



Folha nº: _____

Proc. nº: _____

Ass: _____

Matrícula: _____

TERMO DE REFERÊNCIA

Alteração da URA - Central Telefônica IP

Brasília, 27 de julho 2020

Assessoria de Tecnologia da Informação





TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de alteração da Unidade de Resposta Audível - URA da central telefônica Dígito.

A alteração da URA inclui a gravação de novo áudio, bem como a configuração do redirecionamento das ligações no âmbito da plataforma telefônica.

2. Justificativa:

O serviço de Telefonia IP possibilita a realização de chamadas telefônicas a partir das redes de internet. Este serviço apresenta muitas vantagens, principalmente por apresentar uma redução significativa nos custos das chamadas telefônicas, na medida em que estas são realizadas através da internet. A Telefonia IP usa equipamentos de telefone especialmente desenvolvidos, que se conectam diretamente a rede de computadores recebendo voz, dados e até imagens, promovendo uma integração completa entre as redes de dados e a de voz. Algumas das principais características e vantagens da Telefonia VoIP:

- A telefonia IP apresenta funções e recursos importantes como transferência automática de chamadas, secretária eletrônica, teleconferência e identificador de chamadas, sem nenhum custo adicional.
- Com o VoIP é possível realizar ligações para computadores, *smartphones*, *tablets* e outros dispositivos que não têm como única finalidade a comunicação por voz.

Considerando o cenário apresentado, as atividades meio e fim do Crea-DF são diretamente ligadas ao serviço de telefonia.

A Unidade de Resposta Audível – URA provê uma funcionalidade importante para o atendimento telefônico do Crea-DF, pois dispõe, automaticamente, um áudio contendo uma lista de opções, conforme principais atividades realizadas nas distintas unidades. Dessa forma, possibilita que o usuário externo escolha o serviço desejado, eletronicamente, resultando num atendimento mais ágil. A URA realiza a “filtragem” e redirecionamento automático das ligações, conforme opção escolhida pelo usuário.

Neste exercício de 2020 houve mudança de toda a estrutura organizacional deste Conselho, principalmente quanto à nomenclatura das unidades organizacionais.

A presente contratação de alteração da URA prevê a gravação de novo áudio, contendo as novas opções X unidades organizacionais, bem como a configuração do redirecionamento das ligações no âmbito da plataforma telefônica.





3. Valor estimado:

O valor total estimado para a o serviço de alteração da URA é na ordem de R\$ 1.177,60 (um mil e cento e setenta e sete reais e sessenta centavos).

4. Modelo do equipamento

Central telefônica: Plataforma de comutação digital NGC Voip Manager N/S
Entrega, instalação e testes

4.1. A licitante poderá realizar vistoria técnica nas instalações físicas, na sede do Crea-DF, para levantamento de informações acerca da rede primária e secundária, sistema de aterramento, distribuidores gerais, distribuidores intermediários, cabeamento da operadora. A vistoria deverá ser agendada pela LICITANTE a ser realizada até o dia útil imediatamente anterior a abertura da licitação. Após a vistoria, será emitido TERMO DE VISTORIA, para comprovação.

4.1.1. Caso a licitante não realize a vistoria, deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento do objeto deste Termo de Referência, bem como da responsabilidade da ocorrência de eventuais prejuízos em virtude da sua omissão na verificação dos locais de instalação e execução do serviço.

4.2. O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrão por conta da CONTRATADA.

4.3. Todos os serviços e materiais utilizados deverão obedecer às normas técnicas vigentes.

4.4. Os serviços deverão ser prestados por pessoal especializado, uniformizados e/ou com documento de identificação, respeitando-se as normas de segurança da CONTRATADA.

4.5. É de responsabilidade da CONTRATADA a remoção das sobras de materiais utilizados na execução dos serviços de instalação, bem como o ressarcimento de danos causados aos móveis ou imóveis pertencentes ao CONTRATANTE, pela ação dos seus técnicos.

4.6. Todos os custos adicionais, tais como despesas de transporte, hospedagem, etc., deverão estar inclusos no valor total dos serviços.

5. Prazo de Atendimento

A alteração da URA deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.



6. Condições de Garantia e Assistência Técnica

6.1. Em caso de problema na utilização da URA, esta deverá ser reconfigurada em até 3 (três) dias

6.2. A garantia do serviço permanecerá durante toda a vigência do contrato

6.3. Assistência Técnica:

6.3.1. Todos os serviços a serem prestados durante o período de 12 (doze) meses deverão ser executados no local onde a Central Privada de Comutação Telefônica foi entregue e instalada e sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

6.3.2. Caso os prazos mencionados nesses itens não estejam expressamente indicados nas propostas, os mesmos serão considerados como aceitos para efeito de julgamento.

7. Condições para aquisição dos materiais e serviço

7.1. Na execução dos serviços, faz-se necessário que a contratada utilize ferramentas adequadas e mantenha em seu quadro de profissionais capacitados e em número suficiente para o atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por qualquer motivo (férias, licenças, faltas ao serviço, etc).

7.2. A rejeição do objeto não ensejará a prorrogação do prazo de entrega.

7.3. O Crea-DF somente dará o aceite da entrega do objeto após o mesmo passar por vistoria, efetuada por funcionário designado para tal finalidade, não eximindo a CONTRATADA de ser chamada para substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, ou serviços não realizados em sua completude e que apresentem, posteriormente à expedição do Termo de Aceite, vícios redibitórios.

7.4. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho do material fornecido ou vícios ocultos, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização.

8. Prazo de vigência e pagamento

8.1. O prazo de vigência do CONTRATO será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que verificadas as hipóteses de conveniência e oportunidade por parte do Crea-DF cumuladas ao interesse da CONTRATADA.





8.2. O contrato poderá ser alterado, desde que motivadamente, atendendo às condições estabelecidas no art. 65 da Lei n. 8.666/1993.

8.3. Todas as prorrogações e/ou alterações de preço e/ou prazo deverão ser formalizadas através de Termo Aditivo.

8.4. O CONTRATO poderá ser objeto de reajuste de preços após o período inicial de 12 (doze) meses de vigência, observando-se para tanto o índice de correção do IGPM/FGV ou INPC, e utilizando-se do que apresentar menor variação.

8.5. Independentemente de transcrição, para todos os feitos legais, reputam-se inclusos no CONTRATO que vier a ser celebrado entre as partes, todas as condições estabelecidas no presente Termo de Referência, Edital e seus anexos, Proposta de Preços e Documentação de Habilitação.

8.6. O pagamento, decorrente desta licitação será efetuado, mensalmente, após o recebimento dos e serviços constantes neste termo, por meio de crédito em conta bancária após a apresentação da fatura/nota fiscal, respeitando o cronograma de pagamentos do Crea-DF.

8.7. A fatura/nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo Crea-DF, acompanhada da Certidão Negativa do INSS, do FGTS, da Receita Federal, da Secretaria de Fazenda do Estado, bem como do município, além da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, devidamente regulares.

8.8. O Crea-DF efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e fiscais, quando a legislação assim exigir.

8.9. Valores constantes da fatura/nota fiscal deverão refletir fidedignamente os valores contratados pelo Crea-DF.

8.10. O Crea-DF se reserva o direito de recusar-se ao recebimento, bem como de não efetuar o pagamento correspondente, caso os materiais ou serviços adquiridos não estejam em estrita conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência e CONTRATO assinado.

9. Condições gerais:

9.1. No preço proposto deverão estar inclusos todos os custos diretos para a entrega dos materiais, inclusive as despesas com transportes, deslocamentos e gastos decorrentes dos mesmos materiais, mão de obra especializada ou não, segurança em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa dos serviços, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação ao Crea-DF nem qualquer outro pagamento adicional.





9.2. A CONTRATADA se obriga também a responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao Crea-DF e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, nos locais de trabalho e/ou em razão da aquisição dos materiais adquiridos.

9.3. A prestação dos serviços e reposição de peças necessárias à substituição total ou parcial do sistema (peça/módulo), substituição de nobreaks/baterias ou acessórios, decorrente de uso inadequado, anormalidades climáticas e atmosféricas, sobrecarga, manejo inadequado do sistema, roubo de peças, incêndio, inundação, sabotagem e todo e qualquer defeito decorrente de força maior ou caso fortuito, será cobrada da CONTRATANTE.

9.4. A empresa licitante deverá possuir registro no Crea-DF, com situação regular, bem como profissional integrante do seu quadro técnico, também registrado no Crea-DF, em situação regular, habilitado para a execução dos serviços.

9.5. O fabricante do equipamento deverá informar as assistências técnicas credenciadas e autorizadas a prestar o serviço de garantia no território nacional. A declaração deve estar inclusa na proposta técnica;

9.6. O fabricante do equipamento deverá dispor de um número telefônico gratuito para suporte técnico e abertura de chamados de garantia;

9.7. A empresa CONTRATADA deverá possuir credenciamento junto ao fabricante dos equipamentos/solução.

9.8. Os produtos fornecidos deverão atender as especificações constantes neste Termo de Referência;

9.9. A hipótese de constatação de fornecimento de produtos não originais de fábrica, modificados/adulterados ou falsificados, em qualquer quantidade, serão aplicadas as penalidades contratuais cabíveis à CONTRATADA, cabendo ainda ao Crea-DF, o direito de mover ação judicial, responsabilizando-a civilmente por eventuais danos ou prejuízos que o fornecimento e uso desses produtos inadequados possam causar a quaisquer equipamentos ou com estes acarretar transtornos operacionais ao Conselho;

9.10. A garantia dos produtos deverá, obrigatoriamente, cobrir a reposição imediata dos suprimentos constatados defeituosos, bem como a reparação dos danos, defeitos e/ou sujeira comprovadamente ocasionados aos equipamentos e bens do Crea-DF, pelo uso normal destes materiais, com todas as providências e custos a serem assumidos pela CONTRATADA.

10. Condições de entrega:

A realização dos serviços deverá ser feita, por conta da empresa contratada, na sede do Crea-DF, sito na SGAS Quadra 901 Conjunto “D” – Asa Sul – Brasília/DF, das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.





11. Critério de contratação:

Inexigibilidade (exclusividade).

12. Da fiscalização e gerenciamento:

12.1. A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por um representante do CONTRATANTE especialmente designado para esse fim, a ser oportunamente indicado pela área gestora, doravante denominada simplesmente *Unidade Fiscalizadora*.

12.2. A fiscalização exercida pelo CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

13. Dos deveres da CONTRATADA:

13.1. prestar os serviços conforme o objeto e declarado na proposta vencedora, com eficiência, presteza e pontualidade, em conformidade com os prazos estabelecidos no contrato;

13.2. fornecer as faturas nos termos da lei;

13.3. permitir que o Crea-DF realize a fiscalização e o gerenciamento do contrato, em obediência às prescrições da norma pertinente;

13.4. acatar as instruções e observações que emanem de fiscalização, desde que sejam exigências estabelecidas no Edital, Contrato e/ou legislação pertinente;

13.5. substituir o(s) produto(s) que esteja(m) desconforme(s) com o estabelecido no edital, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da notificação pelo Crea-DF à CONTRATADA;

13.6. comunicar à ATI, no prazo máximo de 2 (dois) dias que antecedem o prazo de vencimento da entrega, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento;

13.7. apresentar o documento fiscal específico discriminando todo o serviço prestado, com indicação de preços unitários e total;

13.8. manter todas as condições de habilitação que ensejaram a sua contratação, durante toda a vigência do Contrato; e

13.9. atender solicitações do Crea-DF com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços de que trata o Edital.





14. Deveres da CONTRATANTE:

- 14.1. fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto do Edital;
- 14.2. atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is) correspondente(s), após o aceite dos equipamentos adquiridos;
- 14.3. participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos produtos;
- 14.4. efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas;
- 14.5. prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA; e
- 14.6. designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos produtos ofertados.

15. Das sanções

- 15.1. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes ensejará a aplicação das sanções previstas no contrato.
- 15.2. O atendimento às solicitações realizado após o prazo estipulado, poderá gerar multa sobre o valor anual do contrato, conforme tabela a seguir:

Horas atraso atendimento	Penalidade
Até uma hora útil	Multa 0,1%
Entre 1 e 2 horas úteis	Multa 0,3%
Entre 2 e 3 horas úteis	Multa 0,5%
Entre 3 e 4 horas úteis	Multa 0,7%
Acima de 4 horas úteis	Multa 1,0%

- 15.3. Caso o serviço de telefonia permaneça inoperante ou indisponível, além de 6 (seis) horas, será aplicada advertência à empresa contratada.
- 15.4. No caso de reincidência de inoperância ou indisponibilidade dos serviços, será aplicada multa sobre o valor anual do contrato, conforme tabela a seguir:

Horas indisponíveis/mês	Penalidade
Entre 2 e 3 horas corridas	Multa 3%
Entre 3 e 4 horas corridas	Multa 5%
Acima de 4 horas corridas	Multa 10%



DECLARAÇÃO DE VISTORIA

A empresa _____

_____, inscrita no CNPJ sob nº _____, registrada no Crea-DF sob o nº _____, neste ato representada pelo(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____ e inscrito(a) no CPF sob nº _____, **DECLARA** que realizou vistoria na sede do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal – Crea-DF, na data de ____/____/2020, em atendimento às exigências contidas no Edital nº _____, e no Termo de Referência, que visa a contratação de serviço de alteração da URA.

DECLARA, ainda, que tomou ciência da atual situação da infraestrutura e instalações para a realização dos serviços objeto do certame.

DECLARA, por fim, que todas as dúvidas técnicas existentes em relação à prestação dos serviços foram esclarecidas pelo preposto do Crea-DF subscrito nesta.

Por ser verdade firmo a presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Brasília-DF, ____/____/2020.

Responsável pela Vistoria
Empresa Licitante

Assessoria de Tecnologia da Informação
Crea-DF

