



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo a **contratação de empresa(s) especializada(s) na(s) prestação(ões) dos(os) Serviços Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço de locação de DDR com PABX virtual**, a fim de atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros e suas Unidades Administrativas, conforme especificações técnicas, condições, quantidades e detalhamentos constantes deste Termo de Referência.

1.2. Da especificação dos serviços:

LOTE 01

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MÉDIDA	QUANTIDADE
01	39 LINHAS TELEFÔNICAS COM: - IDENTIFICADOR DE CHAMADA - FIXO LOCAL ILIMITADO - FIXO NACIONAL ILIMITADO - LIGAÇÕES PARA CELULAR LOCAL E NACIONAL ILIMITADOS.	MÊS	12

LOTE 02

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MÉDIDA	QUANTIDADE
01	SERVIÇO DE LINHA TELEFÔNICA ATRAVÉS DE UM NÚMERO 0800 COM CINCO CHAMADAS SIMULTÂNEAS	MÊS	12
02	LIGAÇÕES DE TELEFONES FIXOS	MINUTO	10.000
03	LIGAÇÕES DE TELEFONES MÓVEIS	MINUTO	5.000

LOTE 03

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MÉDIDA	QUANTIDADE
01	ASSINATURA DDR COM PABX VIRTUAL COM 55 RAMAIS	MÊS	12

1.3. Das unidades beneficiadas:

ITEM	UNIDADES	TIPO DE APARELHO	ESDEREÇO
PREFEITURA			
01.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Av. Getúlio Vargas, 1323, Centro, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO - SEGOV			



20.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Rua João de Aquino, 146, Centro, Pau dos Ferros/RN
21.	SEOTOR DA ASSESSORIA	RAMAL	Rua João de Aquino, 146, Centro, Pau dos Ferros/RN
22.	SALA DA SECRETÁRIA MUNICIPAL	RAMAL	Rua João de Aquino, 146, Centro, Pau dos Ferros/RN
23.	SETOR DO CONSELHO TUTELAR	RAMAL	Rua João de Aquino, 146, Centro, Pau dos Ferros/RN
24.	SETOR DO CADASTRO ÚNICO	RAMAL	Rua João de Aquino, 146, Centro, Pau dos Ferros/RN
25.	SETOR DO FINANCEIRO	RAMAL	Rua João de Aquino, 146, Centro, Pau dos Ferros/RN
26.	SETOR DA JUNTA MILITAR	RAMAL	Rua João de Aquino, 146, Centro, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO - SEPLAN			
27.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Av. Getúlio Vargas, 1323, Centro, Pau dos Ferros/RN
28.	SALA DO SECRETÁRIO MUNICIPAL	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1323, Centro, Pau dos Ferros/RN
29.	SEOTR DE ENG. E ARQUITETURA	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1323, Centro, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO RURAL - SEDRU			
30.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Rua Lafaete Diógenes, 283, São Judas Tadeu, Pau dos Ferros/RN
31.	SALA DO SECRETÁRIO	RAMAL	Rua Lafaete Diógenes, 283, São Judas Tadeu, Pau dos Ferros/RN
32.	DEFESA CIVIL	RAMAL	Rua Lafaete Diógenes, 283, São Judas Tadeu, Pau dos Ferros/RN
COMPLEXO TÉCNICO ADMINISTRATIVO			
33	RECEPÇÃO	CENTRAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
34.	SETOR DE COMPRAS	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
35.	SEFIN	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
36.	CPL	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN



37.	CONTROLADORIA	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
38.	FINANCEIRO SAÚDE	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
39.	PROCURADORIA	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRIBUTAÇÃO - SETRI			
40.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
41.	SECRETÁRIO	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
42.	FISCAIS	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1371, centro, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA - SEINFRA			
43.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Rua Joaquim Torquato, 359, São Judas, Pau dos Ferros/RN
44.	SALA DO SECRETÁRIO	RAMAL	Rua Joaquim Torquato, 359, São Judas, Pau dos Ferros/RN
45.	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	RAMAL	Rua Joaquim Torquato, 359, São Judas, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE - SEMA			
46.	RECEPÇÃO	CNETRAL	Rua , S/N, São Judas, Pau dos Ferros/RN
47.	SALA DO SECRETÁRIO	RAMAL	Rua , S/N, São Judas, Pau dos Ferros/RN
48.	SALA DOS FISCAIS	RAMAL	Rua , S/N, São Judas, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER - SEEL			
49.	SALA DO SECRETÁRIO	CENTRAL	Av. Getúlio Vargas, 1258, centro, Pau dos Ferros/RN
50.	SALA DA ASSESSORIA	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1258, centro, Pau dos Ferros/RN
SEDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SESAU			
51.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Av. da Independência, 1640, Centro - Pau dos Ferros/RN
52.	SALA DA SECRETÁRIA	RAMAL	Av. da Independência, 1640, Centro - Pau dos Ferros/RN
53.	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	RAMAL	Av. da Independência, 1640, Centro - Pau dos Ferros/RN



54.	VIGILÂNCIA SANITARIA	RAMAL	Av. da Independência, 1640, Centro - Pau dos Ferros/RN
55.	ASSESSORIA TECNICA	RAMAL	Av. da Independência, 1640, Centro - Pau dos Ferros/RN
56.	SETOR DE TRANSPORTE	RAMAL	Av. da Independência, 1640, Centro - Pau dos Ferros/RN
57.	CENTRO DE ATENÇÃO PSICISSOCIAL (CAPS II)	RAMAL	Rua José Gualberto, 29, Riacho do Meio, Pau dos Ferros/RN
58.	CENTRO DE ESPECIALIDADES EM ODONTOLOGIA - CEO	RAMAL	Av. Desembargador Dr. Jaime De Aquino, S/N - Centro - Pau dos Ferros/RN
59.	CENTRAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	CENTRAL	Rua Dr. José Torquato de Figueiredo, Princesinha do Oeste, Pau dos Ferros/RN
60.	LABORATÓRIO MUNICIPAL DE ANÁLISES CLÍNICAS	RAMAL	Av. 13 de Maio - Centro - Pau dos Ferros/RN, Pau dos Ferros/RN
61.	CENTRO DE ATENDIMENTO PARA ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA CAUSADA PELO CORONAVÍRUS - CEMEC	RAMAL	Rua Vércio Torquato Nº 55 - Princesinha do Oeste, Pau dos Ferros/RN
62.	UBS VEREADOR JOÃO QUEIROZ DE SOUZA	CENTRAL	Rua Expedito Pinheiro, 100 - Paraíso, Pau dos Ferros/RN
63.	UBS CAETANO BEZERRA DO NASCIMENTO	CENTRAL	Rua Ari Rodrigues Maia, 20 - Conjunto Manoel Deodato, Pau dos Ferros/RN
64.	UBS DR. CLEODON CARLOS DE ANDRADE	CENTRAL	Rua José Gualberto, 29, Riacho do Meio, Pau dos Ferros/RN
65.	UBS DR. PEDRO DIÓGENES JUNIOR	CENTRAL	Rua São João, 10, São Benedito, Pau dos Ferros/RN
66.	UBS DR. ALIATÁ CHAVES DE QUEIROZ	CENTRAL	Av. da Independência, 172, João XXIII, Pau dos Ferros/RN
67.	UBS MÃE CRISTINA	CENTRAL	Rua Antônio Gurjão, 33, São Geraldo, Pau dos Ferros/RN
68.	UBS DR. JOSÉ EDMILSON DE HOLANDA	CENTRAL	Rua Galdêncio Torquato, 49, Princesinha do Oeste, Pau dos Ferros/RN
69.	UBS VER. JOANA CACILDA DE BESSA	CENTRAL	Rua Joaquim Torquato, SN, São Judas Tadeu, Pau dos Ferros/RN
70.	UBS MARIA LUCICLEIDE DE QUEIROZ DIAS	CENTRAL	Rua José Caju, 251, São Vicente de Paula, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SEDUC			
71.	RECEPÇÃO	CENTRAL	Av. Getúlio Vargas, 1258, centro, Pau dos Ferros/RN
72.	SALA DA SECRETÁRIA	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1258, centro, Pau dos Ferros/RN
73.	SEOTR ADMINISTRATIVO	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1258, centro, Pau dos Ferros/RN



74.	SETOR DE TRANSPORTE	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1258, centro, Pau dos Ferros/RN
75.	SETOR PEDAGÓGICO	RAMAL	Av. Getúlio Vargas, 1258, centro, Pau dos Ferros/RN
76.	CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL PROFª VERA LÚCIA DIÓGENES	CENTRAL	Rua: Joel Praxedes - Riacho do Meio, Pau dos Ferros/RN
77.	CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL PROFª TELMA BATALHA	CENTRAL	Rua: Antônio Elias Feitosa, 573, Paraíso, Pau dos Ferros/RN
78.	CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL DJALMA DE FREITAS NOBRE	CENTRAL	
79.	CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL PROFª Mª DO SOCORRO QUEIROZ LIMA	CENTRAL	Rua: Da Criança, S/N - São Benedito, Pau dos Ferros/RN
80.	CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL PROFª MARTA BATALHA	CENTRAL	Rua: Francisco Floriano Ferreira, 16 Manoel Domingos, Pau dos Ferros/RN
81.	CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL SANTA TEREZINHA	CENTRAL	Rua: Severino Rego, 481 - Paraíso, Pau dos Ferros/RN
82.	CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL SEVERINO DE FREITAS RÊGO	CENTRAL	Rua Prof. Maginaldo, SN-Manoel Deodato, Pau dos Ferros/RN
83.	ESCOLA MUNICIPAL ELPÍDIO VIRGÍNIO CHAVES	CENTRAL	Rua: Dr. Galdino Bisneto dos Santos Lima, S/N João XIII, Pau dos Ferros/RN
84.	ESCOLA MUNICIPAL FRANCISCO AIRES SEGUNDO	CENTRAL	Rua: Austrália S/N, Nações Unidas, Pau dos Ferros/RN
85.	ESCOLA MUNICIPAL FRANCISCO TORQUATO DO RÊGO	CENTRAL	Rua: Capitão Pedro Vicente, 361 São Geraldo, Pau dos Ferros/RN
86.	ESCOLA MUNICIPAL PROFESSORA NILA RÊGO	CENTRAL	Rua: Raimundo Severiano do Rego, SN, Princesinha do Oeste, Pau dos Ferros/RN
87.	ESCOLA MUNICIPAL PROFESSOR SEVERINO BEZERRA	CENTRAL	Av. Senador Dinarte Mariz, 550 São Benedito, Pau dos Ferros/RN
88.	ESCOLA MUNICIPAL SÃO BENEDITO	CENTRAL	Rua: São João, 513 São Benedito, Pau dos Ferros/RN
89.	PROGRAMA INTEGRAÇÃO A ABB COMUNIDADE	CENTRAL	Rua Tertuliano S. de Queiroz, 385, São Judas Tadeu, Pau dos Ferros/RN
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURAE TURTISMO - SECULTI			
90.	SALA DO SERETÁRIO	CENTRAL	Rua Praça da Matriz, 157, Centro, Pau dos Ferros/RN
91.	ASSESSORIA	RAMAL	Rua Praça da Matriz, 157, Centro, Pau dos Ferros/RN



2. DA JUSTIFICATIVA

Diante da necessidade de cumprir seu papel social a Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros tem a responsabilidade de manter a sua comunicação com a sociedade e os órgãos governamentais através de um sistema de comunicação telefônico. Já no que se diz respeito ao controle interno, se faz necessária a contratação de serviços de comunicação unificada para a função de apoiar a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional, aumentar a produtividade das equipes de trabalho e a mobilidade da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros, por meio da utilização de comunicação através da VOZ sobre IP.

Uma das formas que a Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros tem de garantir acesso as informações administrativas para os diversos setores da sociedade e governos, é através da comunicação telefônica que é um serviço ofertado por empresas outorgadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é um serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados.

Este serviço é ofertado nas modalidades de serviço local, serviço de longa distância nacional e o serviço de longa distância internacional.

Contudo, para esta infraestrutura interna da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros funcionar na sua totalidade, é necessário sua interligação até a STFC do Brasil e do mundo. Esses serviços são providos por empresas que através de suas infraestruturas garantem que os ramais telefônicos possam efetuar e receber chamadas telefônicas fixas locais, longa distância nacional.

O serviço de conexão à rede pública de Telefonia da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros precisa ser mantida através de contrato de prestação de serviços pelos motivos a seguir:

- A manutenção do canal de interlocução com a sociedade.
- Com a motivação de melhorar a disponibilização dos serviços telefônicos para o funcionamento da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros buscando a sua universalização.
- A conexão à Rede Pública de Telefonia somente pode ser feita por entidades com habilitação legal e técnica e registro junto aos órgãos de regulação, neste caso a ANATEL.

Diante do exposto, entende-se que se faz necessário, a contratação dos serviços terceirizados de empresa especializada em prover acesso da infraestrutura telefônica da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros visando a evolução dos serviços e a comunicação através da VOZ sobre IP, a fim de proporcionar uma resposta mais rápida e uma redução de deslocamentos e diminuição de custos.

3. DA VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60



(sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea e autorizado formalmente pela autoridade competente:

- a) O Contrato foi cumprido regularmente;
- b) A empresa CONTRATADA não tenha sofrido qualquer punição de natureza pecuniária;
- c) A administração tenha interesse na realização da contratação;
- d) O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
 - d.1) O valor do contrato será considerado vantajoso para a administração quando for igual ou inferior ao estimado pela Administração para a realização de nova licitação.
 - d.2) A prorrogação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre vantagem para a Administração, das condições e dos preços contratados.
- e) a empresa CONTRATADA concorde com a prorrogação.

3.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressão que se fizerem necessário durante a vigência do contrato, até o limite 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no § 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93 e suas atribuições.

3.3. O contrato poderá ser reincidido nos termos e hipóteses dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas atualizações, sem prejuízo das sanções cabíveis.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – LOTE 01 E LOTE 02

- 4.1.1.** Fornecer linhas telefônicas;
- 4.1.2.** Ativar novas linhas telefônicas conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 4.1.3.** Desativar linhas telefônicas que estiverem em operação conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 4.1.4.** Fornecer serviços adicionais como identificador de chamadas, bloqueio de ligações a cobrar ou DDD, DDI e celular conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 4.1.5.** Novas linhas telefônicas deverão ser instaladas no prazo máximo de 10 dias;
- 4.1.6.** Em casos em que for constatada inviabilidade de instalação a CONTRATADA deverá encaminhar as condições de atendimento (custo, prazo e meio) para análise da CONTRATANTE e será objeto de aditivo contratual;
- 4.1.7.** Central de Atendimento 24h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- 4.1.8.** A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados nesta proposta, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame;

4.2. Das Especificações técnicas – LOTE 03

- 4.2.1.** Arquitetura do sistema de telefonia a ser implantado: implementação de solução para gestão e otimização da central de telefonia corporativa a partir do uso de tecnologia de voz sobre o protocolo IP.
- 4.2.2.** O sistema telefônico de comunicação deve permitir:
 - 4.2.2.1.** Integração com correio de voz;
 - 4.2.2.2.** Controlar em tempo real a situação de cada usuário e ramal;



4.2.2.3. Integração com encaminhamento de ligação entre URAs (Unidade de Resposta Audível).

4.2.2.4. Realização de adaptação de protocolos para controle das chamadas SIP;

4.2.2.5. Deve possuir estrutura de rede baseada em IP (Internet Protocol), TCP (TransmissionControlProtocol) e UDP (User DatagramProtocol);

4.2.2.6. Utilização de sistemas de backup para recuperação da base de dados quando necessário, visando gestão de continuidade;

4.2.2.7. Possuir plano de numeração flexível, com possibilidade de programação de pelo menos 08 (oito) dígitos;

4.2.2.8. Chamadas ramal-ramal;

4.2.2.9. Chamadas ramal-ramal (VOIP) entre os Prédio da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros e as Diversas Secretarias.

4.2.2.10. Chamadas ramal-número externo, sendo, DDD Móvel, DDD Fixo, Local Móvel, Local Fixo, Serviços 0800, etc, com minutagem ILIMITADA.

4.2.2.11. Identificação das chamadas (BINA);

4.2.2.12. Transferência de chamadas, permitindo a identificação de quem está transferindo;

4.2.2.13. Desvio de chamadas;

4.2.2.14. Não perturbe;

4.2.2.15. Chamada em espera;

4.2.2.16. Notificação de chamadas em espera;

4.2.2.17. Permitir o bloqueio de chamadas para números pré-cadastrados;

4.2.2.18. Permitir a criação de regras de chamadas entrantes;

4.2.2.19. Executar tom ocupado;

4.2.2.20. Desligar chamada;

4.2.2.21. Transferir chamada;

4.2.2.22. Listagem de usuários;

4.2.2.23. Gravação das chamadas;

4.2.2.24. A solução deverá permitir a ativação de gravação DE RAMAIS, permitindo a seleção de quais ramais deverão ser ativados a função;

4.2.2.25. Permitir gravação das ligações.

5. DA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A solicitação de instalação, remanejamento, cancelamento ou alteração e quantificação dos serviços em cada unidade será realizada mediante solicitação formal, feita por intermédio de um contato único e centralizado, entre a Contratante e a Contratada.

5.2. A Contratada deverá instalar os serviços nos endereços especificados na tabela de unidades, a menos que o local seja alterado por mudança do endereço da unidade, caso em que o novo endereço será informado à Contratada.

5.3. Após a instalação dos serviços pela Contratada, o Contratante terá no máximo 72 (setenta e duas) horas para realizar o procedimento de homologação e aceite.

5.4. Somente a partir da data de aceite, a empresa estará autorizada a faturar mensalmente o valor relativo aos serviços instalados. O aceite formal se dará com o envio de e-mail por parte do Gestor Técnico do Contratante para o Gestor da Contratada



responsável pela conta do Contratante, informando a identificação dos serviços. Caso haja problemas que impeçam o aceite, será enviado (também por e-mail) um termo de não conformidade, listando as pendências para que possam ser corrigidas.

5.5. Entende-se por instalação dos serviços, a configuração, a disponibilização de equipamentos e a conexão lógica entre as unidades administrativas e a sede da contratada.

5.6. O aceite será dado após o teste de conectividade feito por um técnico do Contratante e o técnico da Contratada.

6. DO REMANEJAMENTO DE SERVIÇOS:

6.1. Para atender possíveis necessidades de mudança de endereço de unidades, alguns serviços podem ser remanejados, antes ou após a sua ativação.

6.2. A desativação do serviço no endereço antigo deverá ser realizada somente após a ativação do novo endereço, de maneira que a comunicação da unidade não seja interrompida.

7. DA DESATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS:

7.1. O Contratante poderá solicitar a desativação de um serviço a qualquer momento.

7.2. O valor a ser faturado para o serviço desativado no mês em curso deverá ser proporcional ao período em que este permaneceu ativado.

7.3. Findo o prazo máximo definido para a desativação, a Contratada não poderá efetuar mais o faturamento dos serviços.

7.4. Após a desativação dos serviços, a Contratada terá prazo de 60 (sessenta) dias para retirar seus equipamentos do local em que o serviço foi desativado. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez por no máximo 60 (sessenta) dias desde que solicitado por escrito.

7.5. Ao fim do prazo o Contratante reserva-se no direito de descartar o equipamento.

8. DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

8.1. A Contratada deverá manter Central de Atendimento para registro, acompanhamento, resolução de incidentes, problemas e esclarecimento de dúvidas. O serviço deverá estar plenamente disponível no regime 24x7.

8.2. Cada atendimento deverá possuir um identificador único para facilitar o acompanhamento das soluções.

8.3. O Contratante poderá, ainda, abrir ocorrências de serviço diretamente com o consultor responsável, a ser designado pela Contratada.

8.4. O acesso à Central deverá ocorrer, no mínimo, por ligação telefônica gratuita, por correio eletrônico e através de sistema web disponível para a contratante.

8.5. Os técnicos da Central de Atendimento da Contratada deverão conhecer as características dos serviços de comunicação disponibilizados ao Contratante, estando aptos a dar as informações básicas sobre seu funcionamento.

8.6. As ocorrências de serviço serão encerradas somente após o aceite pelo Contratante.



9. MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS:

9.1. A Contratada deverá efetuar a manutenção dos serviços, que inclui reposição dos equipamentos, peças e infraestrutura, como cabos, conectores, adaptadores, entre outros. Os equipamentos defeituosos, caso não possam ser reparados, deverão ser substituídos atendendo ao Acordo de Nível de Serviço contratado.

9.2. Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas nos equipamentos pela Contratada, deverão ser autorizadas e informadas ao Contratante.

9.3. A indisponibilidade de um serviço será medida considerando-se o tempo decorrido entre a indisponibilidade detectada e a restauração completa de sua operação. Será considerado o horário de abertura do chamado pela Contratante.

9.4. Serão excluídas desta contagem as interrupções programadas para manutenção, desde que a Contratada efetue comunicação com pelo menos 3 (três) dias úteis de antecedência e que a interrupção ocorra entre 00h00min e 06h00min de segunda a sexta e de 00h00min e 08h00min em sábados, domingos e feriados nacionais ou estaduais.

9.5. Serão excluídas dessa contagem as interrupções causadas por falta de energia elétrica nas unidades ou qualquer tipo de indisponibilidade na rede lógica do Contratante, desde que devidamente comprovada.

10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

10.1. Serão controlados os seguintes **PRAZOS INICIAIS:**

10.1.1. Prazo máximo para apresentação de cronograma de instalação dos circuitos e serviços, a ser elaborado em conjunto com os técnicos do Contratante: 10 (dez) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

10.1.2. Prazo máximo para disponibilização do acesso à Central de Atendimento: 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

10.2. Serão controlados os seguintes **PRAZOS DE INSTALAÇÃO:**

10.2.1. Prazo máximo para disponibilização do acesso à Central de Atendimento: 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato;

10.2.2. Prazo máximo para instalação de novos serviços: 10 (dez) dias corridos após a solicitação;

10.2.3. Prazo máximo para realização do remanejamento de serviços: 10 (dez) dias corridos após a abertura da ocorrência;

10.2.4. Prazo máximo para realização da alteração da largura de banda: 10 (dez) dias corridos após a abertura da ocorrência;

10.2.5. Prazo máximo para realização da desativação de serviços: 10 (dez) dias corridos após a abertura da ocorrência, após os quais não poderá mais ser efetuada sua cobrança.

10.3. Serão controlados os seguintes **PRAZOS DE SOLUÇÃO:**

10.3.1. Prazo máximo para solução de problemas nos serviços: 06 (seis) horas corridas após a abertura da ocorrência. O Circuito será considerado indisponível sempre que não for possível trafegar dados para uso efetivo dos serviços como, navegação web, telefonia VOIP, acesso a gerência de equipamentos da unidade etc;



10.3.2. Prazo de 48 (quarenta e oito) horas para atendimento ao quesito assistência para configuração. Serão controlados os seguintes Prazos de Configuração;

10.3.3. Prazo máximo para realização de alterações de configurações de roteamento: 7 (sete) dias corridos após a abertura da ocorrência;

10.3.4. Prazo máximo para realização de alterações/inclusões de endereços nas interfaces e inclusões de novas interfaces: 15 (quinze) dias corridos após a abertura da ocorrência.

11. DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura discriminando o material, a quantidade fornecida, o valor unitário e o valor total, devidamente atestada, seguido de recibo de quitação e requerimento solicitando o pagamento do valor faturado, acompanhados das certidões necessárias.

11.2. O eventual erro nos valores constantes da nota fiscal/fatura será comunicado à Contratada, ficando o pagamento susinado/suspenso até a correção do erro.

11.3. O pagamento será creditado em conta bancária, por meio de transferência eletrônica de valores em favor da empresa CONTRATADA, conforme indicado na Nota Fiscal, devendo, para isso, ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

11.4. O pagamento ficará condicionado que a Contratada atenda a todas as condições de habilitação no que diz respeito à regularidade fiscal e trabalhista.

12. PROPOSTA

12.1. As descrições técnicas utilizadas no edital são características mínimas desejáveis, podendo ser oferecido produto similar de igual ou superior qualidade permitindo que os fornecedores possam ofertar produtos independentemente do fabricante, desde que o oferecido possa ter o uso satisfatório dentro das necessidades a que se destina.

13. DA ESTIMATIVA DE CUSTOS

13.1. O valor estipulado será mensurado na pesquisa de preço.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. Informa-se que os recursos destinados às despesas decorrentes da compra dos produtos pretendidos pelo Poder Público Municipal se encontram alocados no Orçamento Geral do Município e correrão à conta de receitas provenientes do Tesouro Municipal.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, a serem aplicadas pela autoridade competente, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa, sem prejuízo do ressarcimento



dos danos ou prejuízos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações penais.

16. DO FORO COMPETENTE

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Pau dos Ferros/RN, para dirimir quaisquer litígios oriundos da licitação e da ata de Registro de Preços dela decorrente, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

Pau dos Ferros/RN, 05 de maio de 2021.

Erico Dantas De Souza
Gerente de Compras



DESPACHO

Ao setor competente para providenciar pesquisas de preços e prévia manifestação sobre a existência de recursos orçamentários para cobertura das despesas referentes à contratação ora em comento, conforme especificações e quantitativos constantes nas solicitações da despesa, anexo aos autos.

Pau dos Ferros/RN, 12 de maio de 2021.



MARIANNA ALMEIDA NASCIMENTO
Prefeita Municipal