir a cooperação necessária para que a contratada possa executar os serviços dentro dos prazos estabelecidos.

Zelar pelo bom uso e conservação dos equipamentos, garantindo que os mesmos estejam disponíveis para a manutenção preventiva e corretiva.

9. VALOR ESTIMADO

O valor estimado para a contratação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva da central telefônica PABX Leucotron Active IP 200 será definido com base em pesquisa de preços a ser realizada conforme previsto no art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e nas diretrizes da Instrução Normativa SEGES nº 65/2021.

A estimativa de custos será fundamentada em:

Cotações obtidas junto a fornecedores especializados no setor;

Contratações similares realizadas por outros órgãos públicos;

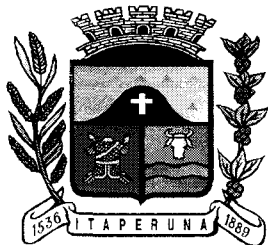
Métodos e critérios estabelecidos na legislação vigente para a pesquisa de preços.

O valor a ser apurado na pesquisa servirá para garantir a adequação da contratação às condições de mercado, assegurando a economicidade e a continuidade dos serviços de comunicação telefônica da Prefeitura.

10. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado **mensalmente**, mediante a apresentação da **nota fiscal** e do **atesto da execução dos serviços** pela equipe de fiscalização do contrato.

Emílio César Borges Pinheiro
Secretário Municipal de Administração
Data: 07/05/2024



Município de Itaperuna

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração

16

Os pagamentos serão efetuados via **transferência bancária** para a conta da contratada, conforme os dados fornecidos no contrato, respeitando o prazo estabelecido pela Prefeitura Municipal de Itaperuna.

Em caso de **descumprimento parcial ou total das obrigações contratuais**, poderão ser aplicadas **penalidades e descontos proporcionais**, conforme previsto no contrato e na legislação vigente.

A contratante poderá **reter o pagamento** caso a contratada não cumpra integralmente as exigências do serviço ou apresente **documentação irregular**.

11. CRITÉRIOS DE DESEMPENHO E SLA

A empresa contratada deverá garantir a execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva da **central telefônica PABX Leucotron Active IP 200** com níveis de desempenho que assegurem a continuidade e a eficiência da comunicação na Prefeitura Municipal de Itaperuna.

11.1. Disponibilidade e Tempo de Resolução

Disponibilidade mínima do sistema: 99,5% ao mês.

Tempo máximo para atendimento emergencial: 2 horas (falha crítica com interrupção total do serviço).

Tempo máximo para solução de falhas críticas: 6 horas.

Tempo máximo para solução de falhas não críticas: 24 horas.

11.2. Qualidade do Serviço Prestado

Manutenção preventiva mensal obrigatória, com emissão de relatório técnico detalhado.

Correção proativa de falhas identificadas durante as visitas preventivas.

Uso de peças originais ou homologadas pelo fabricante para substituições, quando necessário.

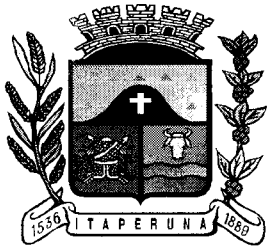
Relatórios técnicos mensais, contendo histórico de atendimentos, medidas corretivas adotadas e sugestões de melhorias.

12. PENALIDADES

Caso os tempos de resposta ou resolução não sejam cumpridos, serão aplicadas penalidades, tais como:

- **Multa de 0,5% do valor mensal do contrato por hora de indisponibilidade superior ao SLA acordado.**

Enio César Borges Pinheiro
Secretário Municipal de Administração
Portaria nº 8522



Município de Itaperuna

Estado do Rio de Janeiro

Secretaria Municipal de Administração

17

- **Desconto proporcional ao período de indisponibilidade** nos valores mensais pagos.
- **Rescisão contratual** em caso de recorrência de falhas graves por três meses consecutivos.

O acompanhamento do cumprimento do SLA será realizado pela **equipe de fiscalização designada pela Secretaria Municipal de Administração**.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Os casos omissos neste Termo de Referência serão resolvidos pela Secretaria Municipal de Administração, conforme legislação aplicável.

13.2. Fica eleito o foro da Comarca de Itaperuna/RJ para dirimir eventuais dúvidas ou litígios decorrentes deste contrato.

Itaperuna/RJ, 13 de março de 2025.



ENIO CÉSAR BORGES PINHEIRO
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Enio César Borges Pinheiro
Secretário Municipal de Administração
Portaria n° 8522