



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

ANEXO A

TERMO DE REFERÊNCIA

A Secretaria de ADMINISTRAÇÃO, Setor TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, vem por meio deste solicitar à Secretaria de Administração/Setor de Licitações, a abertura de procedimento licitatório para Contratação de Serviço de telefonia VOIP e serviço de ChatBot (whatsapp corporativo).

- (X) Pregão Eletrônico
- () Pregão Presencial
- () Concorrência
- () Concurso
- () Leilão
- () Credenciamento
- () Sistema de Registro de Preços por () Pregão Eletrônico
- () concorrência

1 DEFINIÇÃO DO OBJETO: Contratação de serviço de telefonia VOIP, unificada baseado em servidor IP (OPEN SOURCE), contendo software para gerenciamento e para serviços de videoconferência web. Deverão ser disponibilizados 230 ramais em terminal IP de entrada e saída para 230 ligações simultâneas, com franquia de ligações nacionais e internacionais ilimitadas, ou seja, sem custos adicionais ao valor da mensalidade do serviço, e todos os equipamentos necessários para o funcionamento da tecnologia deverão ser disponibilizados em sistema de comodato. Deverá ser disponibilizado pelo menos três números 0800 para ouvidoria pública com franquia de 75.000 minutos mensais de recebimento, 4 ligações simultâneas de entrada cada número. Deverá ser disponibilizada a possibilidade de manter o plano de numeração atual utilizado pela Prefeitura (portabilidade), 6 Gateway com 16 portas, 70 aparelhos telefônicos, 70 ATAS com duas portas. E Serviço de comunicação automatizada com integração com o whatsapp (ChatBot), com possibilidade de utilização 3 contas, 80 usuários de atendimento e 4 usuários supervisor, Customizações, suporte, ajustes sempre que solicitado, backup de dados, possibilitando além de integração com softwares de gestão utilizados no município, utilização de API Oficial, sendo a tarifação realizada por conversa aberta, envio de mensagens, mídias diversas e informes sendo a forma de tarifação por conversa iniciada, conforme tabela utilizada pela META.

1.1 INDICAÇÃO DO OBJETO

- (X) Bens e serviços comuns
- () Bens e serviços especiais
- () Obras e serviços comuns de Engenharia
- () Obras e serviços especiais de Engenharia
- () Outro: _____

1.2 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

Conforme pedido de compras : 2025/708

O objeto apresentado na tabela acima deverá atender os seguintes requisitos:

1. DO OBJETO TELEFONIA VOIP

Contratação de serviço de telefonia VOIP, unificada baseado em servidor IP (OPEN SOURCE), . Deverão ser disponibilizados 230 ramais em terminal IP de entrada e saída para 230 ligações simultâneas, com franquia de ligações nacionais e internacionais ilimitadas, ou seja, sem custos adicionais ao valor da mensalidade do serviço, e todos os equipamentos necessários para o funcionamento da tecnologia deverão ser disponibilizados em sistema de comodato. Deverá ser disponibilizado pelo menos três números 0800 para ouvidoria pública com franquia de 75.000 minutos mensais de recebimento, 4 ligações simultâneas de entrada cada 0800, possibilidade de total portabilidade de todos os números utilizados atualmente no Município de Venâncio Aires, conexão de alta velocidade via fibra óptica a ser utilizada exclusivamente no servidor de telefonia VOIP que garanta a qualidade e perfeita funcionalidade do serviço contratado e ao menos uma redundância (podendo essa ser em outras tecnologias que garantam funcionamento em caso de queda do link principal, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município de Venâncio Aires, conforme detalhado.

1.1.SERVIDOR:

1.1.1.Processador: velocidade de 3.1GHz, Cache de 8MB Intel Smart Cache, 4 núcleos e 8 threads ou superior;

1.1.2.Memória: Deverá ter no mínimo 32GB DDR4.

1.1.3.Disco Rígido (HD): Tecnologia SAS ou SSD, com suporte a hot swap. Deverá ser configurado modo RAID 5, ou como alternativa deverá ter outro servidor para backup.

1.1.4.Unidade Óptica: Unidade gravadora de CDRW / DVDRW.Comunicação:

1.1.5.2 placas de rede Gigabit 10/100/1000 Mbps.

1.1.6.Conexão: 8 portas USB.

1.1.7.Energia: O equipamento deve possuir fontes de alimentação redundantes e hot swap, cada uma com potência suficiente para manter o funcionamento do equipamento em sua configuração máxima.

1.1.8.Gabinete: Servidor de rack 1U.

1.1.9.Servidor deverá ser instalado no Datacenter do contratante.

1.1.10. APARELHOS DE TELEFONIA VOIP COM FIO - TERMINAL IP

- a) Possuir duas portas de rede 10/100/1000 Mbps;
- b) Duas Contas SIP;
- c) 2 linhas;
- d) 4 Teclas Sensíveis ao contexto com programação XML;
- e) Conferência de cinco vias;
- f) Tela LCD de no mínimo 132 x 48 (2,41”);
- g) Discagem com um clique;
- h) Suporte ao idioma Português;
- i) Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 ítems);
- j) Chamada em espera;



Estado do Rio Grande do Sul Município de Venâncio Aires

- k) Log de chamadas (mínimo 800 registros);
- l) Portas Ethernet de 10/100/1000 Mbps;
- m) Cumutador duplo;
- n) Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, HTTP/HTTPS.

1.1.11. ADAPTADOR DE TELEFONIA ANALÓGICA (ATA/GATEWAY)

- a) Possuir quatro interfaces para telefone FXS RJ11;
- b) Possuir duas interfaces de rede RJ45 de 10/100 Mbps;
- c) Indicadores de LED POWER (energia), LAN (rede local), WAN (rede remota), PHONE1 (telefone1), PHONE2 (telefone 2), PHONE3 (telefone 3), PHONE4 (telefone 4).;
- d) Exibição ou bloqueio do identificador de chamadas, chamada em espera, flash, transferência assistida ou cega, encaminhamento, retenção, não perturbe, conferência de três vias;
- e) Codecs de voz G.711 com anexo I (PLC) e anexo II (VAD/CNG), G.723.1, G.729A/B, G.726, iLBC, OPUS, buffer de tremulação dinâmico, neutralização avançada de eco de linha;
- f) Carga de toque de curto/longo alcance 2 REN, até 1 km com linhas de 24 AWG;
- g) Identificador de chamadas Bellcore tipo 1 e 2, CID baseado em ETSI, BT, NTT e DTMF;
- h) Métodos de desconexão Tom de ocupado, inversão/troca de polaridade, corrente do circuito;
- i) Protocolos de rede TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, http/https, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, NTP, TFTP, TELNET, STUN, SIP (RFC3261), SIP over TCP/TLS, SRTP, TR-069;
- j) Qualidade de serviço camada 2 (802.1Q VLAN, SIP/RTP 802.1p) e Camada 3 (ToS, Diffserv, MPLS);
- k) Método DTMF em áudio, RFC2833 e/ou SIP INFO;

1.1.12 MINUTAGEM DE SAÍDA

- a) CLI aberto, para identificação do número da chamada de origem;
- b) 89% de garantia de qualidade, conforme padrões estabelecidos pela Anatel;
- c) Possuir redundância de rotas.

1.1.13 FACILIDADES QUE DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS NA PLATAFORMA

- a) A plataforma deverá disponibilizar 230 contas de ramais SIP;
- b) A plataforma deverá ofertar 230 contas de Correio de Voz, onde serão associadas aos ramais;

1.1.14 Deverá ser possível visualizar todos os ramais em uma tela de computador, essa visualização deverá ser online e possibilitar:

- a) Visualização de ocupação dos ramais;
- b) Visualização de ocupação dos troncos;
- c) Visualização de Ramais em Estacionamento ou fila de espera;
- d) Visualização do número de entrada da ligação;
- e) Visualização do tempo de conversação dos ramais ativos.

1.1.15 DEVERÁ SER DISPONIBILIZADO A POSSIBILIDADE DE GRAVAÇÃO DE TODAS AS CHAMADAS E SEU ARMAZENAMENTO DE TODOS RAMAIS ATIVOS;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

1.1.16 PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

- a) O Software de Gerenciamento deverá permitir as seguintes facilidades;
- b) ativar e desativar categoria de ramal;
- c) Ativar e desativar código de operadora (LCR) rota de menor custo;
- d) Ativar e desativar ramal DDR;
- e) Ativar e desativar correio de Voz;
- f) Ativar e desativar correio de Fax;
- g) Ativar e desativar bloqueio de ligações a cobrar;
- h) Ativar e desativar linha tronco Celular;
- i) Ativar e desativar atendimento digital;
- j) Ativar e desativar link digital;

1.1.17 SISTEMA AUTOMÁTICO DE BILHETAGEM E TARIFAÇÃO

- a) Deverá ser fornecido e instalado um sistema de bilhetagem centralizado para os equipamentos de comunicação IP;
- b) O software de tarifação deverá preferencialmente permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais ou códigos pessoais individuais em todas as localidades da contratante;
- c) O sistema de tarifação deverá ser em formato Windows ou Linux porém os relatórios devem ser gerados para acesso via web;
- d) O sistema deverá possuir um programa de observação de dados de tráfego que possibilite a medição e registro diários, em forma de relatórios específicos para análise da ocupação dos troncos e ramais, tempo de atendimento, avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados;
- e) O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais ou rota da rede de dados com emissão de relatórios programáveis do tipo: Número do assinante chamador (Entrante ou Saintes); Data do Registro da Chamada (Entrante ou Saintes); Hora e minuto da chamada (Entrante ou Saintes); Canal ou Linha tronco ocupada (Entrante ou Saintes); Número Telefônico (Entrante ou Saintes); Tempo da chamada (Entrante ou Saintes); Relatório de Ligações por usuário; Relatório de Ligações por código de Usuário; Relatório de Ligações por Departamento; Relatório de Ligações por Linha tronco; Relatório de ligação por tempo de chamada; Relatório de ligação por data e Hora.

1.2 OBJETO SISTEMA DE CHATBOT

Contratação de Serviço de comunicação automatizada com integração com o whatsapp (ChatBot), com possibilidade de utilização 3 contas, 80 usuários de atendimento e 4 usuários supervisor, Customizações, suporte, ajustes sempre que solicitado, backup de dados, possibilitando além de integração com softwares de gestão utilizados no município, utilização de API Oficial, sendo a tarifação realizada por conversa aberta, envio de mensagens, mídias diversas



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

e informes sendo a forma de tarifação por conversa iniciada, conforme tabela utilizada pela META.

1.2.1 Especificação Técnicas Mínimas:

1.2.1.2 Sistema de gestão de atendimento multicanal, incluindo Whatsapp;

1.2.1.3 Interface da solução apresentada no idioma nativo brasileiro, Português Brasil;

1.2.1.4 Possibilidade de criação de textos para respostas automáticas, com personalização de horário e informações de usuário;

1.2.1.5 Opção para direcionar o atendimento para grupo de agentes, informando o nome do operador que iniciou o atendimento;

1.2.1.6 Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;

1.2.1.7 Atendimento automatizado (Via Robô)

1.2.1.8 Multiusuários integrados à plataforma;

1.2.1.9 Cadastro Automático de Clientes “LEAD”;

1.2.1.10 Atendimento Humano;

1.2.1.11 Criação de Multi-Departamento;

1.2.1.12 Geração de Protocolos pela Plataforma em Nuvem;

1.2.1.13 Transferência de atendimento entre Agentes;

1.2.1.14 Atendimento responsivo pelo celular;

1.2.1.15 Monitoramentos de Conversas;

1.2.1.16 Geração de Relatórios Diversos;

1.2.1.17 Transferência de arquivos, imagens, áudio;

1.2.1.18 API de integração com outras plataformas;

1.2.1.19 Visualização de um histórico das conversas;

1.2.1.20 Estratégias diferentes por canal de entrada.

1.2.2 Captura de Dados:

1.2.2.1 Sistema deve ser capaz de capturar dados como nome, número de documento, endereço, entre outros, seguindo os seguintes requisitos:

a) Perguntar sempre a informação ou somente na primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;

b) Opção para confirmar a resposta (sim/não);

c) Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada.

d) Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informações;

e) Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

f) Permitir o envio de emojis na pergunta e nas respostas automáticas;

g) Permitir selecionar o horário de solicitação da pergunta

1.2.2.2 Características da solução

1.2.2.3 A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fornecido e mantido pela PROVEDORA.

1.2.2.4 A solução deve garantir a disponibilidade, integridade e segurança das informações gerenciadas e armazenadas pela Contratante, nos termos da LGPD;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

1.2.2.5 Ficará a encargo da CONTRATANTE a responsabilidade pelo provimento dos meios de acesso dos usuários à internet.

1.2.2.6 Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial, fins de semana ou feriados, salvo em casos de fato superveniente ou força maior;

1.2.2.7 Deverá ser possibilitada a administração completa do ambiente dos usuários e dos serviços disponibilizados por meio de uma única interface web;

1.2.2.8 O Acesso aos serviços será realizado mediante um navegador de internet;

1.2.2.9 A provedora deverá garantir o funcionamento ininterrupto dos serviços executados durante o período do contrato, exceto em situações de desastres ambientais ou vandalismo;

1.2.2.10 Utilização de API Oficial da Meta para envio de mensagens;

1.2.2.11 A tarifação por conversa aberta, utilizando a API Oficial da META, deve ser realizada antes da geração da nota para conferência. Após essa etapa, a fatura poderá ser gerada.

1.3 DISPOSIÇÕES GERAIS DO CERTAME

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério descrito a seguir, observados as especificações constantes no Termo de Referência em anexo ao presente Pregão: Menor preço por lote.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1 CONTRATAÇÃO VOIP

Hoje a prefeitura Municipal de Venâncio Aires possui contrato ativo com empresa prestadora de serviços de Telefonia VOIP e esse contrato está próximo do término. Tratando-se de serviço de extrema necessidade para comunicação junto à população, se faz necessária renovação.

2.1.2 Implantação e disponibilização de serviço de chatbot é objetivando melhor atendimento e disponibilização de mais um canal de comunicação entre prefeitura municipal de Venâncio Aires e população, possibilitando melhoria e agilidade.

2.2 OBJETIVO

A contratação visa contratação de serviços Telefonia VOIP e implantação de serviço de ChatBot (Whatsapp) junto as repartições públicas de diversas secretarias.

3 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Qualificação Técnica

a) Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 230 ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP comportada por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

- b) Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
- c) Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
- d) Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:
 - I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;
 - II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;
 - III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.
- e) Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui **profissional qualificado a fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual**. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação em razão da necessidade de a empresa possuir pessoal devidamente qualificado para a realização da instalação e gerenciamento posterior, evitando prejuízos ao Município, como por exemplo atrasos na instalação e/ou erros, e a não operacionalização correta do equipamento);
- f) Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que este está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação tendo em vista a necessidade de a empresa possuir colaboradores capacitados na instalação e configuração permitindo que a contratante utilize de forma eficiente e eficaz, isso contribuirá para uma comunicação mais ágil e integrada, podendo configurar as opções de segurança necessária, bem como auxiliar os servidores em sua execução, evitando a inoperação do sistema por falta de conhecimento técnico para o seu pleno funcionamento);
- g) Comprovação de possuir participantes deverão apresentar ao menos 01(hum) técnico responsável com certificação NR10, a comprovação se dará através de cópia do certificado e cópia do registro empregatício.
- h) Apresentar especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica;
- i) Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008)
- j) Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia.

3.2 Capacitação

- a) A empresa contratada será responsável pelo treinamento dos usuários das soluções oferecidas. O treinamento deverá ter uma duração mínima de 10 horas/aula. Esse treinamento visa garantir que os usuários estejam plenamente capacitados para utilizar as soluções de forma eficiente e aproveitar todos os recursos disponíveis.
- b) O treinamento abordará os seguintes aspectos, sem limitar-se a eles:
 - Operação básica dos equipamentos telefônicos e suas funcionalidades;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

- Utilização eficiente das ferramentas de comunicação oferecidas pelo sistema telefônico, incluindo correio de voz, transferência de chamadas e conferências;
 - Procedimentos de segurança relacionados ao uso dos sistemas de telefonia;
 - Resolução de problemas comuns que os usuários possam enfrentar durante o uso cotidiano dos equipamentos e serviços telefônicos.
- c) Quaisquer custos relacionados ao treinamento, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

3.3 Manutenção

- a) Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.
- b) A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.
- c) A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura;
- d) Todos os custos relacionados às manutenções corretivas incluindo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura;
- e) Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá à contratante, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada.

3.4 Temporais

- a) Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de início de atendimento	Prazo máximo de Solução de problema
Resposta a Chamados Abertos	01 Hora	03 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	02 Horas	03 Horas
Chamados com Resolução in-loco	02 Horas	24 Horas
Chamados com Resolução in-loco em caso emergência. (Paralisação total dos serviços).	03 Horas	24 Horas

3.5 Implantação

- a) Os serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação:
- b) Reunião Projeto de implantação: Em até 05 (cinco) dias corridos após assinatura do contrato;
- c) Entrega dos Equipamentos: Em até 10 úteis dias após assinatura do Contrato;
- d) Início da instalação: Em até 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato;
- e) Conclusão do Paço Administrativo: Em até 30 (trinta) dias, após a sua iniciação.
- f) Conclusão dos locais externos: em Até 40 (quarenta) dias.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

Os prazos acima poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.

3.6 Garantia e Manutenção

- a) Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;
- b) Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.

3.7 Qualificação Profissional e Requisitos da Equipe Técnica

- a) Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, os quais possuirão o conhecimento necessário para garantir um suporte eficaz e de qualidade.
- b) técnicos designados pela contratada serão treinados e certificados nos produtos e soluções de oferecidos, garantindo assim um nível adequado de conhecimento e habilidades para resolver questões técnicas.
- c) A contratada deverá manter uma equipe técnica disponível durante o horário comercial para atender às solicitações de assistência técnica e suporte da contratante. Além disso, a contratada deverá fornecer um número de telefone de suporte técnico e um sistema de registro de chamados via web com status de andamento e arquivamento permanente dos históricos de chamados e pedidos de suporte, para que a contratante possa reportar problemas e receber assistência de forma eficiente.

3.8 Equipamentos

- a) A contratada deverá apresentar juntamente com a proposta de preços a relação de equipamentos a serem utilizados, acompanhado do respectivos datasheet e o Certificado de Homologação Emitido pela Anatel.
- b) Fica dispensada apresentação do Certificado dos equipamentos não passíveis de Homologação.

3.9 Visita Técnica

- a) Avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 horas às 16:30 horas.
- b) Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- c) Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

d) A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes

3.10 Apresentação de Catálogos, Folderes, Datasheet, Manuais

- a) A contratada deverá apresentar os documentos contendo as especificações técnicas dos itens relacionados neste Termo de referência, para análise do atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos.
- b) A ausência de apresentação destes incorrerá na inabilitação da Licitante.

3.11. Habilitação Jurídica:

a) registro comercial, no caso de empresa individual; ou ato constitutivo, estatuto social, contrato social ou sua consolidação e posteriores alterações contratuais, devidamente registradas na junta comercial e, em vigor; e no caso de sociedade por ações, estatuto social, ata do atual capital social acompanhado da ata de eleição de sua atual administração, registrados e publicados; ou decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

3.12 Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes do Município, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;
- c) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Dívida Ativa da União);
- d) Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;
- e) Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Municipal da jurisdição fiscal do estabelecimento licitante;
- f) Certidão que prove a regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, expedida pela Justiça do Trabalho.

3.13 Qualificação Econômico-Financeira

a) Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

3.14 Demais documentos:

- a) Declaração, sob as penas da lei, que ateste o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- b) Declaração de que não se encontra declarada inidônea para licitar ou contratar com órgãos da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal e da inexistência de fatos impeditivos para sua habilitação para a presente licitação;

4 MODELO DA EXECUÇÃO DO OBJETO



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

4.1 DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO OBJETO

Após a emissão da Ordem de Serviço, a empresa vencedora deverá providenciar instalação de todos equipamentos, fornecer para a equipe técnica do Setor de Tecnologia da Informação, em até 10 (dez) dias úteis, o software bem como todo o suporte necessário para a correta instalação e manutenção do mesmo.

4.1.1 - A empresa vencedora deverá fornecer a solução constante conforme descrito à CONTRATANTE em perfeito estado de operação junto ao setor de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Venâncio Aires localizado em Rua Osvaldo Aranha, 634 - Centro, Venâncio Aires – RS. E demais locais conforme planilha. No momento da instalação, configuração, manutenção e monitoramento deverá ser fornecido suporte técnico que for necessário, seja para o setor de TI, seja para outros profissionais por ele indicados. Detalhes da entrega e agendamento devem ser comunicados pelo Email ti@venancioaires.rs.gov.br ou pelo telefone (51) 2183-0229.

4.1.2 - A solução de gerenciamento e monitoramento deverá possuir acesso as correções, atualizações disponibilizadas pelo fabricante da solução, enquanto existir o suporte as suas versões , sem custos extras ao município.

4.2 RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

4.2.1 A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, toda as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

4.2.2 Executar os serviços de forma a cumprir todas as Cláusulas Editalícias e Contratuais;

4.2.3 Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante, inclusive responder aos questionamentos realizados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas da notificação;

4.2.4 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, seja qual for, ainda que no recinto da Contratante;

4.2.5 Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida na execução do Contrato;

4.2.6 Observar e aplicar as Normas Técnicas e Legislações vigentes aplicáveis ao objeto;

4.2.7 Cumprir e fazer cumprir todas as disposições legais e regulamentares previstos nas Normas Regulamentadoras (NR) aprovadas pela Portaria 3214, de 08/06/78, incluindo alterações posteriores, e as exigências legais de âmbito Federal, Estadual e Municipal;

4.2.8 Comunicar, imediatamente, todo e qualquer acidente do trabalho ocorrido na execução do contrato, e apresentar a CAT registrada em até 48 (quarenta e oito) horas e Relatório do Acidente em até 7 (sete) dias;

4.2.9 Fornecer documentos relativos as questões de Segurança e Medicina do Trabalho e outras que se entenderem necessárias, quando solicitado pelo Fiscal do Contrato ou pelo Setor de Segurança do Trabalho do Município, no prazo de 2 (dois) dias úteis;

4.2.10 Instruir seus empregados quanto à necessidade de estarem devidamente identificados durante a execução contratual, bem como respeitar as Normas Internas da Administração, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

4.2.11 Comunicar à Contratante toda e qualquer anormalidade ou irregularidade verificada durante a execução do Contrato e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

- 4.2.12** Responder, em relação aos seus empregados, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, bem como todas as demais despesas decorrentes da execução do contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, ou outras que por ventura venham a ser criadas e exigidas por Legislação específica;
- 4.2.13** Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no fornecimento dos itens ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
- 4.2.14** Assumir ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação;
- 4.2.15** Cumprir com o disposto no Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal;
- 4.2.16** Responder por danos causados à Administração ou a terceiros durante a execução do Contrato;
- 4.2.17** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até os limites estabelecidos em legislação sobre o valor inicial atualizado do contrato;
- 4.2.18** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 4.2.19** Cumprir as obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz;
- 4.2.20** Deter aparelhamento e pessoal técnico adequado para a realização do objeto da licitação.

4.3 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 4.3.1** Permitir acesso de funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, no local de execução entrega ou instalação do objeto, e à dados e informações necessárias ao desempenho das atividades contratuais;
- 4.3.2** Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, por intermédio dos fiscais do Contrato;
- 4.3.3** Notificar a Contratada sempre que estiver sendo descumprida qualquer Cláusula Editalícia ou Contratual;
- 4.3.4** Exercer a fiscalização do Contrato, através dos fiscais para tanto designados; - Departamento de Tecnologia da Informação (TI) .
- 4.3.5** Atestar as notas fiscais correspondentes ao objeto, por intermédio dos fiscais do Contrato;
- 4.3.6** Prestar informações e esclarecimentos atinentes ao objeto solicitados pela Contratada para a regular execução dos serviços;
- 4.3.7** Efetuar o pagamento no prazo e condições previstas no Edital e no Contrato;
- 4.3.8** Impedir a execução do contrato por terceiros estranhos ao contrato;
- 4.3.9** Rejeitar e solicitar correção de qualquer serviço executado equivocadamente ou em desacordo com as especificações constantes do Edital.

4.4 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 4.4.1** Pelo inadimplemento de qualquer cláusula ou condição estabelecida no Edital ou no Contrato, considerando as infrações previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, o Advertência, no caso de inexecução parcial do Contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

4.4.2 Multa, no percentual compreendido entre 0,5% e 30% do valor do Contrato, que poderá ser cumulada com a advertência, o impedimento de licitar e contratar, e a declaração de inidoneidade de licitar ou de contratar, conforme a seguir:

Multa	Situação
De 0,5% a 20% do valor do Contrato	Nas situações passíveis de aplicação de penalidade de advertência e impedimento de licitar e contratar.
De 20,01% a 30% do valor do Contrato	Nas situações passíveis de aplicação de declaração de inidoneidade.

4.4.3 Multa moratória nos seguintes casos, dentre outras hipóteses:

I- O atraso injustificado no início ou na execução dos serviços sujeitará a Contratada à multa de 1% (um por cento) por dia, sobre o valor total do contrato, limitado a 20 (vinte) dias, após o qual será considerada inexecução total do contrato.

4.4.4 Constituem, dentre outras, hipóteses de inexecução parcial do Contrato:

I- A não prestação de informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Administração, inclusive responder aos questionamentos realizados pelo fiscal do Contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da notificação, ou o fornecimento inadequado das informações;

II- Não comunicar à Administração, por escrito, acerca da ocorrência de irregularidades de caráter urgente;

III- Deficiência no serviço prestado e/ou material empregado, bem como pela não observância das normas técnicas adequadas;

IV- Não sujeição ao acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, feito por representantes especialmente designados pelo Município;

V- Não acatar ordem escrita do fiscal designado pelo Município;

VI- Descumprimento da legislação em vigor;

VII- Descumprimento da legislação que trata da Medicina e Segurança do Trabalho;

VIII- Não sujeição ao acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, feito por representantes especialmente designados pelo Município;

IX- Não acatar ordem escrita do fiscal designado pelo Município;

X- Descumprimento da legislação em vigor;

XI- Descumprimento da legislação que trata da Medicina e Segurança do Trabalho;

XII- Constituem, dentre outras, hipóteses de inexecução total do Contrato:

XIII- Execução de objeto diferente daquele previsto no Edital e na proposta;

XIV- A prática, por parte da contratada, de ato que enseje a rescisão unilateral do Contrato;

XV- Demora injustificada, por mais de 20 (vinte) dias, em promover a entrega do objeto;

XVI- Não manutenção da proposta;

XVII- Comportamento inidôneo ou cometimento de fraude fiscal, ou falha ou fraude na execução do Contrato;

XVIII- Abandono do Contrato antes do início da sua execução.

4.4.5 Impedimento de licitar e de contratar com o Município, pelo prazo de até 3 (três) anos, nas seguintes hipóteses:



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

- I-** Dar causa à inexecução parcial do Contrato que cause grave dano ao Município, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.
- II-** Dar causa à inexecução total do Contrato.
- III-** Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.
- IV-** Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.
- V-** Não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.
- VI-** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado.

4.4.6 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo de 3 (três) anos a 6 (seis) anos, nas seguintes situações:

- I-** Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato.
- II-** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
- III-** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
- IV-** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- V-** Na aplicação das sanções serão considerados:
- VI-** A natureza e a gravidade da infração cometida.
- VII-** As peculiaridades do caso concreto.
- VIII-** As circunstâncias agravantes ou atenuantes.
- IX-** Os danos que dela provierem para o CONTRATANTE.
- X-** A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle

4.4.7 Na aplicação das sanções previstas, será oportunizado à CONTRATADA defesa, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da sua intimação.

4.4.8 A aplicação das sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão designada pelo CONTRATANTE composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, 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.

4.4.9 Se o motivo ocorrer por comprovado impedimento ou de reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pelo Município, a licitante vencedora ficará isenta das penalidades mencionadas.

4.5 DA VIGÊNCIA:

O período de contratação será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por períodos iguais até o máximo de 120 (cento e vinte meses) meses, a critério da Prefeitura de Venâncio Aires. A qualquer momento, a Prefeitura de Venâncio Aires se reserva o direito de cancelar, sem qualquer ônus, a contratação do serviço.

5 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

5.1 O pagamento será efetuado, com observância ao art. 141 da LEI 14133/2021, sem que haja incidência de juros ou correção monetária, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da data de emissão da nota fiscal ou da efetiva entrega do documento pelo fornecedor se esta for posterior, ambas após a efetiva prestação dos serviços, sendo que:



Estado do Rio Grande do Sul Município de Venâncio Aires

I- O fiscal designado pela Secretaria requisitante possui até 10 (dez) dias úteis para o ateste do recebimento dos serviços, devendo informar no documento fiscal a data de entrega sempre que diferente da data da emissão e apor assinatura.

II- O Setor Financeiro possui 10 (dez) dias úteis do ateste do recebimento dos serviços (liquidação) para realizar o pagamento.

5.2 Em caso de o serviço ser prestado em inconformidade com as disposições deste instrumento, bem como não serem entregues documentos exigidos para fins de ateste, o fiscal formalizará notificação de regularização ao fornecedor interrompendo o período de ateste, o qual só terá contagem a partir da data da regularização que ficará descrita no processo de notificação.

5.3 - O pagamento ocorrerá mediante crédito na conta bancária informada na proposta pela licitante, cuja alteração somente poderá ser realizada mediante solicitação formal pelo fornecedor através de processo administrativo encaminhado ao Setor de Licitação, o qual promoverá o aditamento contratual com a respectiva alteração.

5.4. Não será efetuado qualquer pagamento ao Contratado enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

5.5 Ocorrendo atraso no pagamento, os valores serão corrigidos monetariamente pelo IPCA do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, e a Administração compensará a contratada com juros de poupança ao mês, calculados “pró rata” dia, até o efetivo pagamento.

5.6 Qualquer erro ou omissão havido na documentação fiscal ou na fatura será objeto de correção pela empresa e haverá, em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente regularizado.

5.7 O ISS oriundo da prestação de serviços, quando devido ao Município nos termos do artigo 331, §4º, da Lei Complementar Municipal nº 064/2013 (CTM), será retido na ocasião do pagamento efetuado à contratada.

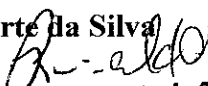
6 GESTÃO DO CONTRATO

É responsável pela fiscalização do contrato a ser gerado a partir deste processo o servidor a seguir indicado e respectivo suplente.

Nome do fiscal do contrato: **Reinaldo Duarte da Silva**

Matrícula: 60364

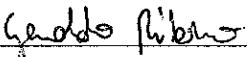
Assinatura: _____


Reinaldo Duarte da Silva
Chefe Dep. Processamento de Dados
Matrícula 60364

Telefone: 51 2183-0229 E-mail: reinaldo@venancioaires.rs.gov.br

Nome do suplente: **Geraldo Ortins Ribeiro Júnior**

Matrícula: 66750

Assinatura:  _____

Telefone: (51) 2183-0228 E-mail: geraldo@venancioaires.rs.gov.br

Nome do suplente: **Ivan Luis Suptitz**

Matrícula: 90122

Assinatura: _____

Telefone: 51 2183-0229 E-mail: ivansuptitz@venancioaires.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Venâncio Aires

7 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

O julgamento das propostas será realizado de acordo com o critério de MENOR PREÇO por Lote.

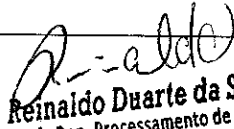
8 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO As estimativas do valor da contratação (preço de referência) são realizadas com base em cotações obtidas pela secretaria solicitante e pelo Setor de Compras, o qual elabora um mapa de preços definido preço de referência estando o mesmo anexo ao processo acompanhado de sua metodologia e documentos que embasaram.

9 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Dotações utilizadas pelo pedido

Dotação	: 2025/115 - Município de Venâncio Aires - RS
Proj. Ativ. Op. Esp.	: 2014 - MANUTENÇÃO SERVIÇOS - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Elemento de despesa	: 3.3.90.39.00.00.00.00 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS-PESSOA JURIDICA
Rubrica Item	: 3.3.90.39.99.99.00.00 - OUTROS SERV. DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA
Recurso	: 1500 - Recursos não Vinculados de Impostos
Destinação	: 0000000 - Livre
Valor necessário	: 79.523,76
Valor utilizado	: 79.523,76
Disponível - Reserva	: 40.210,70

Venâncio Aires 30 de Janeiro de 2025.

Servidor Responsável pela elaboração do Termo de Referência	 Reinaldo Duarte da Silva Chefe Dep. Processamento de Dados Matrícula 60364
Nome: REINALDO DUARTE DA SILVA	Assinatura:
Cargo: CHEFE DEP. PROC. DE DADOS	Matrícula: 60364
Secretário Ordenador da Despesa:	
Nome: TIAGO MACIEL QUINTANA	Assinatura: 