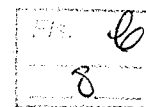




## TERMO DE REFERÊNCIA

TR DOM Nº 21/2026



### 1. Objeto

Contratação de empresa especializada para serviço Telefônico Fixo Comutado.

### 2. Fundamentação da aquisição

Este Termo de Referência detalha e estabelece as condições necessárias para a contratação descrita no ETP DOM 21/2026.

A implantação da solução VoIP na Universidade de Taubaté gerou a necessidade de migração e contratação de novo entroncamento digital (SIP), compatível com a central PABX IP existente, garantindo a continuidade e modernização dos serviços de telefonia. A contratação visa melhorar a qualidade das comunicações internas e externas, assegurar a preservação da faixa de numeração já consolidada junto aos usuários e possibilitar otimização e redução dos custos mensais de telefonia, por meio de chamadas ilimitadas em regime de assinatura fixa.

### 3. Especificações técnicas

| ITEM | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO                                                                                                                                                                  | UNID.         | QUANT. |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| 1    | CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COM FORNECIMENTO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL ILIMITADO, CONFORME DESCRITIVO TÉCNICO CONSTANTE DO TERMO DE REFERENCIA | SER - SERVIÇO | 1      |

3.1 A faixa de telefones (12) 3625-4100 até (12) 3625-4299, pertencente à Universidade de Taubaté, deverá ser integralmente preservada, não sendo aceita, em hipótese alguma, a perda, mudança, substituição ou inclusão de outra numeração em substituição à faixa em uso. O novo entroncamento deverá ser obrigatoriamente compatível com a central PABX IP *Intelbras UnniTI 1000* atualmente instalada na UNITAU e operar com tecnologia digital *SIP (Session*



*Initiation Protocol*), permitindo plena integração com a infraestrutura de telefonia existente.

### 3.2 O entroncamento digital deverá:

3.2.1. Permitir efetuar chamadas ilimitadas para telefones fixos, móveis e DDD de qualquer operadora em território nacional, sem tarifação individual de chamadas, na forma de assinatura mensal com valor fixo para as modalidades de ligações locais, interurbanas e longa distância (VC1, VC2 e VC3).

3.2.2 Utilizar tecnologia SIP, com conexão independente, apta a suportar o volume de tráfego estimado neste Termo de Referência.

3.2.3 Possuir numeração com capacidade mínima equivalente a um range de 200 ramais DDR, assegurando acomodação da base atual e eventual expansão.

3.2.4 Oferecer, como características técnicas mínimas:

- a. Identificador de chamadas;
- b. Chamada em espera;
- c. Entroncamento utilizando tecnologia digital SIP.

### 3.3 Estimativa de consumo

3.3.1 A estimativa total e mensal de consumo de minutos, considerando todos os troncos de entroncamento, é a seguinte:

| ITEM | SERVIÇO            | ESTIMATIVA MENSAL DE CONSUMO (MINUTOS) |
|------|--------------------|----------------------------------------|
| 1    | CHAMADAS<br>LOCAIS | 39.500                                 |
| 2    | VC1                | 36.500                                 |
| 3    | LONGA<br>DISTÂNCIA | 1.800                                  |
| 4    | VC2 E VC3          | 350                                    |

### 3.3.2 Quantitativo de ramais e canais mínimos



| TRONCO         | RANGE DE RAMAIS | CANAIS MÍNIMOS |
|----------------|-----------------|----------------|
| (12) 3625-4100 | 4200 – 4299     | 30             |

3.4. O Licitante detentor da melhor proposta deverá disponibilizar link ou outro meio viável para que testes de funcionamento e desempenho sejam realizados, no prazo de até 5 dias úteis. Os testes serão realizados pelo responsável em até 5 dias úteis, que manifestará sua aprovação ou recusa, informando os motivos técnicos para tal escolha.

3.5. O Licitante detentor da melhor proposta deverá apresentar os documentos obrigatórios de habilitação técnica e regulatória exigidos pela ANATEL (como, por exemplo, comprovação de concessão ou autorização para prestação de STFC e SCM), nos prazos estabelecidos pelo Agente de Contratação/Pregoeiro. Os documentos serão analisados pelo responsável, que manifestará sua aprovação ou recusa, informando os motivos da decisão.

3.6. Execução do serviço: prestação contínua e recorrente.

3.7. A prestação dos serviços será mensal, de forma contínua, nas unidades da Universidade de Taubaté atendidas pela central PABX IP *Intelbras UnniTI 1000*.

3.8. O serviço deverá manter disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), garantindo o funcionamento ininterrupto da telefonia institucional.

#### **4. Prazo, local e condições de execução**

4.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 meses, contado a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

4.1.2 O prazo máximo para instalação, configuração e entrada em operação do entroncamento digital, incluindo eventuais equipamentos necessários, será de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato.

4.1.3 A contratada deverá instalar, nos locais indicados pela equipe técnica da UNITAU, todos os equipamentos e infraestrutura de cabeamento

necessários ao pleno funcionamento da solução (se necessário), observando normas técnicas, de segurança e regulamentações da ANATEL.

4.1.4 Em caso de alteração do endereço da unidade de PABX na qual o entroncamento digital estiver instalado, a contratada deverá considerar o procedimento como migração de local, sem configurar cancelamento ou contratação de novo entroncamento, não podendo haver interrupção injustificada de serviço nem imposição de taxas de nova instalação.

4.1.5 A remoção dos equipamentos eventualmente utilizados para o fornecimento dos serviços deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o encerramento definitivo do contrato. Decorrido esse prazo, faculta-se à UNITAU proceder à desinstalação, desmontagem e destinação adequada dos equipamentos remanescentes.

4.1.6 A contratada deverá prestar serviços de manutenção corretiva e preventiva, mantendo representante de fácil localização, por meio de canais de atendimento telefônico, e-mail ou sistemas web.

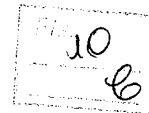
4.1.7 Em caso de interrupção no fornecimento do serviço, a contratada deverá:

- a. responder às solicitações em até 2 (duas) horas;
- b. restabelecer o serviço em até 4 (quatro) horas corridas, podendo este prazo ser estendido até o limite de 8 (oito) horas, mediante justificativa técnica aceita pela UNITAU.

4.1.8 O atendimento técnico deverá observar:

- a. início de atendimento em até 4 (quatro) horas em caso de defeito do tronco digital;
- b. manutenção técnica para falhas, recuperação do sistema, problemas de congestionamento de tráfego e bloqueios na central de processamento das ligações, bem como falhas nos links externos dos entroncamentos, com prazo máximo para restabelecimento de 6 (seis) horas para linhas comutadas e de 4 (quatro) horas para entroncamentos digitais, contados a partir da solicitação;





c. disponibilidade mensal (SLA – *Service Level Agreement*) mínima de 99% ao mês.

d.

4.1.9 O recebimento e aceite dos serviços ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da comprovação, pelo setor responsável, do cumprimento das especificações mínimas exigidas.

4.1.10 O prazo de execução poderá ser prorrogado, desde que solicitado dentro do prazo inicialmente estabelecido, devidamente justificado e fundamentado com o envio de documentação comprobatória dos fatos apresentados, os quais serão analisados pelo setor responsável, que autorizará ou não a prorrogação.

4.1.11 O ateste da nota fiscal/fatura pelo responsável será realizado após o recebimento e aceite dos serviços, desde que não sejam identificados defeitos, falhas ou imperfeições.

4.1.12 Se algum serviço for rejeitado, o resultado da avaliação será comunicado à empresa, com o registro dos defeitos encontrados. A empresa deverá realizar as correções necessárias e reapresentar o serviço.

4.1.13 O tempo gasto com a correção dos serviços rejeitados será contabilizado no prazo total de execução, para efeito de aferição do prazo estabelecido inicialmente.

4.1.14 O tempo utilizado pela UNITAU para avaliação dos serviços e aprovação não será considerado para efeito de acréscimo ao prazo de execução contratual.

4.1.15 A execução de serviços em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência não será considerada como cumprimento do prazo de execução pela empresa, podendo resultar na aplicação de sanções, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

## **5. Prazo e condições de garantia**

5.1 O prazo de garantia dos serviços será de, no mínimo, 12 (doze) meses após o recebimento definitivo pelo responsável, abrangendo integralmente a

qualidade, continuidade e desempenho do serviço de entroncamento digital SIP (SIP trunk).

5.2 Durante o prazo de garantia dos serviços prestados, sendo constatados vícios de qualidade que tornem inadequada sua utilização, poderá a UNITAU, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas, exigir alternativamente e à sua escolha:

a) solução do problema detectado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da solicitação do setor requisitante, com refazimento ou correção do serviço, sem ônus para a UNITAU;

b) restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, relativa ao(s) serviço(s) executado( s) que apresentar(em) vício(s) de qualidade, conforme inspeção realizada pelo responsável da unidade requisitante, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação encaminhada.

5.3 A garantia será prestada diretamente pela empresa contratada, que permanecerá integralmente responsável pela solução dos vícios e falhas detectados.

## **6. Responsável pelo recebimento, acompanhamento e fiscalização da execução:**

6.1. A execução do serviço será acompanhada e fiscalizada pela Diretoria de Obras e Manutenção, localizado na Av. Nove de Julho nº 246, Centro – Taubaté/SP telefone (12) 3625-4127, e-mail dom@unitau.br, sob a responsabilidade do servidor João Roberto de Moraes, chefe de serviço de manutenção civil.

6.2. A fiscalização da execução do serviço pela UNITAU não exclui nem reduz a responsabilidade da EMPRESA pela inobservância de qualquer obrigação assumida.



## 7 Condições e prazos de pagamento

7.1. O pagamento será mensal em até 5 (cinco) dias úteis, do mês subsequente à prestação do serviço, contados a partir do ateste definitivo da nota fiscal pelo responsável.

7.1.1. O faturamento do primeiro mês da prestação do serviço deverá ser proporcional, considerando a data-base do funcionamento do entroncamento digital.

7.1.2. Nenhum pagamento será realizado a empresa caso exista alguma pendência na execução dos serviços, portanto nenhuma obrigação será gerada e poderá ser exigida da UNITAU com relação a mora ou juros no débito existente.

7.2. As notas fiscais juntamente com o arquivo "XML" deverão ser encaminhados ao e-mail dom@unitau.br, para que sejam atestadas e enviadas para pagamento. Deverão constar os dados bancários da empresa.

7.3. Nos preços propostos deverão estar inclusos além do lucro, todas as despesas e custos operacionais, tais como: transporte (inclusive frete), encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, seguro contra todos os riscos existentes, garantia e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto.

7.4. Após 12 (doze) meses, contados a partir da data-base vinculada à data do orçamento estimado, o valor pactuado poderá ser reajustado mediante aplicação do índice IPCA/IBGE, com fundamento no Art. 25, § 7º, e Art. 92, V, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.5. Notas Fiscais em desconformidade (dados de faturamento, serviços diversos ao executado ou ao contratado, entre outros) não serão aceitas e DEVERÃO SER CANCELADAS, independente da data de emissão.

7.5.1. É de responsabilidade da empresa a conferência em sua totalidade dos itens da Ordem de Compras/Contrato recebido para a execução e emissão da Nota Fiscal.

7.6. Em atenção à Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26/06/2023, informamos que é obrigatório destacar o valor e a alíquota do IR a ser retido no corpo da

11. 6  
11





Nota Fiscal. Caso o fornecedor seja isento ou imune, uma declaração deverá ser apresentada.

## **8 Obrigações da Contratada**

8.1 Manter, durante todo o prazo de vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de qualificação e habilitação exigidas;

8.2 Não utilizar quaisquer informações às quais tenha acesso, em virtude desta aquisição, em benefício próprio ou em trabalhos de qualquer natureza, nem as divulgar sem autorização por escrito da UNITAU;

8.3 Conduzir a execução da presente avença de acordo com o Termo de Referência e Proposta Comercial e de conformidade com as normas técnicas aplicáveis, observando estritamente a legislação vigente aplicável;

8.4 Arcar com todos os ônus ou obrigações decorrentes da legislação da seguridade social, trabalhista, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, no que se relacionem com a execução do objeto desta avença, inclusive no tocante a seus empregados, dirigentes e prepostos;

8.5 Responder, por si e por seus sucessores, integralmente e em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, causados à UNITAU ou a terceiros, por seus empregados ou serviços, indenizando quando for necessário;

8.6 Substituir, a suas expensas e responsabilidade, na forma da lei, os produtos que não estiverem de acordo com as especificações.

8.7 Designar, por escrito, no ato da assinatura do contrato, preposto(s) com poderes para tratar de aspectos operacionais e resolver ocorrências durante a execução, inclusive gestor de contrato responsável pela interface com a UNITAU.

8.8 Prestar serviços de suporte técnico e manutenção, inclusive em regime de 24x7, conforme especificado neste Termo de Referência, garantindo o cumprimento dos prazos de atendimento e restabelecimento.

8.9 Relatar mensalmente, de forma clara e detalhada, os serviços utilizados no período de 30 dias, discriminando chamadas corporativas de voz, chamadas

locais para terminais fixos e móveis, chamadas de longa distância nacional para terminais fixos e móveis, chamadas a cobrar e outros serviços, por meio de notas fiscais/faturas com detalhamento dos serviços em formato impresso e eletrônico.

8.10 Emitir faturas individualizadas para o entroncamento contratado, contendo, no mínimo:

- data e hora de cada ligação;
- tempo de duração de cada ligação;
- número de destino de cada ligação;
- tarifação de cada ligação, quando aplicável.

8.11 Garantir que a UNITAU esteja isenta de qualquer taxa de instalação nova ou de reinstalação, tanto no endereço atual quanto em eventual novo endereço, quando decorrente de migração solicitada pela UNITAU.

8.12 Comunicar imediatamente à UNITAU qualquer irregularidade, falha relevante ou evento que possa impactar a continuidade ou qualidade dos serviços.

## **9 Obrigações da Contratante**

9.1 Assegurar à EMPRESA o recebimento dos créditos decorrentes do adimplemento de suas obrigações, acompanhada da atualização monetária entre a data do adimplemento e a do efetivo pagamento, com a aplicação do índice INPC/IBGE, se for o caso;

9.2 Permitir à EMPRESA o livre acesso às dependências relacionadas a execução do objeto desta avença, em horários previamente estabelecidos;

9.3 Fiscalizar a execução do ajuste e documentar as ocorrências havidas em registro próprio.

## **10 Qualificação técnica**

10.1 A empresa deverá comprovar possuir concessão, permissão, autorização ou instrumento equivalente outorgado pela ANATEL para prestação de serviços nas modalidades STFC e SCM, em conformidade com a legislação setorial.

Fis 6  
12



10.2. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica comprovando a prestação de serviços de telefonia fixa de entroncamento digital SIP (SIP trunk), compatíveis com o objeto desta contratação, admitindo o somatório de atestados para comprovação de capacidade técnica com no mínimo 15 canais simultâneos (50%).

## **11 Critério de julgamento das propostas**

11.1 O critério de julgamento será o de menor preço total, considerando a assinatura mensal pelo serviço de entroncamento digital ilimitado, observadas as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

## **12 Resultados esperados**

12.1 melhoria da qualidade do serviço de telefonia fixa da Universidade de Taubaté, com maior estabilidade, disponibilidade e confiabilidade na comunicação interna e externa;

12.2 preservação integral da faixa de numeração já consolidada junto à comunidade acadêmica e administrativa;

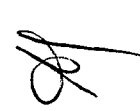
12.3 modernização da infraestrutura de telefonia, com integração plena à solução VoIP e à central PABX IP *Intelbras UnniTI 1000*;

12.4 otimização e redução dos custos de telefonia, mediante adoção de modelo de chamadas ilimitadas em regime de assinatura mensal fixa;

12.5 aumento da eficiência operacional no gerenciamento da telefonia, por meio de relatórios detalhados de consumo, canais de suporte técnico adequados e níveis de serviço (SLA) definidos.

## **13 Sanções**

13.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto contratado, deixar de entregar documentação exigida, não manter a proposta, erro de execução, execução imperfeita, retardamento da execução ou da entrega do objeto, inadimplemento





contratual ou ainda comportar-se de modo inidôneo, cometer fraude de qualquer natureza ou constatar-se a não veracidade de informações prestadas à Administração, praticar atos ilícitos e lesivos, poderá a Administração aplicar a Licitante ou a Contratada, garantida a prévia e ampla defesa, nos termos do Art. 155, da Lei Federal nº 14.133/21, as sanções administrativas que seguem:

- a) Advertência por escrito por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos ao objeto contratado, sendo exigida pronta reparação da falta cometida e comunicação formal das providências tomadas;
- b) Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor total do contrato, por reincidência de 02 (duas) advertências;
- c) Multa equivalente a 4% (quatro por cento), sobre o valor total do contrato, por dia, pelo não cumprimento dos prazos de entrega, admitindo-se o máximo de 05 (cinco) dias, após o que poderá ser reconhecida a inexecução do ajuste;
- d) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato, por infração a qualquer condição do contrato e, aplicada em dobro, em caso de reincidência;
- e) Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, por inexecução parcial deste ajuste, observando-se a proporcionalidade de parte do contrato cumprido, independentemente das demais sanções cabíveis;
- f) Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato, por inexecução total deste ajuste, independentemente das demais sanções cabíveis;
- g) Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total homologado, pela recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o Contrato;
- h) No caso de reincidência em irregularidades na execução do objeto por 03 (três) vezes, poderá considerar caracterizada a inexecução do objeto e rescindir o ajuste, sem prejuízo das multas estipuladas nas alíneas anteriores;
- i) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo, por prazo de 03 (três) anos, nos casos descritos nos incisos III, IV, V e VI do **caput** do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, e por prazo de 02 (dois) anos, nos casos descritos nos incisos II, VII do **caput** do art. 155, da Lei Federal 14.133/2021, admitindo-se a sua reabilitação nos termos do Art. 163, da mesma lei.

j) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, por prazo de 6 (seis) anos, nos casos descritos nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do **caput** do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, admitindo-se a sua reabilitação nos termos do Art. 163, da mesma lei.

13.2 - As multas deverão ser recolhidas, por depósito bancário identificado, na conta corrente nº 45.000045-5, agência 0056, Banco Santander, em nome da Universidade de Taubaté, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

13.2.1. O comprovante de depósito deverá ser encaminhado, no prazo acima, ao e-mail do setor responsável pela intimação.

13.3 - Se o valor da multa aplicada e as indenizações cabíveis não forem pagos, os mesmos deverão ser descontados dos pagamentos eventualmente devidos à Administração, ou descontados da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

13.4 - A aplicação das penalidades não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

13.5 - Para as penalidades previstas, será garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, a qual deverá ser apresentada pelo interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua notificação, que será dirigida para análise da Douta Procuradoria Jurídica;

13.6 - As sanções serão obrigatoriamente registradas em autos próprios, e no caso da aplicação do impedimento de licitar e contratar e da declaração de inidoneidade, requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir, nos termos do Art. 158, da Lei Federal 14.133/21.

13.7 - As penalidades só poderão ser relevadas nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente justificada e comprovada, a juízo da Administração.



#### **14 Estimativas do valor da Aquisição**

14.1. As estimativas estão discriminadas no item 5 do Estudo Técnico Preliminar – ETP DOM nº 21/2026.

14.2. A estimativa atualizada, constará em anexo neste Termo de Referência, após pesquisa de preços a ser realizada pelo Serviço de Licitações e Compras, conforme parâmetros estabelecidos nos incisos I, II, III, IV e V, do §1º, artigo 23, da Lei Federal nº 14.133/2021.

#### **15 Adequação Orçamentária**

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta dos recursos específicos consignados no Orçamento da Universidade de Taubaté do atual exercício financeiro.

15.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação 12.122.0104.4003.339039.

#### **16 Condições gerais**

16.1 Não se aplica.



**Eng.ª Adarlene de Moraes dos Santos**

**Diretora de Obras e Manutenção**

Eng.ª Adarlene M. Santos  
CREA-SP: 5060744450  
Diretora de Obras e Manutenção  
DOM - UNITAU