

Rio Grande do Sul
~~Município de Alpestre~~
Praça Tancredo Neves
C.N.P.J. 87.612.933/0001-18

REQUISIÇÃO Nº 54072

Folha: 1 de 1

Dotação Reduzida:

Projeto/Atividade:

Rubrica:

FR.SV:

Fornecedor:

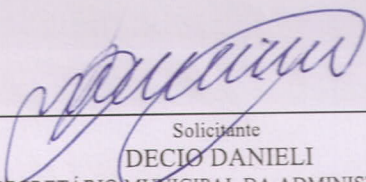
Local de Estoque: SECRET. MUN. ADMINISTRAÇÃO

Código	Descrição	Item	Unid.	Quantidade	Valor Unit.	Valor Total
28038	SERVIÇO MENSAL DE TELEFONIA VOIP CONTENDO A) 01 (UMA) CENTRAL TELEFÔNICA IP EM NUVEM; B) 50 (CINQUENTA) RAMAIS VOIP; C) 50 (CINQUENTA) CANAIS SIMULTÂNEOS DE COMUNICAÇÃO; D) 50 (CINQUENTA) APARELHOS TELEFÔNICOS IP GIGABIT; E) 01 (UM) NÚMERO 0800 NACIONAL DESTINADO AO RECEBIMENTO ILIMITADO DE CHAMADAS EXTERNAS.	1	mes	12,00		
Total:						0,00

Obs.: contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de Telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo IP), em modelo de central telefônica IP em nuvem, incluindo implantação, configuração, parametrização, disponibilização da plataforma, fornecimento dos equipamentos necessários, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, suporte técnico especializado e demais serviços indispensáveis ao pleno funcionamento da solução, destinada ao atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal de Alpestre/RS.

Em 16/07/2026

Responsável do(a)


Solicitante
DECIO DANIELI
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

Município de Alpestre/RS

Área Demandante: Secretaria Municipal da Administração

1. Descrição sucinta da demanda

Verifica-se a necessidade de aprimoramento da estrutura de comunicação telefônica atualmente utilizada pela Administração Municipal de Alpestre/RS, considerando as limitações existentes nos serviços de telefonia disponibilizados às diversas Secretarias, departamentos e unidades administrativas do Município.

A comunicação telefônica constitui ferramenta essencial para o funcionamento da Administração Pública, sendo amplamente utilizada no atendimento à população, na comunicação entre setores internos, no relacionamento com órgãos públicos de outras esferas governamentais, prestadores de serviços, fornecedores e demais instituições que mantêm vínculo com o Município.

Atualmente, o Município possui números telefônicos institucionais vinculados às diversas Secretarias e setores da Administração Municipal, os quais permanecem divulgados nos canais oficiais de comunicação, incluindo o sítio eletrônico institucional, redes sociais, materiais informativos e demais meios utilizados para divulgação dos serviços públicos e canais de atendimento ao cidadão.

Contudo, a Administração Municipal não dispõe de estrutura de telefonia corporativa adequada para operacionalização desses números, inexistindo sistema moderno de gerenciamento das comunicações, central telefônica integrada e quantidade suficiente de aparelhos e recursos tecnológicos capazes de proporcionar atendimento eficiente às ligações realizadas pela população.

Em razão dessa situação, os cidadãos frequentemente realizam contato por meio dos números oficiais divulgados pelo Município e não conseguem obter o atendimento esperado, circunstância que pode gerar a percepção de que a Administração Municipal não realiza atendimento telefônico ou não responde às demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos. Na realidade, a dificuldade decorre da ausência de infraestrutura adequada para utilização eficiente dos números telefônicos já disponibilizados pelo Município.

Além disso, a inexistência de um sistema integrado de telefonia impede a adequada distribuição das chamadas entre os diversos setores municipais, dificulta a transferência de ligações para os departamentos responsáveis, limita o gerenciamento dos atendimentos e impossibilita a utilização de recursos modernos de comunicação institucional, comprometendo a eficiência administrativa e dificultando o acesso da população aos serviços públicos.

A situação torna-se ainda mais relevante diante da crescente demanda por atendimentos realizados por telefone, especialmente nas áreas de saúde, educação, assistência social, agricultura, obras públicas, administração e demais serviços de atendimento direto ao cidadão, que dependem diariamente de comunicação ágil, organizada e eficiente para o adequado desempenho de suas atribuições.

Além disso, a evolução tecnológica observada nos últimos anos evidencia a necessidade de adoção de soluções modernas de comunicação, capazes de proporcionar maior flexibilidade operacional, melhor gerenciamento dos serviços, integração entre unidades administrativas, transferência de chamadas entre setores, monitoramento dos atendimentos e disponibilização de recursos compatíveis com as exigências atuais da Administração Pública.

A demanda também decorre da necessidade de garantir maior eficiência na comunicação institucional, reduzir dificuldades operacionais atualmente verificadas, fortalecer os canais de atendimento ao cidadão e proporcionar melhores condições para o desenvolvimento das atividades administrativas desempenhadas pelos servidores municipais.

Considerando a importância da comunicação telefônica para a continuidade dos serviços públicos, para o atendimento das demandas da população e para a melhoria da imagem institucional da Administração Municipal perante a comunidade, torna-se necessária a modernização da infraestrutura de telefonia utilizada pela Prefeitura Municipal de Alpestre/RS, assegurando maior disponibilidade, qualidade e eficiência nos serviços de comunicação prestados pelos diversos órgãos municipais.

2. Grau de prioridade da demanda

Prioridade alta, considerando que a comunicação telefônica constitui serviço essencial para o funcionamento da Administração Municipal, para a integração entre os diversos setores públicos e para o atendimento das demandas da população, sendo necessária a adoção de medidas que promovam maior eficiência, disponibilidade e qualidade dos serviços de comunicação institucional.

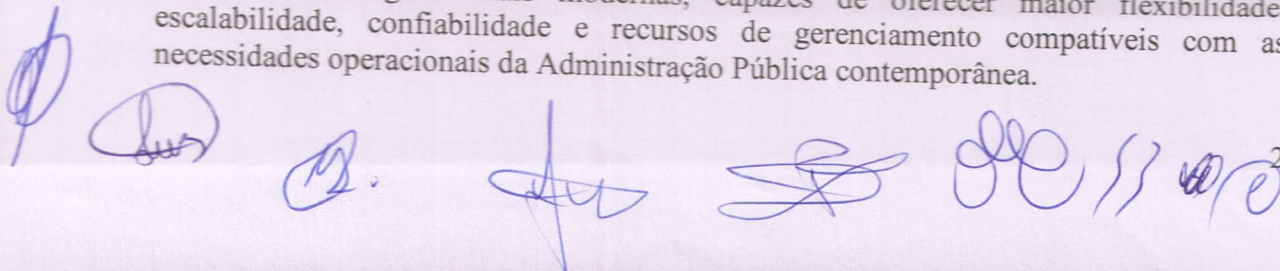
3. Justificativa da necessidade da contratação

A necessidade decorre da importância de garantir condições adequadas de comunicação entre os diversos órgãos e unidades administrativas que compõem a estrutura da Prefeitura Municipal de Alpestre/RS, assegurando maior eficiência na execução das atividades administrativas e no atendimento prestado à população.

A comunicação telefônica representa um dos principais meios de contato entre a Administração Pública e os cidadãos, sendo indispensável para agendamentos, orientações, esclarecimentos, encaminhamentos de demandas, comunicação entre servidores e interação com órgãos públicos e entidades externas.

As limitações atualmente verificadas na estrutura de telefonia podem comprometer a agilidade dos processos administrativos, dificultar a comunicação entre setores e reduzir a eficiência dos serviços disponibilizados à comunidade. Tal cenário pode gerar impactos diretos na prestação dos serviços públicos e na capacidade de resposta da Administração Municipal às demandas da população.

Além disso, a crescente digitalização dos processos administrativos exige a utilização de soluções tecnológicas mais modernas, capazes de oferecer maior flexibilidade, escalabilidade, confiabilidade e recursos de gerenciamento compatíveis com as necessidades operacionais da Administração Pública contemporânea.



A demanda também se justifica pela necessidade de fortalecer a infraestrutura tecnológica do Município, promovendo melhorias nos canais de comunicação institucional e contribuindo para a modernização da gestão pública municipal.

Por fim, a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da comunicação telefônica está alinhada aos princípios da eficiência, economicidade e continuidade dos serviços públicos, proporcionando melhores condições para o desempenho das atividades administrativas e para o atendimento dos cidadãos.

4. Riscos da não formalização da demanda

A não formalização da presente demanda poderá resultar na manutenção das limitações atualmente verificadas na estrutura de comunicação telefônica da Administração Municipal, comprometendo a eficiência dos serviços prestados e dificultando o adequado atendimento das demandas da população.

Poderá também ocasionar dificuldades operacionais relacionadas à comunicação entre os diversos setores da Administração Pública, reduzindo a agilidade na troca de informações, no encaminhamento de solicitações e na execução de atividades administrativas essenciais.

Além disso, a permanência do cenário atual poderá limitar a capacidade de modernização dos serviços de comunicação institucional, mantendo a Administração Municipal dependente de estruturas tecnológicas menos eficientes e menos adequadas às necessidades contemporâneas de gestão pública.

A ausência de medidas voltadas ao aprimoramento da telefonia poderá ainda impactar a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos, dificultando o acesso aos serviços públicos municipais e comprometendo a comunicação entre a Administração e a comunidade.

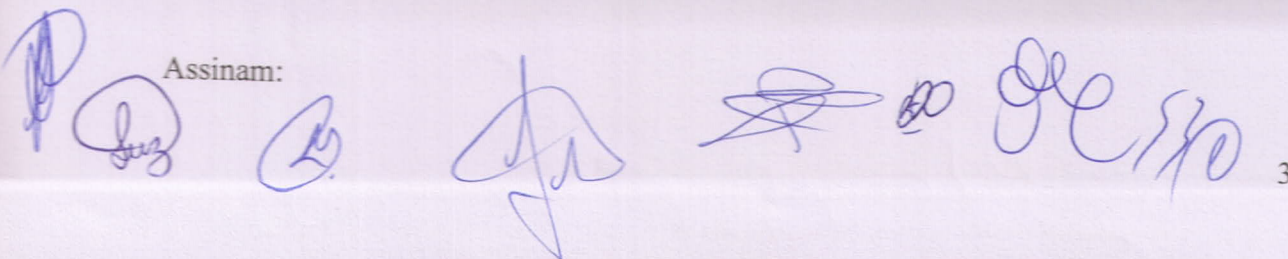
Por fim, a manutenção das atuais limitações poderá gerar prejuízos à eficiência administrativa, reduzir a produtividade dos setores municipais e dificultar a implementação de ações voltadas à modernização da gestão pública e ao fortalecimento dos serviços prestados pelo Município.

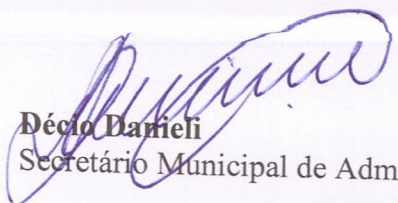
5. Disposições gerais

A presente demanda possui natureza institucional e decorre da necessidade de fortalecimento da infraestrutura de comunicação utilizada pela Administração Municipal, visando proporcionar melhores condições para o funcionamento dos serviços públicos e para o atendimento das necessidades da população de Alpestre/RS.

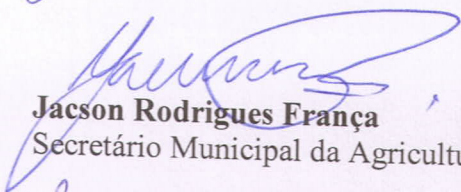
As definições técnicas, operacionais, quantitativas e demais requisitos relacionados à futura solução deverão ser detalhadas posteriormente nos instrumentos de planejamento da contratação, observadas as necessidades da Administração Municipal, as características da estrutura organizacional do Município e o interesse público envolvido.

Assinam:

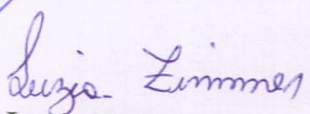




Décio Danieli
Secretário Municipal de Administração



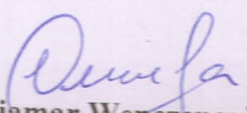
Jacson Rodrigues França
Secretário Municipal da Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente



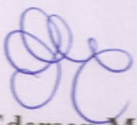
Luzia Zimmer
Secretária Municipal da Saúde e Saneamento



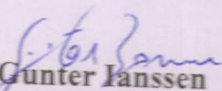
Roseli Conceição Argenton
Secretária Municipal de Assistência Social



Cindiamar Wenezenovicz Meotti
Secretária Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo



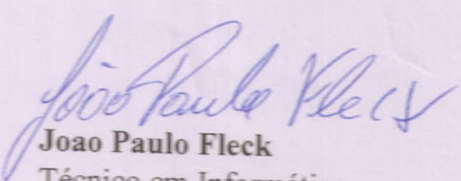
Ederson Moraes
Secretário Municipal da Fazenda



Gunter Janssen
Secretário Municipal do Planejamento



Itamar Sachet
Secretário Municipal de Obras Públicas e Trânsito



Joao Paulo Fleck
Técnico em Informática

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de Telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo IP), em modelo de central telefônica IP em nuvem, incluindo implantação, configuração, parametrização, disponibilização da plataforma, fornecimento dos equipamentos necessários, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, suporte técnico especializado e demais serviços indispensáveis ao pleno funcionamento da solução, destinada ao atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal de Alpestre/RS.

1.2. A contratação compreende a disponibilização de infraestrutura tecnológica completa para gerenciamento das comunicações telefônicas da Administração Municipal, abrangendo recursos de telefonia corporativa, gerenciamento centralizado, integração entre setores, atendimento ao público e demais funcionalidades necessárias ao adequado funcionamento dos serviços públicos municipais.

1.3. A solução deverá contemplar todos os elementos necessários à sua plena operacionalização, incluindo equipamentos, licenças, infraestrutura de comunicação, suporte técnico, atualizações tecnológicas, treinamento inicial dos usuários responsáveis e demais recursos necessários à execução do objeto.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação fundamenta-se na necessidade de modernização da infraestrutura de comunicação institucional utilizada pela Administração Municipal de Alpestre/RS, considerando as limitações atualmente verificadas nos serviços de telefonia disponíveis para atendimento das demandas administrativas e da população.

2.2. A comunicação telefônica constitui ferramenta indispensável ao funcionamento dos órgãos públicos municipais, sendo amplamente utilizada para atendimento ao cidadão, comunicação entre setores, relacionamento com órgãos públicos, fornecedores, prestadores de serviços e demais instituições vinculadas às atividades desenvolvidas pelo Município.

2.3. A demanda foi devidamente formalizada por meio do Documento de Formalização da Demanda – DFD e analisada no Estudo Técnico Preliminar – ETP, os quais concluíram pela necessidade e viabilidade da contratação da solução pretendida.

2.4. A solução proposta busca promover maior eficiência administrativa, melhoria dos canais de comunicação, ampliação da capacidade de atendimento ao público, integração entre os diversos setores municipais e modernização dos recursos tecnológicos utilizados pela Administração Pública Municipal.

3. DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação será realizada mediante Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, por

tratar-se de contratação cujo valor estimado se enquadra nos limites legalmente estabelecidos para contratação direta, observadas as atualizações promovidas pela legislação e pelos atos normativos federais aplicáveis.

3.2. A adoção da contratação direta mostra-se juridicamente cabível e administrativamente adequada, considerando que o valor estimado da despesa permanece dentro do limite previsto para a hipótese de dispensa de licitação, bem como diante da natureza comum do objeto pretendido, consistente na disponibilização de solução de telefonia corporativa amplamente ofertada no mercado por empresas especializadas.

3.3. A opção pela contratação direta observa os princípios da eficiência, da economicidade, da celeridade processual e da busca da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, permitindo a satisfação da necessidade administrativa de forma mais célere, sem prejuízo da competitividade, da transparência e da adequada seleção da proposta mais vantajosa.

3.4. A contratação será precedida da realização de pesquisa de preços em conformidade com o art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, destinada a demonstrar a compatibilidade dos valores contratados com os preços praticados no mercado, assegurando a vantajosidade econômica da contratação e a adequada aplicação dos recursos públicos.

3.5. O enquadramento na hipótese de dispensa de licitação não afasta a observância dos princípios que regem as contratações públicas, especialmente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, planejamento, economicidade, interesse público, transparência e segregação de funções, devendo a instrução processual conter todos os documentos e justificativas exigidos pela legislação vigente.

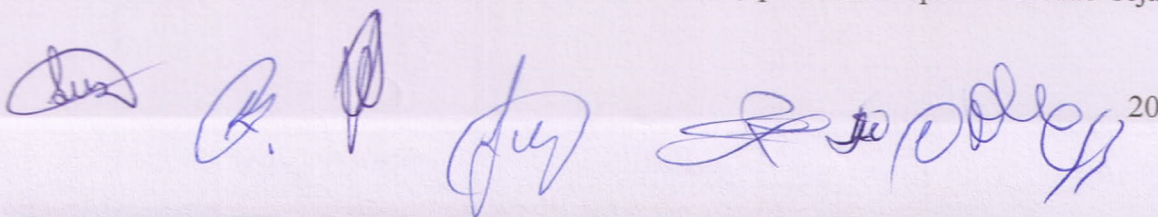
3.6. Diante da necessidade de modernização da infraestrutura de comunicação da Administração Municipal, da viabilidade técnica da solução proposta, da compatibilidade do valor estimado com os limites legais aplicáveis e da demonstração de vantajosidade da contratação, conclui-se pela adequação da realização do procedimento por meio de Dispensa de Licitação, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A solução consiste na disponibilização de sistema completo de Telefonia VoIP em ambiente de central telefônica IP hospedada em nuvem, permitindo o gerenciamento centralizado das comunicações telefônicas da Prefeitura Municipal de Alpestre.

4.2. A solução deverá possibilitar a integração entre os diversos órgãos municipais, permitindo a comunicação interna entre setores por meio de ramais digitais, bem como a realização e o recebimento de chamadas externas para telefones fixos e móveis em território nacional.

4.3. O sistema deverá possibilitar a transferência de chamadas entre os diversos departamentos, Secretarias e unidades administrativas, permitindo que o cidadão seja

 20

direcionado ao setor competente sem necessidade de realizar nova ligação, contribuindo para maior agilidade e eficiência no atendimento.

4.4. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidades de gerenciamento centralizado, monitoramento das comunicações, controle dos usuários, administração de ramais, geração de relatórios gerenciais e demais recursos necessários à gestão dos serviços telefônicos.

4.5. A solução deverá operar em ambiente de nuvem mantido pela contratada, dispensando a necessidade de aquisição, instalação ou manutenção de servidores e centrais telefônicas físicas por parte do Município.

4.6. A contratada deverá garantir a continuidade dos serviços durante toda a vigência contratual, mantendo infraestrutura adequada, suporte técnico especializado e atualizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTITATIVOS

5.1. A solução de Telefonia VoIP a ser disponibilizada deverá contemplar, no mínimo, os quantitativos abaixo especificados, considerados necessários para atendimento das demandas de comunicação das Secretarias Municipais, departamentos, setores administrativos e unidades de atendimento vinculadas à estrutura organizacional do Município de Alpestre/RS:

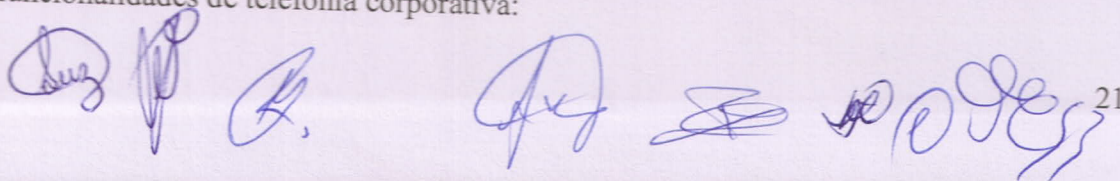
- a) 01 (uma) Central Telefônica IP em nuvem;
- b) 50 (cinquenta) ramais VoIP;
- c) 50 (cinquenta) canais simultâneos de comunicação;
- d) 50 (cinquenta) aparelhos telefônicos IP Gigabit;
- e) 01 (um) número 0800 nacional destinado ao recebimento ilimitado de chamadas externas.

5.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de nuvem mantido integralmente pela contratada, compreendendo toda a infraestrutura necessária para seu funcionamento, incluindo hospedagem da central telefônica, gerenciamento dos serviços, armazenamento das configurações, atualizações da plataforma e demais recursos indispensáveis à operação do sistema.

5.3. Os quantitativos previstos representam a demanda mínima estimada pela Administração Municipal, devendo a solução possuir capacidade de expansão futura, caso haja necessidade de ampliação do número de ramais, usuários ou funcionalidades durante a vigência contratual, mediante solicitação da Administração e observadas as condições contratuais aplicáveis.

5.4. A solução deverá contemplar ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em território nacional, sem cobrança adicional por utilização regular dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na proposta da contratada e na regulamentação aplicável ao setor.

5.5. A plataforma deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes recursos e funcionalidades de telefonia corporativa:

 21

- a) Unidade de Resposta Audível – URA;
- b) Filas de atendimento;
- c) Gravação de chamadas;
- d) Relatórios gerenciais e estatísticos;
- e) Identificação de chamadas;
- f) Configuração de horários de atendimento;
- g) Transferência de chamadas entre ramais e setores;
- h) Gerenciamento remoto da plataforma;
- i) Controle de usuários, grupos e ramais;
- j) Monitoramento operacional da solução;
- k) Encaminhamento e redirecionamento de chamadas;
- l) Histórico de ligações realizadas e recebidas;
- m) Administração centralizada por interface web;
- n) Recursos de comunicação interna entre os diversos setores da Administração Municipal.

5.6. A solução deverá permitir a integração dos diversos órgãos municipais por meio de ramais internos, possibilitando a transferência de chamadas entre Secretarias, departamentos e unidades administrativas, contribuindo para maior agilidade no atendimento à população e para a melhoria dos fluxos de comunicação institucional.

5.7. Os aparelhos telefônicos IP fornecidos deverão ser compatíveis com a solução disponibilizada, possuir tecnologia Gigabit Ethernet, identificação de chamadas, viva-voz, agenda telefônica, suporte aos protocolos de comunicação necessários ao funcionamento da plataforma e demais características compatíveis com utilização em ambiente corporativo.

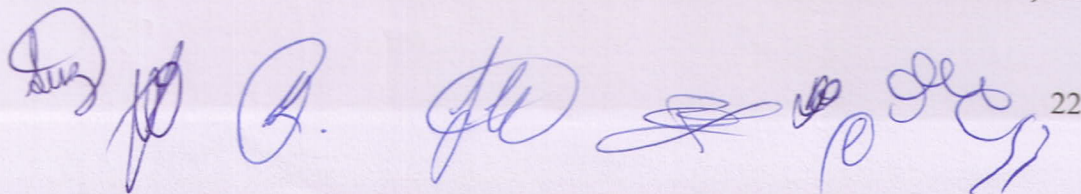
5.8. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, sem qualquer indício de utilização anterior, recondicionamento, remanufatura ou adaptação, devendo ser entregues em perfeitas condições de funcionamento, conservação e segurança.

5.9. Os equipamentos deverão ser entregues acompanhados dos respectivos manuais de operação e instalação, fontes de alimentação, acessórios, certificados de garantia e demais componentes necessários à sua plena utilização, sem qualquer ônus adicional para a Administração Municipal.

5.10. A contratada deverá assegurar total compatibilidade entre os equipamentos fornecidos e a plataforma disponibilizada, responsabilizando-se pela instalação, configuração, parametrização e pleno funcionamento de todos os componentes integrantes da solução.

5.11. Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá garantir a disponibilidade, estabilidade, segurança e desempenho da solução, promovendo as manutenções, atualizações e correções necessárias para assegurar a continuidade dos serviços e o adequado atendimento das necessidades da Administração Municipal.

5.12. A solução deverá observar as boas práticas de segurança da informação, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade das comunicações



22

institucionais realizadas pelos órgãos da Administração Municipal, bem como a proteção dos dados eventualmente tratados durante a execução contratual.

6. DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

6.1. A contratada será responsável pela implantação integral da solução de Telefonia VoIP, contemplando todas as atividades necessárias à sua plena operacionalização, incluindo configuração da central telefônica IP em nuvem, criação e parametrização dos ramais, configuração dos canais de comunicação, ativação do número 0800, instalação e configuração dos aparelhos telefônicos IP, testes operacionais, ajustes técnicos e demais procedimentos indispensáveis ao adequado funcionamento do sistema.

6.2. A implantação deverá ocorrer de forma planejada e coordenada com a Administração Municipal, observando as necessidades específicas de cada Secretaria, departamento e unidade administrativa, de modo a assegurar a adequada distribuição dos ramais e a correta configuração dos recursos de comunicação a serem disponibilizados aos usuários.

6.3. Caberá à contratada realizar a migração, adaptação e integração dos números telefônicos institucionais atualmente pertencentes ao Município, preservando a continuidade dos canais de comunicação já divulgados à população, sempre que tecnicamente viável e observadas as condições estabelecidas pelas operadoras e órgãos reguladores competentes.

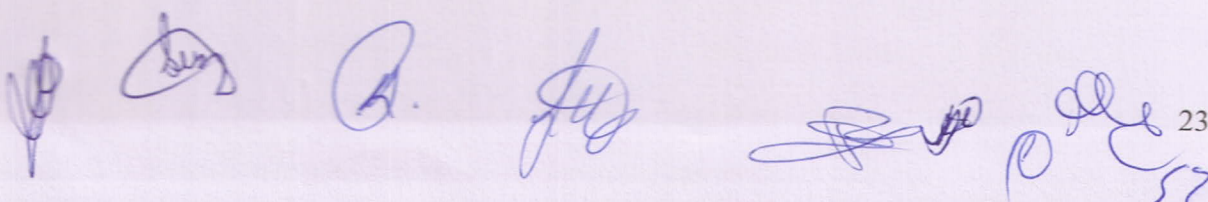
6.4. Durante a implantação, deverão ser adotadas todas as medidas necessárias para minimizar impactos às atividades administrativas e ao atendimento da população, buscando assegurar a continuidade dos serviços de comunicação e evitando interrupções que possam comprometer o funcionamento regular dos órgãos municipais.

6.5. Antes da entrada definitiva em operação, a contratada deverá realizar testes completos de funcionamento da solução, abrangendo chamadas internas e externas, transferência de ligações, funcionamento dos ramais, operação do número 0800, recursos de atendimento, estabilidade da plataforma e demais funcionalidades contratadas, promovendo os ajustes eventualmente necessários para garantir a plena operacionalidade do sistema.

6.6. Também deverá ser disponibilizado suporte técnico durante o período de implantação, com acompanhamento especializado destinado à resolução de dúvidas, ajustes operacionais e correção de eventuais inconsistências identificadas durante a entrada em funcionamento da solução.

6.8. Considerar-se-á concluída a implantação somente após a verificação, pela Administração Municipal, de que todos os serviços, equipamentos, ramais, funcionalidades e recursos contratados encontram-se devidamente instalados, configurados e em pleno funcionamento, aptos a atender as necessidades dos diversos setores da Prefeitura Municipal de Alpestre/RS.

7. DO PRAZO DE EXECUÇÃO E DA VIGÊNCIA



23

7.1. A contratada deverá concluir a implantação integral da solução no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Início dos Serviços ou documento equivalente emitido pela Administração Municipal, compreendendo todas as etapas necessárias à plena operacionalização do sistema, incluindo fornecimento e instalação dos equipamentos, configuração da central telefônica, criação dos ramais, parametrização dos serviços, migração dos números telefônicos, realização de testes operacionais, treinamento dos usuários e demais procedimentos indispensáveis ao funcionamento da solução.

7.2. A implantação somente será considerada concluída após a verificação e aceite da Administração Municipal, mediante comprovação de que todos os recursos, funcionalidades, equipamentos e serviços contratados encontram-se devidamente instalados, configurados e em pleno funcionamento.

7.3. O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, período durante o qual a contratada deverá assegurar a plena disponibilidade da solução, incluindo suporte técnico, manutenção, atualizações e demais serviços necessários à continuidade da prestação contratual.

7.4. Considerando que o objeto consiste na prestação contínua de serviço essencial de comunicação institucional, indispensável ao funcionamento regular dos órgãos municipais e ao atendimento da população, a vigência contratual poderá ser renovada sucessivamente, desde que demonstradas a vantajosidade para a Administração, a manutenção das condições inicialmente pactuadas e o interesse público na continuidade da contratação, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, nas possíveis renovações poderá ser aplicado o IPCA acumulado no período.

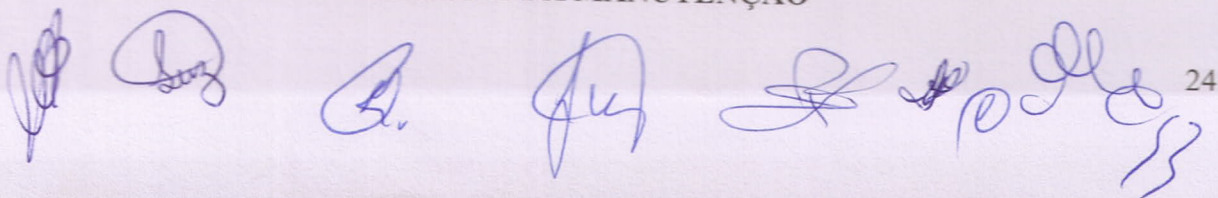
8. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

8.1. O recebimento provisório ocorrerá após a conclusão da implantação da solução, incluindo a instalação dos equipamentos, configuração da central telefônica, criação dos ramais, parametrização dos serviços e realização dos testes iniciais de funcionamento, mediante verificação preliminar da disponibilidade dos recursos contratados.

8.2. O recebimento definitivo ocorrerá após a conferência integral da solução pela Administração Municipal, mediante verificação do pleno funcionamento dos equipamentos, da central telefônica em nuvem, dos ramais, dos canais de comunicação, do número 0800 e das demais funcionalidades contratadas, bem como da conformidade com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e da inexistência de pendências técnicas que possam comprometer a adequada utilização dos serviços.

8.3. A Administração Municipal poderá realizar testes operacionais, verificações técnicas, simulações de atendimento, conferência das funcionalidades disponibilizadas e quaisquer outros procedimentos que julgar necessários para comprovar o atendimento integral das condições estabelecidas neste Termo de Referência, podendo solicitar correções, ajustes ou complementações sempre que constatada qualquer desconformidade em relação ao objeto contratado.

9. DO SUPORTE TÉCNICO E DA MANUTENÇÃO



24

9.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, visando garantir a continuidade, estabilidade e pleno funcionamento da solução de Telefonia VoIP disponibilizada à Administração Municipal.

9.2. O suporte técnico deverá contemplar atendimento remoto, por telefone, sistema de chamados, correio eletrônico ou outros meios disponibilizados pela contratada, bem como atendimento presencial sempre que a natureza da ocorrência ou a complexidade da situação exigir intervenção física para restabelecimento dos serviços, configuração de equipamentos ou correção de falhas operacionais.

9.3. A contratada deverá promover todas as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas necessárias à adequada operação da plataforma, dos equipamentos fornecidos e dos demais recursos integrantes da solução, responsabilizando-se pela identificação, correção e prevenção de falhas que possam comprometer a qualidade, disponibilidade ou desempenho dos serviços contratados.

9.4. Todas as atualizações tecnológicas, correções de segurança, melhorias de desempenho, adequações operacionais e demais atualizações necessárias ao pleno funcionamento da solução deverão estar incluídas no valor contratado, sem qualquer ônus adicional para a Administração Municipal, assegurando que a plataforma permaneça atualizada e compatível com as necessidades institucionais durante toda a vigência contratual.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

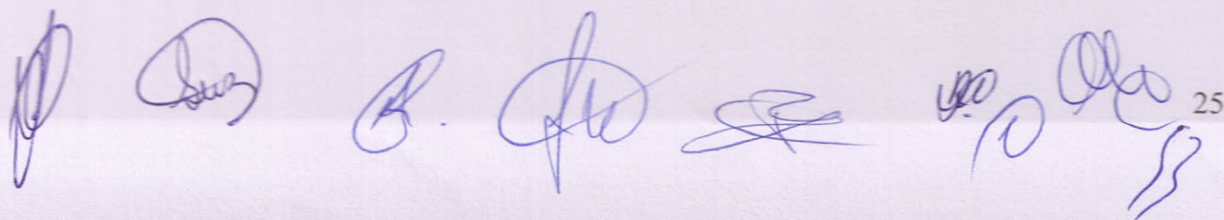
10.1. Executar integralmente o objeto contratado em estrita conformidade com as disposições deste Termo de Referência, da proposta apresentada, do instrumento contratual e da legislação aplicável, responsabilizando-se pela qualidade, eficiência e regularidade dos serviços prestados.

10.2. Disponibilizar toda a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da solução, incluindo central telefônica em nuvem, licenças, sistemas, equipamentos, canais de comunicação, recursos operacionais e demais componentes indispensáveis à plena execução do objeto, sem ônus adicional para a Administração Municipal.

10.3. Realizar a implantação, configuração, parametrização e ativação dos serviços contratados, promovendo todas as adequações técnicas necessárias para assegurar o pleno funcionamento da solução e sua compatibilidade com as necessidades da Administração Municipal.

10.4. Fornecer os equipamentos previstos neste Termo de Referência, novos, de primeiro uso, em perfeitas condições de funcionamento, acompanhados dos respectivos manuais, acessórios, fontes de alimentação e demais componentes necessários à sua adequada utilização.

10.5. Garantir a continuidade, disponibilidade e estabilidade dos serviços durante toda a vigência contratual, adotando as medidas necessárias para prevenir interrupções, minimizar indisponibilidades e assegurar a adequada operação da solução disponibilizada ao Município.



25

10.6. Prestar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, disponibilizando canais adequados de atendimento para registro e acompanhamento de ocorrências, bem como promovendo atendimento remoto e presencial sempre que necessário para solução de problemas ou restabelecimento dos serviços.

10.7. Corrigir, às suas expensas e dentro de prazo razoável, quaisquer falhas, defeitos, inconsistências, indisponibilidades ou irregularidades identificadas na execução dos serviços, independentemente de comunicação formal da Administração, sempre que decorrentes de responsabilidade da contratada.

10.8. Manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre informações, documentos, dados, registros, comunicações e demais conteúdos aos quais tiver acesso em razão da execução contratual, abstendo-se de utilizá-los para qualquer finalidade diversa daquela relacionada ao cumprimento do objeto contratado.

10.9. Observar integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção dos dados eventualmente tratados durante a execução contratual, responsabilizando-se por eventuais danos decorrentes de sua utilização indevida.

10.10. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação, qualificação técnica, regularidade fiscal, trabalhista e demais requisitos exigidos para a contratação, apresentando os documentos comprobatórios sempre que solicitados pela Administração Municipal.

10.11. Responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, securitários e demais obrigações decorrentes da execução contratual, não gerando qualquer vínculo empregatício entre os profissionais eventualmente utilizados na prestação dos serviços e o Município de Alpestre/RS.

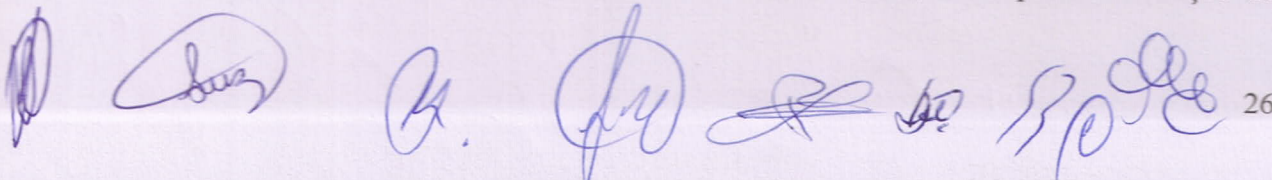
10.12. Comunicar imediatamente à Administração Municipal qualquer fato, falha, indisponibilidade, incidente ou situação que possa comprometer a continuidade dos serviços, a segurança das informações ou o adequado funcionamento da solução contratada, adotando prontamente as medidas necessárias para sua regularização.

10.13. Disponibilizar profissionais capacitados e com conhecimento técnico compatível com a complexidade da solução fornecida, garantindo atendimento adequado às demandas da Administração Municipal durante toda a vigência contratual.

10.14. Cumprir integralmente a legislação aplicável ao objeto contratado, bem como as normas técnicas, regulatórias e operacionais pertinentes aos serviços de telecomunicações e às soluções de Telefonia VoIP, responsabilizando-se pela regularidade da prestação dos serviços perante os órgãos competentes.

11. DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

11.1. Disponibilizar à contratada todas as informações, documentos, acessos e demais elementos necessários à adequada implantação, configuração e operacionalização da



solução contratada, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários para a correta execução do objeto.

11.2. Permitir o acesso dos representantes, técnicos e profissionais da contratada aos locais onde houver necessidade de instalação, configuração, testes, manutenção ou demais procedimentos relacionados à execução contratual, observadas as normas internas de segurança e funcionamento da Administração Municipal.

11.3. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual por meio de servidor formalmente designado, verificando o cumprimento das obrigações assumidas, a qualidade dos serviços prestados, o funcionamento da solução disponibilizada e a observância das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

11.4. Comunicar formalmente à contratada quaisquer irregularidades, falhas, inconsistências ou descumprimentos contratuais constatados durante a execução dos serviços, fixando prazo razoável para adoção das providências necessárias à sua regularização, quando cabível.

11.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada na forma e nos prazos estabelecidos no contrato, após a devida liquidação da despesa, atesto do fiscal responsável e verificação do regular cumprimento das obrigações contratuais e legais aplicáveis.

12. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

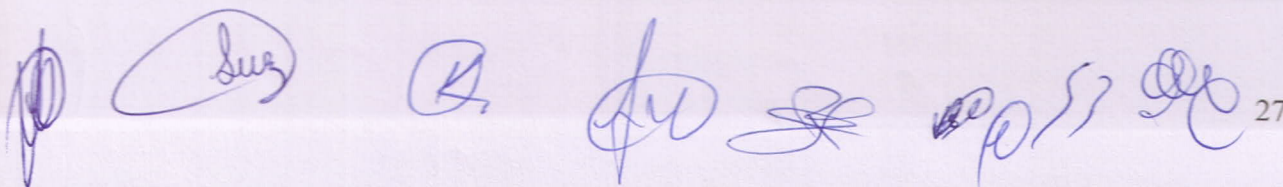
12.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor ou comissão formalmente designada pela Administração Municipal, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, competindo-lhe exercer o acompanhamento contínuo da execução dos serviços, visando assegurar o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no respectivo instrumento contratual.

12.2. Compete ao fiscal do contrato acompanhar a implantação da solução, verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, conferir a adequada prestação dos serviços, monitorar o funcionamento da solução disponibilizada, registrar ocorrências relacionadas à execução contratual, solicitar correções quando necessárias e comunicar à Administração Municipal eventuais irregularidades, falhas ou descumprimentos contratuais verificados durante a vigência da contratação.

12.3. A fiscalização exercida pela Administração Municipal não exclui, limita ou reduz a responsabilidade da contratada pela perfeita execução do objeto, cabendo-lhe responder integralmente pela qualidade dos serviços prestados, pelo adequado funcionamento da solução disponibilizada e pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais, legais e regulamentares aplicáveis.

13. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

13.1. O pagamento pelos serviços efetivamente disponibilizados e executados será realizado de forma mensal, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

 27

13.2. A liquidação da despesa e o respectivo pagamento ficarão condicionados à comprovação da regular execução dos serviços, mediante atesto do fiscal do contrato, que verificará a conformidade da solução disponibilizada com as condições contratadas e a inexistência de pendências que impeçam o recebimento dos serviços.

13.3. O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias após a liquidação da despesa, observando-se o cronograma de pagamentos adotado pelo Município de Alpestre/RS, nos termos do Decreto Municipal nº 1.604/2017, sendo realizado na quinta-feira subsequente ao cumprimento de todas as condições necessárias para pagamento.

13.4. Para fins de pagamento, a contratada deverá apresentar a documentação fiscal exigida pela legislação vigente, bem como manter durante toda a execução contratual as condições de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária exigidas para a contratação.

13.5. Sobre os pagamentos efetuados incidirão as retenções tributárias legalmente previstas, especialmente aquelas estabelecidas pela Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012 e suas alterações, bem como demais retenções eventualmente exigidas pela legislação aplicável à espécie.

13.6. Eventuais erros, inconsistências ou irregularidades na documentação apresentada suspenderão o prazo de pagamento até que a contratada promova a devida regularização, não sendo computado, nesse período, qualquer ônus para a Administração Municipal.

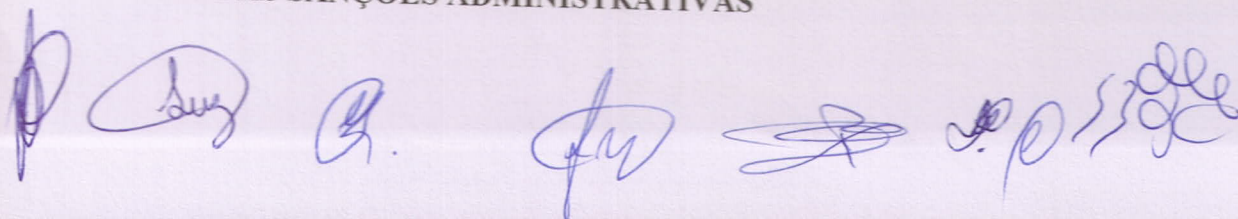
14. DOS INDICADORES MÍNIMOS DE DESEMPENHO

14.1. Constituem indicadores mínimos de desempenho da contratação a disponibilidade e funcionamento contínuo da plataforma de telefonia, a adequada operacionalidade dos ramais e equipamentos disponibilizados, a qualidade das comunicações realizadas e recebidas, a correta execução das funcionalidades contratadas e o atendimento tempestivo das demandas de suporte técnico apresentadas pela Administração Municipal.

14.2. Também serão considerados indicadores mínimos de desempenho a estabilidade operacional da solução, a continuidade dos serviços sem interrupções injustificadas, a disponibilidade e funcionamento do número 0800, a efetiva integração entre os diversos setores da Administração Municipal, a capacidade de transferência de chamadas entre ramais e departamentos, bem como o pleno funcionamento dos recursos de gerenciamento, monitoramento e atendimento previstos na contratação.

14.3. A contratada deverá manter a solução em condições adequadas de operação durante toda a vigência contratual, assegurando níveis compatíveis de desempenho, confiabilidade, disponibilidade, segurança e qualidade dos serviços, adotando as medidas necessárias para prevenir falhas, corrigir eventuais indisponibilidades e garantir o adequado atendimento das necessidades de comunicação da Administração Municipal e da população usuária dos serviços públicos.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

 28

15.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a contratada às penalidades previstas nos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, observados o contraditório, a ampla defesa e a proporcionalidade da sanção aplicada.

15.2. Poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, conforme a gravidade da infração, as penalidades de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

16.1. A extinção do contrato poderá ocorrer nas hipóteses previstas nos arts. 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais disposições legais aplicáveis.

16.2. Constituem, entre outras, hipóteses passíveis de ensejar a extinção contratual o descumprimento das obrigações assumidas, a paralisação injustificada dos fornecimentos, a perda das condições de habilitação exigidas no certame e as demais situações previstas na legislação vigente.

16.3. A extinção contratual não afasta a aplicação das penalidades cabíveis nem a responsabilização da contratada pelos prejuízos eventualmente causados à Administração Municipal

17. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

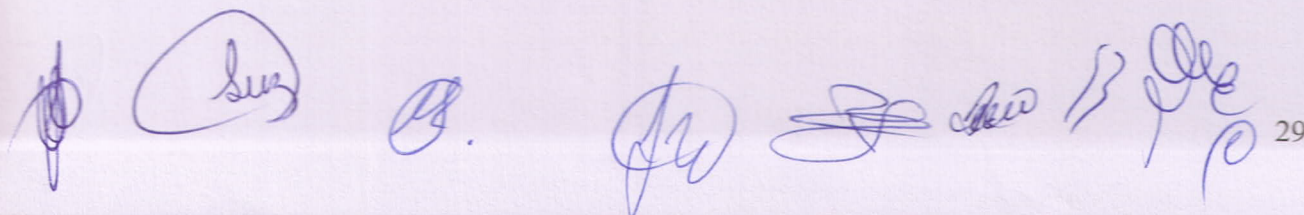
17.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta das dotações orçamentárias próprias consignadas no orçamento vigente do Município de Alpestre/RS, vinculadas às Secretarias e unidades administrativas beneficiadas pela solução de telefonia, observadas as classificações orçamentárias e fontes de recursos aplicáveis à natureza da despesa.

17.2. A Administração Municipal adotará as providências necessárias para assegurar a existência de disponibilidade orçamentária e financeira suficiente ao atendimento integral da contratação durante toda a sua vigência, observadas as disposições da Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal, da Lei Federal nº 4.320/1964 e demais normas aplicáveis à gestão orçamentária e financeira da Administração Pública.

17.3. Antes da formalização da contratação e da emissão dos respectivos empenhos, será realizada a devida verificação da adequação orçamentária da despesa, bem como a compatibilidade da contratação com os instrumentos de planejamento e orçamento vigentes no Município.

17.4. Caso a execução contratual ultrapasse o exercício financeiro em que ocorrer sua formalização, as despesas dos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias que vierem a ser consignadas nos respectivos orçamentos anuais, observadas as disposições legais e a disponibilidade de recursos para sua continuidade.

18. DA PROTEÇÃO DE DADOS E DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

 29

18.1. A contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

18.2. Todas as informações eventualmente acessadas em razão da execução contratual deverão ser tratadas com sigilo, confidencialidade e observância das normas aplicáveis à proteção de dados e à segurança da informação.

18.3. É vedada a utilização das informações obtidas durante a execução contratual para finalidade diversa daquela relacionada ao cumprimento do objeto contratado.

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

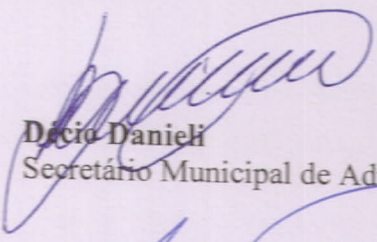
19.1. A participação no procedimento de contratação implica plena aceitação das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

19.2. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração Municipal com fundamento na Lei Federal nº 14.133/2021, nos princípios da Administração Pública e nas demais normas aplicáveis à matéria.

19.3. Integram a presente contratação o Documento de Formalização da Demanda – DFD, o Estudo Técnico Preliminar – ETP, a pesquisa de preços, a proposta da contratada e os demais documentos que compõem o respectivo processo administrativo.

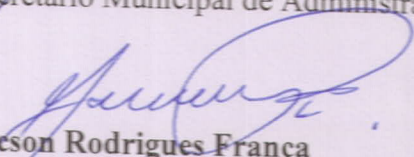
19.4. A contratação visa garantir a modernização da infraestrutura de comunicação da Prefeitura Municipal de Alpestre, proporcionando maior eficiência administrativa, melhoria do atendimento à população e fortalecimento dos mecanismos de comunicação institucional utilizados pelos diversos órgãos da Administração Municipal.

Assinam:



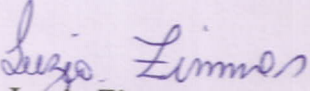
Dácio Danieli

Secretário Municipal de Administração



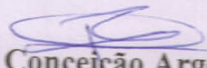
Jacson Rodrigues França

Secretário Municipal da Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente



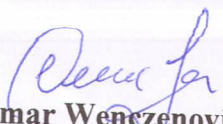
Luzia Zimmer

Secretária Municipal da Saúde e Saneamento



Roseli Conceição Argenton

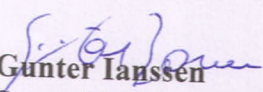
Secretária Municipal de Assistência Social



Cindiamar Wenczenovicz Meotti
Secretária Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo



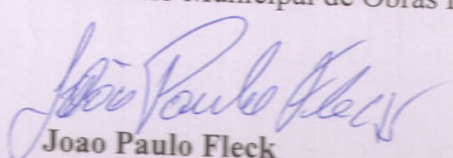
Ederson Moraes
Secretário Municipal da Fazenda



Gunter Ianssen
Secretário Municipal do Planejamento



Itamar Sachet
Secretário Municipal de Obras Públicas e Trânsito



Joao Paulo Fleck
Técnico em Informática