

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE UMA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLEMENTAR E OPERAR UM SISTEMA DE TELEFONIA FIXA PABX E STFC COM RAMAIS IP, FORNECER SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL E INTERNET MÓVEL, E DESENVOLVER E IMPLEMENTAR UMA PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E CHATBOT NO WHATSAPP PARA O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CANAÃ DOS CARAJÁS (SAAE).		
INSTITUIÇÃO:	SAAE	RESPONSÁVEL:	THARLLYSON VINICIOS DOS SANTOS QUITANILHA

1. DA APRESENTAÇÃO

1.1. O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás é uma autarquia da administração indireta que integra a estrutura administrativa do Município de Canaã dos Carajás e que tem por missão institucional executar as políticas públicas relacionadas com os serviços de saneamento básico e dentre eles a captação, tratamento e distribuição de água potável para a população de forma geral.

1.2. O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás (SAAE) reconhece a necessidade imperativa de modernizar e expandir sua infraestrutura de comunicação para melhor atender às demandas operacionais e ao público que serve. A implementação de um sistema de telefonia fixa PABX e STFC com ramais IP, juntamente com a provisão de serviços de telefonia móvel e internet móvel robustos, além do desenvolvimento de uma plataforma de automação de mensagens e chatbot no WhatsApp, são medidas estratégicas essenciais para alcançar uma eficiência operacional superior, melhorar o atendimento ao cliente e otimizar as operações internas.

1.3. Essa iniciativa visa não apenas aprimorar a qualidade das comunicações internas e externas, mas também integrar tecnologias modernas que podem proporcionar maior interatividade e acessibilidade para os usuários dos serviços do SAAE, alinhando-se assim às melhores práticas no setor de serviços públicos.

1.4. Este Termo de Referência tem como objetivo estabelecer as condições para o registro de preços para a contratação de uma empresa especializada capaz de



fornecer, implementar e gerenciar um sistema de comunicação integrado. Este sistema incluirá soluções de telefonia fixa e móvel e uma plataforma de automação de comunicação digital, garantindo que o SAAE possa atender de forma mais eficaz às necessidades atuais e futuras de sua operação e de seus clientes.

1.5. O projeto abrangerá:

1.5.1. Implementação e Operação de Sistema de Telefonia Fixa PABX e STFC com Ramais IP: Configuração de um sistema abrangente que facilitará a comunicação interna e permitirá uma interação eficiente com o público externo.

1.5.2. Fornecimento de Serviços de Telefonia Móvel e Internet Móvel: Estabelecimento de serviços móveis que assegurem conectividade e comunicação contínua para equipes de campo e funcionários administrativos, independentemente de sua localização.

1.5.3. Desenvolvimento de uma Plataforma de Automação de Mensagens e Chatbot no WhatsApp: Criação de uma solução digital que permita ao SAAE interagir de maneira automatizada com os clientes, proporcionando respostas rápidas e registro eficiente de solicitações e reclamações.

2. DO OBJETO

2.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de uma empresa especializada para a implementação e operação de um sistema de telefonia fixa PABX e STFC com ramais IP, fornecimento de serviços de telefonia móvel e internet móvel, e desenvolvimento e implementação de uma plataforma de automação de mensagens e chatbot no WhatsApp. Este contrato visa atender as necessidades do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás (SAAE), melhorando a eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao público.

2.2. Instalação de um sistema PABX completo que integre todas as funcionalidades necessárias para a gestão eficaz das comunicações internas e externas da entidade, incluindo, mas não se limitando a, funcionalidades como voicemail, redirecionamento de chamadas, conferências, filas de espera, e registros detalhados de chamadas.

2.3. Implementação de ramais IP que permitam a comunicação direta e eficiente entre os departamentos do SAAE e facilitem a realização de chamadas externas com custos otimizados através do uso de tecnologia VoIP.

- 2.4. Suporte técnico e manutenção contínua do sistema para garantir sua operacionalidade ininterrupta e atualizações conforme necessário.
- 2.5. Provisão de planos de telefonia móvel que incluam chamadas, SMS e dados móveis para funcionários, especialmente aqueles que realizam trabalho de campo ou que necessitem de comunicação constante fora do ambiente de escritório.
- 2.6. Internet móvel de alta velocidade que assegure acesso constante e eficaz à rede corporativa e outros recursos online, facilitando tarefas como envio de relatórios em tempo real, acesso a sistemas de gestão operacional e comunicação imediata com a central.
- 2.7. Criação de um chatbot no WhatsApp que possa automatizar o atendimento inicial, fornecendo respostas imediatas a perguntas frequentes, agendando serviços, e encaminhando questões complexas para atendimento humano quando necessário.
- 2.8. Integração da plataforma de chatbot com os sistemas internos do SAAE para permitir o acesso a informações atualizadas e a realização de funções específicas, como consulta de contas, avisos de manutenção ou interrupções de serviço, e feedback dos usuários.
- 2.9. Monitoramento e manutenção da plataforma para garantir sua eficácia, atualizar conteúdos e ajustar parâmetros de interação conforme o feedback dos usuários e as necessidades da entidade.

3. DO OBJETIVO

3.1. O objetivo do presente termo de referência é detalhar critérios para a contratação de uma empresa especializada para implementar e operar um sistema de telefonia fixa PABX e STFC com ramais IP, fornecer serviços de telefonia móvel e internet móvel, e desenvolver uma plataforma de automação de mensagens e chatbot no WhatsApp tem como objetivo principal melhorar a infraestrutura de comunicação do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás (SAAE). Este projeto visa alcançar uma série de objetivos estratégicos detalhados abaixo:

3.1.1. Melhoria da Eficiência Operacional: Integrar e otimizar as operações de comunicação interna e com o público, reduzindo os tempos de resposta e aumentando a eficácia das interações.

3.1.2. Aumento da Acessibilidade e Qualidade do Atendimento ao Cliente: Implementar uma plataforma de chatbot no WhatsApp para oferecer

atendimento automatizado 24/7, complementando os canais de atendimento existentes com uma opção mais acessível e eficiente.

3.1.3. Redução de Custos de Comunicação: Utilizar tecnologias mais eficientes como VoIP nos ramais IP e planos otimizados de telefonia e dados móveis para reduzir os custos operacionais associados à comunicação.

3.1.4. Garantia de Continuidade e Confiabilidade do Serviço: Estabelecer sistemas de comunicação com alta disponibilidade e planos de contingência robustos para garantir a continuidade dos serviços em qualquer situação.

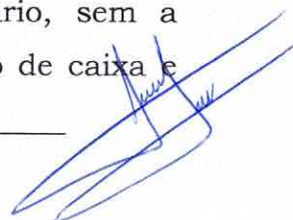
3.1.5. Adaptação a Tecnologias Emergentes e Escalabilidade: Criar uma infraestrutura de comunicação que não só atenda às necessidades atuais como também seja capaz de se adaptar a tecnologias emergentes e escalar conforme o crescimento da demanda.

3.2. Estes objetivos refletem o compromisso do SAAE em utilizar tecnologias avançadas para aprimorar suas operações, melhorar o atendimento ao cliente e assegurar a eficiência e sustentabilidade de suas atividades. A contratação proposta é crucial para atingir estes fins, garantindo que o SAAE continue a atender e superar as expectativas de seus usuários e stakeholders.

4. DA JUSTIFICATIVA

4.1. O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás (SAAE) enfrenta desafios crescentes relacionados à gestão eficiente de suas operações e ao atendimento das necessidades de sua comunidade. A infraestrutura de comunicação atual está desatualizada e não consegue suportar adequadamente as demandas operacionais nem oferecer o nível de serviço que os cidadãos esperam de uma instituição pública moderna e responsiva. A implementação de um sistema de telefonia fixa PABX e STFC com ramais IP, serviços de telefonia móvel e internet móvel, juntamente com uma plataforma de automação de mensagens e chatbot no WhatsApp, é essencial para modernizar esses serviços.

4.2. Uma licitação para registro de preços permite ao SAAE obter as melhores ofertas disponíveis no mercado, garantindo não apenas preços competitivos mas também termos favoráveis. O registro de preços proporcionará ao SAAE a flexibilidade de adquirir tecnologias e serviços conforme necessário, sem a obrigação de compra total imediata, o que ajuda na gestão de fluxo de caixa e

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and strokes, is located in the bottom right corner of the page.

orçamento. Além disso, a escolha de fornecedores qualificados através de um processo de licitação assegura a obtenção de serviços de alta qualidade a custos otimizados, representando uma gestão fiscal prudente dos recursos públicos.

4.3. A licitação pública assegura transparência no processo de contratação, um elemento crucial no manejo de fundos públicos. Este processo permite que diversas empresas competentes participem, garantindo igualdade de oportunidades e conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei nº 14.133/2021 e alterações subsequentes. A realização de uma licitação para registro de preços demonstra o compromisso do SAAE com a integridade, a justiça e a responsabilidade, essenciais para manter a confiança pública.

4.4. A contratação de serviços através de registro de preços permite ao SAAE adaptar-se a mudanças tecnológicas e expandir serviços conforme necessário. Isso é particularmente importante em um campo tecnológico que está sempre em evolução, onde novas melhorias podem oferecer significativos benefícios operacionais. O registro de preços proporciona a flexibilidade necessária para atualizar ou expandir a infraestrutura de comunicação sem a necessidade de múltiplos processos licitatórios prolongados, o que economiza tempo e recursos.

4.5. Portanto, a licitação para registro de preços é justificada pela urgente necessidade de modernização da infraestrutura de comunicação do SAAE, pela busca de eficiência e redução de custos, pela necessidade de transparência e conformidade legal e pela flexibilidade em adaptar-se a tecnologias emergentes. Este processo permitirá ao SAAE melhorar significativamente sua capacidade de servir a comunidade de Canaã dos Carajás, alinhando-se às expectativas de um serviço público eficiente e moderno.

5. DO VALOR ESTIMADO

5.1. O valor máximo proposto pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás para a execução total do objeto bem como os unitários permanecerão sigilosos até o fim da fase de lances do processo, nos termos do Art. 15, § 2º do Decreto Federal Nº. 10.024/2019, com vistas a obter a melhor proposta para a administração, assim, o valor será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento da fase de lances, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e demais informações para a elaboração das propostas.

5.2. Justifica-se a classificação como sigiloso do orçamento referente à presente contratação, conforme autorizado pelo Artigo 24 da Lei 14.133/2021, que dispõe sobre as normas gerais de licitações e contratos administrativos.

5.3. A divulgação do orçamento pode comprometer nossa estratégia de preços, prejudicando negociações e estratégias competitivas.

5.4. A classificação como sigiloso é necessária para prevenir vazamentos de informações antes da divulgação oficial da licitação, evitando acesso precoce por parte de concorrentes.

5.5. Fundamentamos, assim, com base nas disposições legais contidas no artigo 24 da Lei 14.133/2021, que permite a classificação de documentos, inclusive orçamentos, como sigilosos.

5.6. Salientamos nosso compromisso com a transparência e prestação de contas e garantimos que, caso a classificação como sigiloso seja acatada, estaremos prontos para apresentar todas as informações necessárias em momento oportuno, de acordo com a legislação vigente.

6. DA SUGESTÃO DE MODALIDADE

6.1.1. Indica-se a modalidade de licitação por Pregão Eletrônico no regime de contratação de sistema de registro de preço, considerando o menor preço por lote, e regime de execução por preço unitário, respeitando os valores máximos unitários propostos na lista orçamentária.

6.1.2. Justificativa para adoção do critério de julgamento menor preço por lote: A utilização do critério de julgamento de menor preço por lote visa garantir a seleção de propostas financeiramente mais vantajosas para a Administração Pública, promovendo a economicidade e otimização de recursos, estimulando a participação de um maior número de fornecedores, fomentando a concorrência e proporcionando condições para que empresas de diferentes portes possam competir de forma equitativa.

6.1.3. Justificativa para adoção do Sistema de Registro de Preços: O Sistema de Registro de Preços é ferramenta colocada à disposição da Administração para viabilizar a contratação de bens e serviços de consumo constante e de difícil mensuração, por meio do qual é firmado compromisso de contratação com terceiros, materializado na ata de registro de preços.



6.2. Posto isso, a SAAE, diante da necessidade de contratações frequentes dos serviços pretendidos e devidamente detalhados na planilha no item 9, cuja demanda é padronizada, se vale da sistemática do registro de preços, uma vez que os serviços que serão registrados não são suscetíveis de definição precisa das quantidades necessárias, e não demandam alterações em cada contratação a ser realizada

7. DA LEGISLAÇÃO NORMAS E REGULAMENTOS

7.1. Os trabalhos a serem contratados deverão ser elaborados de forma a compatibilizar a qualidade dos serviços com os requisitos de segurança, funcionalidade, adequação ao interesse público, economia, facilidade na execução dos serviços, conservação, manutenção, durabilidade, adoção de normas técnicas, atendimento aos requisitos básicos de saúde e segurança do trabalho e o mínimo impacto ambiental, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

8. DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO OBJETO

8.1. Sistema de Telefonia Fixa PABX e STFC com Ramais IP

8.1.1 PABX

- a) Capacidade: Suportar no mínimo 100 ramais, expansível.
- b) Funcionalidades: Inclui voicemail, encaminhamento de chamadas, chamadas em espera, conferências, identificador de chamadas, e gravação de chamadas.
- c) Tecnologia VoIP: Suporte a protocolos SIP e RTP para comunicações pela internet.
- d) Compatibilidade: Deve ser compatível com diversas operadoras de telefonia e suportar integração com sistemas de STFC.
- e) Interface de Usuário: Deve incluir uma interface de gestão web para configurações administrativas e técnicas.
- f) Suporte e Manutenção: Deve incluir suporte técnico 24/7 e manutenção preventiva e corretiva.



8.1.2 STFC com Ramais IP

- a) Qualidade de Serviço (QoS): Garantia de qualidade de voz e dados.
- b) Segurança: Criptografia de chamadas e autenticação robusta de usuários.
- c) Redundância: Soluções de backup para garantir operação contínua durante falhas.

8.2. Serviços de Telefonia Móvel e Internet Móvel

8.2.1 Telefonia Móvel

- a) Cobertura: Nacional com roaming internacional opcional.
- b) Planos: Incluindo dados, voz e mensagens de texto, com opções de planos corporativos personalizáveis.
- c) Dispositivos: Fornecimento ou compatibilidade com smartphones e dispositivos móveis modernos.

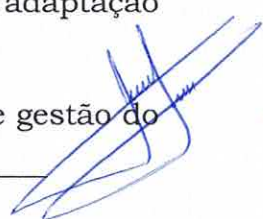
8.2.2 Internet Móvel

- a) Velocidade: No mínimo 10 Mbps de download e 5 Mbps de upload, com opções superiores disponíveis.
- b) Tecnologia: 4G LTE no mínimo, com transição para 5G onde disponível.
- c) Planos de Dados: Planos de dados flexíveis e escaláveis de acordo com as necessidades do SAAE.

8.3. Plataforma de Automação de Mensagens e Chatbot no WhatsApp

8.3.1 Chatbot no WhatsApp

- a) Capacidade de Resposta: Capaz de processar e responder a consultas com base em um conjunto extensivo de FAQs e scripts programados.
- b) Inteligência Artificial: Utilização de IA para aprendizagem e adaptação às necessidades dos usuários.
- c) Integração: Capacidade de integrar-se com os sistemas de gestão do

A large, stylized handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

SAAE para acessar informações em tempo real.

- d) Segurança: Proteção de dados conforme as normas de segurança de TI e conformidade com a LGPD.

8.3.2 Gestão da Plataforma

- a) Relatórios e Análises: Ferramentas analíticas para monitorar o desempenho do chatbot, incluindo taxa de resposta, satisfação do usuário e eficácia da interação.
- b) Customização: Facilidade de atualização e customização do sistema de respostas e interações com o usuário.
- c) Suporte Técnico: Suporte técnico contínuo e treinamento para operadores e gestores da plataforma.

8.4. Estas especificações técnicas mínimas garantem que o SAAE possa contar com uma infraestrutura de comunicação de alta qualidade, segura e capaz de atender às suas necessidades operacionais e estratégicas, proporcionando um serviço eficiente e acessível ao público e funcionários.

9. DO QUANTITATIVO ESTIMADO

9.1. Os quantitativos estimados para o objeto em questão se baseiam na estrutura atual do SAAE, levando em consideração ampliações futuras, onde tem-se o total estimado conforme quadros abaixo:

10. DA EQUIPE TÉCNICA

10.1. A empresa contratada deverá dispor de equipe técnica qualificada para execução dos serviços, aparelhagem adequadas para execução dos serviços, durante toda vigência do contrato.

10.1. A contratada, vencedora, obrigatoriamente deverá manter durante toda a vigência do contrato no mínimo um (01) Engenheiro de Telecomunicações como responsáveis técnicos, conforme resolução 218, do CONFEA, registrados junto ao CREA.

11. DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E SEGURANÇA

11.1. Caberá a empresa contratada o cumprimento das disposições no tocante a

segurança e da medicina do trabalho estabelecida pela Lei n.º 6.514/77. Sendo de cunho obrigatório o uso de equipamento de segurança na execução dos serviços. E o cumprimento de todas as normas de segurança.

11.2. Fica a CONTRATADA responsável pelo fornecimento de todos os EPI's necessários à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e saúde no trabalho e a integridade física do trabalhador.

11.3. A CONTRATADA fornecerá, manterá e usará materiais como placas de sinalização, cones ou corrente plástica, para isolamento de áreas onde estarão desenvolvendo atividades de risco.

11.4. Deverá ainda, ser atentado para tudo o que reza as normas de regulamentação "NR-18" da Legislação, em vigor, condições e Meio Ambiente do Trabalho na Indústria da Construção Civil.

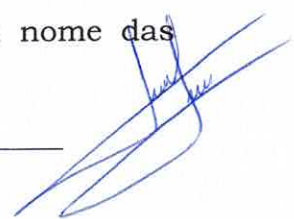
11.5. Em caso de acidentes no canteiro de trabalho, a CONTRATADA deverá:

- a) Prestar todo e qualquer socorro imediato às vítimas;
- b) Paralisar imediatamente a obra, a fim de evitar a possibilidade de mudanças das circunstâncias relacionadas com o acidente; e
- c) Solicitar imediatamente o comparecimento da FISCALIZAÇÃO no lugar da ocorrência, relatando o fato.

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1. A proponente deverá apresentar Certidão de Registro e Quitação no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA do ano vigente, bem como de seus responsáveis técnicos com validade na data de abertura do certame, comprovando o registro ou inscrição da empresa licitante e de seu responsável técnico na entidade profissional competente.

12.2. Comprovação da capacidade técnico-operacional do licitante, demonstrando a execução, a qualquer tempo, de serviços compatíveis com o objeto desta licitação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado (com firma reconhecida), preferencialmente, acompanhado das certidões de acervo técnico emitidas pelo conselho de fiscalização profissional competente em nome dos profissionais vinculados aos referidos atestados, como forma de conferir autenticidade e veracidade das informações constantes nos atestados emitidos em nome das licitantes, nos termos do acordo nº 2326/2019 do TCU.



12.2.1. Como requisitos de capacitação técnico operacional serão exigidos ATESTADOS que contenham, no mínimo, a execução dos seguintes serviços compreendendo 50% (cinquenta por cento) das quantidades consideradas para os itens de maior relevância técnica na planilha orçamentária:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANTIDADE A UTILIZAR	QUANTIDADE TOTAL A SER COMPROVADA ≥ 50%
1	Assinatura de 0800	Mês	12	6
2	Assinatura de Feixe E1	Mês	12	6
3	Tráfego de chamadas fixo-fixo local	Minuto	3770	1885
4	Tráfego de chamadas fixo-fixo LDN (R1, R2, R3)	Minuto	2626	1313
5	Tráfego de chamadas móvel-fixo Local (VC1)	Minuto	603	301
6	Tráfego de chamadas móvel-fixo VC2	Minuto	115	57
7	Tráfego de chamadas móvel-fixo VC3	Minuto	560	280

12.3. Atestados de Comprovação da capacitação técnico-profissional na área objeto de licitação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado contratante do serviço, devidamente registrados no CREA e acompanhados da Certidão de Acervo Técnico (CAT), emitida pelo CREA, em nome da pessoa física responsável e indicado pela licitante, que contenham individualmente os itens a seguir exigidos, obedecendo as parcelas de maior relevância.

12.4. Como requisitos mínimos de Capacitação Técnico-Profissional serão exigidos ATESTADOS que contenham, no mínimo, a execução dos seguintes serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO
1.	Assinatura de 0800
2.	Assinatura de Feixe E1
3.	Tráfego de chamadas fixo-fixo local
4.	Tráfego de chamadas fixo-fixo LDN (R1, R2, R3)
5.	Tráfego de chamadas móvel-fixo Local (VC1)
6.	Tráfego de chamadas móvel-fixo VC2
7	Tráfego de chamadas móvel-fixo VC3

12.5. Certidões de Acervo Técnico sem atestados ou somente Atestados sem a Certidão de Acervo Técnico. Se os atestados de capacidade técnica operacional forem apresentados desacompanhados de Certidões de Acervo Técnico será solicitado diligências.

12.6. Deverão constar, preferencialmente, das CERTIDOES DE ACERVO TECNICO ou dos ATESTADOS expedidos pelo CREA/CAU, em destaque, os seguintes dados: data de início e término da obra, local de execução, nome do contratante e da CONTRATADA, nome dos responsáveis técnicos, seus títulos profissionais e números de registros no CREA/CAU e as especificações técnicas da obra.

12.7. Não serão aceitas CERTIDOES DE ACERVO TECNICO ou ATESTADOS de Projetos, Fiscalização, Supervisão, Gerenciamento, Controle Tecnológico ou Assessoria Técnica de Obras.

12.8. Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica.

12.9. A Comissão Permanente de Licitação poderá solicitar informações complementares acerca dos atestados apresentados, através de notas fiscais, certidões de acervo técnico, anotações de responsabilidade técnico e contratos, via diligência, em sítios eletrônicos oficiais ou através da própria licitante, momento em que será atribuído quarenta e oito horas para envio das informações complementares, sob pena de inabilitação, sem prejuízo de sanções administrativas.

12.10. Quando a certidão e/ou atestado, operacional ou profissional, não for emitida pelo contratante principal do serviço (órgão ou ente público), casos de atestados oriundos de subcontratação, deverá ser juntada à documentação:

- a) Autorização da subcontratação do órgão principal da obra/serviço.
- b) Declaração formal do contratante principal, ou de seus responsáveis técnicos, confirmando que o técnico indicado foi responsável técnico pela sua execução dos serviços ou Contrato de trabalho registrado no Conselho Regional do Profissional à época da execução do objeto do atestado/certidão.

12.11. Comprovação de a PROPONENTE possuir como Responsável Técnico ou em seu quadro permanente, na data prevista para entrega dos documentos, no mínimo profissional de nível superior, sendo um engenheiro de telecomunicações, reconhecido pelo CREA/CAU, que poderá ser feita através de um dos seguintes documentos:

12.11.1. Cópia da "FICHA OU LIVRO DE REGISTRO DE EMPREGADOS" onde se identifique os campos de admissão e rescisão, ou cópia da carteira de

trabalho que identifique o nome, dados pessoais do profissional, assinatura do empregador e os campos de admissão e rescisão;

12.11.2. O sócio, comprovando-se a participação societária através de cópia do contrato Social;

12.11.3. Contrato de prestação de serviços ou termo de contratação futura;

12.12. Declaração de indicação e Disponibilidade de Profissionais, assinada pelo representante legal da licitante;

12.13. Declaração expressa da equipe técnica indicada pela licitante, autorizando sua indicação como responsável técnico, pela execução dos serviços/obras a serem contratados.

12.14. Declaração firmada pela equipe técnica de não possuir vínculo empregatício com o público do município de Canaã dos Carajás;

12.15. A licitante deverá possuir licença, concessão ou autorização da ANATEL para prestar o serviço telefônico comutado – STFC, nas modalidades LDN e LDI;

12.16. As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a qualificação técnica na presente licitação, ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido ou com irregularidades, serão inabilitadas.

13. DA VISITA TÉCNICA

13.1. A visita para vistoria tem por objetivo dar à Contratante a certeza e a comprovação de que todos os licitantes conhecem integralmente o objeto da licitação e, via de consequência, que suas propostas de preços possam refletir com exatidão a sua plena execução, evitando-se futuras alegações de desconhecimento das características dos serviços licitados.

13.2. O projeto para implementação e operação de um sistema de telefonia fixa PABX e STFC com ramais IP, fornecimento de serviços de telefonia móvel e internet móvel, e desenvolvimento de uma plataforma de automação de mensagens e chatbot no WhatsApp é complexo e envolve diversas especificidades técnicas que são cruciais para o sucesso da instalação e operação contínua. A infraestrutura existente do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás (SAAE) apresenta particularidades que devem ser meticulosamente avaliadas para garantir que a integração dos novos sistemas seja realizada de maneira eficiente e eficaz.

13.3. A visita técnica permite que os licitantes avaliem diretamente a

infraestrutura de telecomunicações atual do SAAE, incluindo as condições físicas das instalações, a topologia da rede existente e os sistemas de TI em uso. Isso é crucial para planejar a integração dos novos sistemas sem interrupções e para a previsão de possíveis desafios técnicos que possam surgir durante a implementação.

13.4. Durante a visita, os licitantes podem obter um entendimento claro das necessidades operacionais e técnicas do SAAE, o que possibilita a proposição de soluções mais adequadas e personalizadas. Isso garante que o sistema proposto seja não apenas tecnicamente compatível, mas também otimizado para atender às especificidades do ambiente do SAAE.

13.5. A compreensão in loco dos requisitos e desafios específicos do site pode significativamente diminuir o risco de imprevistos durante a fase de implementação, evitando atrasos, custos extras e necessidade de alterações de última hora. Isso contribui para a estabilidade financeira do projeto e reduz o risco de exceder os orçamentos planejados.

13.6. A obrigatoriedade da visita técnica reflete o compromisso do SAAE em garantir que todos os licitantes tenham pleno entendimento do escopo e complexidade do projeto. Isso assegura um alto padrão de qualidade nas propostas recebidas e promove uma competição justa e equitativa entre os potenciais fornecedores.

13.7. A visita permite aos licitantes verificarem se há requisitos específicos de conformidade ou regulamentações locais que possam afetar a instalação e operação dos sistemas propostos. Isso é especialmente importante em projetos que envolvem infraestrutura crítica como sistemas de telecomunicações em serviços públicos.

13.8. É necessário que seja incluída a obrigatoriedade de visita técnica no termo de referência e no edital da licitação como uma medida prudente que alinha as expectativas entre o SAAE e os licitantes, garantindo que as propostas sejam baseadas em uma compreensão clara e detalhada das necessidades reais do projeto. Isso maximiza as chances de sucesso na implementação do projeto e na operação dos sistemas, além de promover a transparência e a eficácia do processo de licitação.

13.9. As interessadas deverão designar um Representante Técnico, devidamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, is located in the bottom right corner of the page.

habilitado, para efetuar visita técnica aos locais de execução das instalações, com o objetivo de obter informações, esclarecimentos e ciência das demandas do sistema, de forma a possibilitar que seja feito o levantamento das necessidades de materiais e serviços para a elaboração da proposta.

13.10. Sugere-se que a visita técnica deverá ser executada por um dos Responsáveis Técnicos da proponente, com capacidade técnica suficiente para às discursões pautados nessa visita.

13.11. O SAAE disponibiliza os horários de segunda a sexta, das 08:00h às 14:00h, pois a duração de visita é de no mínimo 03:00h, a visita deve ser solicitada mediante agendamento prévio junto ao setor de Licitações, através do e-mail: licitacao@saaecanaadoscarajas.com.br.

14. DA ORDEM DE SERVIÇO

14.1. Só a após a emissão da Ordem de Serviço que a empresa contratada poderá começar os trabalhos.

14.2. Será emitida Ordem de Serviço parcial mediante necessidade, a critério exclusivo do SAAE, de acordo com as necessidades da Autarquia referente as linhas de serviços descritas em Termo de Referência, sendo que todas as informações porventura necessárias à plena dos estarão especificadas e descritas na mesma.

15. DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

15.1. O prazo de execução dos serviços de implantação será de 10 (dez) dias após a emissão da ordem de serviço, os serviços continuados devem ser disponibilizados imediatamente após a implantação.

15.2. Os prazos definidos e estabelecidos neste Termo de Referência para a execução do objeto da Licitação deverão ser cumpridos rigorosamente, constantes da expedição da respectiva ordem de serviço, somente podendo ser prorrogado por expressa autorização do fiscal do contrato a ser celebrado, e com justificativa notadamente plausível, tendo em vista a necessidade de agilidade do processo.

16. DA FISCALIZAÇÃO

16.1. A prestação do serviço será fiscalizada pelo fiscal designado, o qual deverá acompanhar toda a execução dos serviços, realizar o recebimento e atestar

os documentos de despesa, após verificação da fiel e adequada prestação dos serviços.

16.2. A presença ou aceite pela fiscalização do SAAE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa contratada pelas características e irregularidades dos serviços.

16.3. A contratada deverá fornecer a fiscalização do SAAE relatórios fotográficos quinzenais para efeito de comprovação dos serviços.

16.4. Caberá a fiscalização rejeitar, totalmente ou em parte, qualquer serviço que não esteja de acordo com as exigências, bem como determinar prazo para reparação do serviço que esteja fora de especificação.

17. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

17.1. As medições deverão ser elaboradas pela CONTRATADA, de comum acordo com a fiscalização dos serviços executados e entregues no setor responsável.

17.2. O pagamento será efetuado com apresentação da Nota Fiscal/Nota Fatura emitida pela CONTRATADA, depois de medidos e aceitos os serviços pela FISCALIZAÇÃO da CONTRATANTE, que conferirá e atestará a sua execução.

17.3. A CONTRATADA se obriga a apresentar junto à fatura dos serviços prestados, cópia da quitação das seguintes obrigações patronais referentes ao mês anterior ao do pagamento:

- a) Recolhimento das contribuições devidas ao INSS (parte do empregador e parte do empregado), relativas aos empregados envolvidos na execução do objeto deste instrumento;
- b) Recolhimento do FGTS, relativo aos empregados referidos na alínea anterior;
- c) Comprovante de recolhimento do ISS, quando for o caso, dentro de 20 (vinte) dias a partir do recolhimento destes encargos.

17.4. O pagamento de cada Nota Fiscal/Nota Fatura dependerá da apresentação dos documentos e quitantes acima referidos.

17.5. O pagamento dos serviços será efetuado até 30 (trinta) dias após o processamento do pedido devidamente protocolado, desde que a documentação

protocolada atenda aos requisitos estabelecidos no Edital e na legislação pertinente.

17.6. A CONTRATANTE reserva-se o direito de não efetuar o pagamento se os dados constantes da nota fiscal estiverem em desacordo com os dados da CONTRATADA e, ainda, se for constatado, que os serviços executados não correspondem às especificações apresentadas na proposta.

17.7. Havendo devolução ou retificação de Nota Fiscal/fatura por incorreção e/ou rasuras, ou por data expirada das certidões acima solicitadas, o prazo de pagamento contará a partir da data de reapresentação da(s) mesma(s).

17.8. Não será efetuado qualquer pagamento enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à CONTRATADA ou inadimplência contratual, inclusive quando for constatada divergência ou irregularidade na documentação apresentada.

17.9. Como condição do pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar na data da emissão da ordem bancária, as Certidões de Regularidade com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, INSS e FGTS, devidamente válidas.

17.10. A CONTRATADA é obrigada pelas legislações pertinente, cronograma e descrição da implantação das medidas preventivas definidas no Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção – PCMAT, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, no Programa de Gerenciamento de Riscos-PGR e seus respectivos responsáveis, sob pena de retardar o processo de pagamento.

17.11. A realização de pagamentos fica condicionada à consulta prévia pela CONTRATANTE a regularidade fiscal da CONTRATADA.

17.12. O recebimento, provisório ou definitivo, não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança das obras e serviços, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, de acordo com os limites estabelecidos pela Lei vigente sobre a matéria e pelo contrato.

18. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

18.1. Após apresentados os serviços requeridos à empresa a ser contratada, estando os mesmos em conformidade com os requisitos estabelecidos pela FISCALIZAÇÃO, será emitido pelo fiscal do contrato o termo de recebimento de obra

conforme o art. 140 da Lei 14.133/2021:

18.1.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado; e

18.1.2. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 desta Lei.

19. DA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Instrumento, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

19.1.2. Cumprir rigorosamente, o Código Civil, as Normas Técnicas da ABNT, as normas de Segurança do Trabalho, a IN 01/2010 – MPOG e demais normas e regulamentos pertinentes.

19.1.3. Obter junto ao órgão profissional competente a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART do contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato e apresentar o documento à fiscalização do SAAE.

19.1.4. Fornecer aos seus colaboradores uniformes, calçados, crachás de identificação e equipamentos de proteção individual, obedecendo ao disposto nas normas de Segurança e Medicina do trabalho, assumindo inclusive, toda a responsabilidade no que se refere ao fornecimento de auxílio-alimentação, auxílio transporte, assistência médica e demais obrigações trabalhistas.

19.1.5. Utilizar mão-de-obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente à perfeita execução dos serviços.



- 19.1.6. Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões exigidos neste Termo de Referência, bem como impedir que a mão-de-obra que cometer falta disciplinar, qualificada como de natureza grave, seja mantida ou retorne às instalações do SAAE.
- 19.1.7. Efetuar o pagamento dos salários, encargos sociais, fiscais, comerciais trabalhistas e previdenciários, obrigando-se a saldá-los nos prazos legais, independentemente do pagamento da fatura/nota fiscal por parte.
- 19.1.8. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados na execução de serviços inerentes ao contrato, ainda que acontecido nas dependências do SAAE.
- 19.1.9. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 19.1.10. Cumprir a legislação e as normas relativas à Segurança e Medicina do Trabalho, diligenciando para que seus empregados trabalhem com Equipamento de Proteção Individual (EPI) e executem os testes necessários e definidos na legislação pertinente. A fiscalização do SAAE poderá paralisar os serviços, enquanto tais empregados não estiverem protegidos, ficando o ônus da paralisação por conta da empresa.
- 19.1.11. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança determinadas pelo SAAE.
- 19.1.12. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que venha causar durante a execução dos serviços (vidros, pisos, revestimentos, paredes, veículos, dentre outros), assumindo todo o ônus e a execução dos respectivos reparos ou substituições, recompondo os locais que porventura forem afetados, conferindo o padrão adotado sempre com material de 1ª qualidade, observando o bom nível de acabamento dos serviços.
- 19.1.13. Manter sigilo, não reproduzindo, divulgando ou utilizando em benefício próprio, ou de terceiros, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do SAAE ou de

terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual.

19.1.14. Acatar todas as orientações do SAAE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas.

19.1.15. Utilizar somente materiais, peças e componentes novos e de primeiro uso e de primeira linha de fabricação, não sendo permitido o uso de material improvisado ou peças adaptadas.

19.1.16. Responsabilizar-se, pelos materiais, insumos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao SAAE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

19.1.17. Facilitar as ações do fiscal do contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, atendendo prontamente às observações e exigências por ele apresentadas.

19.1.18. Deixar sempre ao término de cada expediente, toda área utilizada para a execução dos serviços totalmente limpa e desimpedida, assim como na conclusão dos mesmos, sendo que todos os entulhos deverão ser removidos após cada dia de serviço. O entulho deverá ser acondicionado em recipiente apropriado e próprio, devendo ser removido tão logo esteja cheio, sem ônus adicional ao SAAE.

19.1.19. Manter ATA de reunião registrando ocorrências para registro e acompanhamento, pelas partes, dos problemas que porventura venham a ocorrer com indicação do horário de acontecimentos, forma inicial de comunicação utilizada, fato motivador e horário do saneamento dos problemas, bem como para registro de qualquer anormalidade verificada.

19.1.20. Comunicar verbalmente e por escrito, imediatamente, à fiscalização todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgadas necessárias aos esclarecimentos dos fatos.

19.1.21. Responsabilizar-se pela adoção das medidas necessárias à proteção ambiental e às precauções para evitar a ocorrência de danos ao meio ambiente

e a terceiros, observando o disposto na legislação federal, estadual e municipal em vigor, inclusive a Lei nº 9.605, publicada no D.O.U., de 13/02/1998.

19.1.22. Responsabilizar-se perante aos órgãos e representantes do Poder Público e terceiros por eventuais danos ao meio ambiente causados por ação ou omissão sua, de seus empregados, prepostos ou contratados.

19.1.23. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, exceto em relação ao porte da empresa.

20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

20.1. Além das obrigações resultantes da observância da Lei n.º 14.133/2021, são obrigações da Contratante:

- a) Emitir Ordem de Serviços – O.S, autorizando o início dos serviços pela contratada;
- b) É compromisso da contratante, o fiel cumprimento das obrigações pactuadas, a prestação de todas as informações e esclarecimentos, que venham a ser solicitados para o desempenho dos serviços ora contratados, uma vez que estes sejam indispensáveis/necessários a regular a execução dos serviços, o Pagamento oportuno das parcelas devidas, e ainda, a preservação do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, seu registro e a devida publicação no Diário Oficial dos Municípios;
- c) Notificar imediatamente a Contratada sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços;
- d) Designar um FISCAL DE CONTRATO para acompanhar e fiscalizar a execução do mesmo, relatando os fatos à autoridade competente, bem como anotar as ocorrências em registro próprio e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados, conforme preceitua o artigo 117, da Lei nº 14.133/2021. A Fiscalização da contratante não exime a contratada das responsabilidades estabelecidas pelo contrato e legislações pertinentes ao objeto contratado;
- e) Efetuar os pagamentos dos serviços realizados, após o laudo sobre a medição, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a apresentação da



nota fiscal emitida pela contratada correspondente aos serviços executados e medidos;

f) Não fará jus à compensação referida no item anterior a licitante vencedora que for causadora do atraso;

g) Atestar o recebimento dos serviços quando executados conforme as Especificações Técnicas e as condições deste Termo de Referência; e

h) Recusar qualquer serviço cuja qualidade não se revista do padrão desejado, bem como qualquer material, produto ou equipamento que não atenda satisfatoriamente aos fins a que se destinam.

21. DAS PENALIDADES CONTRATUAIS

21.1. O inadimplemento, total ou parcial, das obrigações assumidas sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Art. 156, da Lei nº. 14.133/2021, garantida a prévia defesa, estipuladas as seguintes penalidades:

- a) Advertência, que deverá ser feita através de notificação emitida pelo fiscalização, mediante contra recibo do representante legal da CONTRATADA, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações descumpridas;
- b) Multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, limitados ao total de 10% sobre o valor do contrato no descumprimento das obrigações assumidas, após o 30º (trigésimo) dia, sempre após as demais penalidades;
- c) Rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades, nos casos de aplicações de multas por 03 (três) vezes em ordens de serviço consecutivas ou aplicação de penalidades de documento de defesa por 03 (três) vezes, devido a incidência da má execução dos serviços e/ou não cumprimento das justificativas;
- d) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração, enquanto perdurarem motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, consoante inciso IV, Art. 156 da Lei 14.133/2021; e



f) Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado a CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

22. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.6. As empresas que não forem enquadradas como ME, EPP e MEI, deverão subcontratar de 10% a 30% (dez a trinta por cento), considerando o valor total licitado, atendendo assim o disposto no art. 48, inciso II, da Lei Complementar 123/2006. Vedada, assim, a subcontratação completa, da parcela principal ou ainda os itens de maior relevância neste Termo de Referência.

12.7. Sendo o item de maior relevância:

ITEM	DESCRIÇÃO
1.	Assinatura de 0800 - 500 canais
2.	Assinatura de Feixe E1 - 30 Canais
3.	Tráfego de chamadas fixo-fixo local
4.	Tráfego de chamadas fixo-fixo LDN (R1, R2, R3)
5.	Tráfego de chamadas móvel-fixo Local (VC1)
6.	Tráfego de chamadas móvel-fixo VC2
7.	Tráfego de chamadas móvel-fixo VC3

23. DOS DIREITOS AUTORAIS

23.1. Considerando o disposto na no Art. 93 da Lei N° 14.133/2021, deverá constar no edital cláusula de cessão dos direitos autorais relacionados aos trabalhos realizados pela empresa a ser contratada, permitindo com isto que o SAAE possa utilizar os mesmos a seu critério , inclusive no tocante à promoções e alterações e adequações.

24. DAS LICENÇAS E TAXAS

24.1. A CONTRATADA obriga-se a obter todas as licenças necessárias aos serviços contratados, os regulamentos e posturas referentes aos serviços, atender ao pagamento das despesas decorrentes de leis trabalhistas e impostos que digam diretamente respeito aos serviços.

25. DO IMPACTO AMBIENTAIS

25.1. Os resíduos produzidos durante a execução dos trabalhos serão gerenciados de acordo com a Resolução CONAMA no 307, de 5 de julho de 2002. A Contratada responderá, sempre que solicitado ou exigido pelo órgão ambiental local ou pela

Fiscalização do SAAE, devendo prestar informações completas sobre a caracterização dos resíduos produzidos na realização dos trabalhos, o transporte e a disposição final.

26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

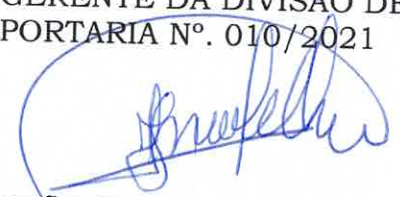
26.1. Os serviços executados em desconformidade para com as diretrizes estabelecidas pelo SAAE ou mesmo àqueles que não atendam às normas regentes de sua execução, serão formalmente desconsiderados, não cabendo à empresa a ser contratada nenhuma remuneração pelos mesmos.

26.2. A empresa a ser contratada será responsável pelo comportamento moral e profissional de seus empregados e colaboradores, cabendo à mesma responder integralmente por todos os danos causados, sejam eles de ordem material ou mesmo moral, inclusive quando decorrentes de descumprimento das cláusulas contratuais.

26.3. Desta forma, estando caracterizada a necessidade da adoção das providências necessárias para a contratação de empresa apta a prestar os serviços ora relatados, solicitamos sejam ultimados os procedimentos exigidos pela legislação regente, permitindo assim a formalização do respectivo processo licitatório de contratação.

Canaã dos Carajás, 08 de abril de 2024.


THARLLYSON VINÍCIOS DOS SANTOS QUITANILHA
GERENTE DA DIVISÃO DE PROJETOS
PORTARIA Nº. 010/2021


JOÃO NUNES RODRIGUE FILHO
DIRETOR GERAL DO SAAE
PORTARIA Nº 265/2021

Aprovado em 08/04/2024

ANEXO I - DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÃO					
SERVIÇOS EVENTUAIS		ESTIMATIVA	V. UNIT	VALOR ANUAL	
Serviço de Instalação do Serviço 0800		1			
Serviço de Instalação PABX		1			
Instalação de Feixe E1		1			
Serviço de Instalação Omnichannel		1			
SUB-TOTAL					
SERVIÇOS CONTÍNUOS		ESTIMATIVA	V. UNIT	VALOR ANUAL	
Assinatura de 0800		12			
Assinatura de Feixe E1		12			
Assinatura PABX		12			
Assinatura Omnichannel		12			
Licença Ramais		360			
Licença operador omnichannel		360			
Serviço de disparo de mensagens WhatsApp (API Oficial) – Sessões de conversações pelos clientes junto a central de atendimento		100000			
Serviço Telefonia Móvel Ligação Ilimitada		480			
SUB-TOTAL					
				TOTAL	
PERFIL DE TRÁFEGO					
Descrição	Tipo de ligação	Unidade	Valor estimado por minuto	Quant. Estimada mensal	Valor mensal estimado
Tráfego de chamadas fixo- fixo	Local	minuto		3.770	
	LDN (R1,R2,R3)	minuto		2.626	
1.Total/fixo					
Tráfego de chamadas móvel- fixo	Local (VC1)	minuto		603	
	VC2	minuto		115	
	VC3	minuto		560	
2.Total/móvel					
Descrição		Unidade	Valor estimado por GB	Quant. Estimada mensal	Valor mensal estimado
3.Dados Moveis		GB		700	
Total tráfego estimado (1+2+3)					
Total anual de contratação					