DIVISÃO DE DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: Contratação de Empresa Especializada para Suporte Técnico em 2 (duas) Centrais Telefônicas Siemens dos Fóruns de Niterói e São João de Meriti.

TRT-SOF 82/13

SUMÁRIO

	Pág.
1.0 Justificativa	03
2.0 Objeto a ser licitado	03
3.0 Valor Estimado	03
4.0 Descrição dos Equipamentos ….....	04
5.0 Detalhamento do Objeto	04
6.0 Abertura de Chamados	07
7.0 Ferramentas, Instrumentos e Equipamentos	07
8.0 Profissionais	08
9.0 Vistoria dos Equipamentos ….....	08
10.0 Subsídio para elaboração do Edital e do Contrato …...	09
11.0 Reajuste.....	11
12.0 Prazo de Vigência	11
13.0 Obrigações da Contratada.....	11
14.0 Fiscalização do Contrato ….....	13
15.0 Pagamento.....	13
16.0 Penalidades.....	14

1.0. OBJETO A SER LICITADO:

Visa o presente Termo de Referência a detalhar os elementos necessários à **Contratação de Empresa Especializada para Suporte Técnico em 2 (duas) Centrais Telefônicas, marca SIEMENS, modelo HIPATH 1190 e modelo HIPATH 3550.** A central telefônica modelo Hipath 1190 encontra-se instalada no Fórum situado na Rua Dr. Celso José de Carvalho, s/nº, Vilar dos Teles, São João de Meriti - RJ. A central telefônica modelo Hipath 3550 encontra-se instalada no Fórum na Rua Ernani do Amaral Peixoto, 232, Centro, Niterói - RJ.

2.0. JUSTIFICATIVA:

Esta contratação visa garantir as comunicações de voz nos Fóruns de Niterói e São João de Meriti, tendo em vista a garantia da continuidade destas comunicações nestas localidades. A contratação é considerada comum, para atendimento ao disposto no art. 1°, parágrafo único da Lei n° 10.520 de 17/07/02, e art. 4° do Decreto n° 5.450 de 31/05/05. O objeto de contratação está de acordo com o PETI/PDTI, além do objetivo estratégico da criação dos serviços, para atender a prestação jurisdicional desta Corte.

3.0. VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

O valor estimado mensal do Suporte Técnico é de **R$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais)**, perfazendo o valor total para 24 (vinte e quatro) meses de **R$ 43.200,00 (quarenta e três mil e duzentos reais),** conforme demonstrada na planilha do Anexo I.

4.0. DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS:

4.1. A composição dos Sistemas de Telefonia Siemens, considerando todas as placas atualmente instaladas é a seguinte:

4.1.1. Sistema instalado no Fórum de Niterói:

- 1 placa base;
- 2 placas 8/0 – 16 troncos analógicos bidirecionais;
- 4 placas 0/16 – 64 ramais analógicos;

4.1.2. Sistema instalado no Fórum de São João de Meriti:

- 1 placa 2/0 – 2 troncos analógicos bidirecionais;
- 4 placas 2/10 – 8 troncos analógicos e 40 ramais analógicos;
- 2 placas 0/12 – 24 ramais analógicos;

5.0. DETALHAMENTO DO OBJETO:

5.1. SUPORTE TÉCNICO:

O Suporte Técnico visa a garantir o perfeito funcionamento dos Sistemas de Telefonia, restabelecendo-os se necessário em caso de falhas ou irregularidades detectadas.

O Suporte Técnico abrangerá os seguintes serviços:

1- Atendimento técnico via chamada telefônica, auxiliando os técnicos da DITEL/CGIN nas programações de nível simples e nas dúvidas referentes às facilidades de usuário oferecidas pelo Sistema. Entenda-se programação de nível simples aquelas que envolvam situações rotineiras como grupo de captura, grupo de atendimento de chamadas, categoria para chamadas externas, grupos chefe-secretária, discagem abreviada;

2- Atendimento técnico via correio eletrônico, auxiliando a equipe técnica da DITEL/CGIN nas programações de nível simples e nas dúvidas referentes às facilidades de usuário oferecidas pelo Sistema;

3- Atendimento técnico remoto via modem ou outro recurso disponibilizado pela equipe técnica da DITEL/CGIN nos casos de programações de nível complexo e que não caracterizem parada total ou parcial do Sistema. Entenda-se

programação de nível complexo aquelas que estejam relacionadas a situações específicas e não rotineiras como a criação de back-up das programações das Centrais, Mudanças no Plano de Discagem do Sistema, Mudanças nos Códigos de Facilidades e outras solicitadas pela equipe DITEL/CGIN;

4- Atendimento técnico local com acompanhamento da equipe técnica da DITEL/CGIN nos casos de acréscimo de linhas analógicas ou digitais e no caso de substituição destas em razão de nova contratação de serviço STFC Local a qual poderá exigir programações ou ajustes no Sistema;

5- Atendimento técnico local com acompanhamento da equipe técnica da DITEL/CGIN nos casos de parada total ou parcial do Sistema, com substituição de peças ou módulos do Sistema relacionados nos itens 4.1.1 e 4.1.2 sem limitação quanto ao tipo e quantidade, para eventos futuros e imprevisíveis, visto que para tanto não há como mensurar o quantitativo de peças.

5.2. FORNECIMENTO DE PEÇAS:

Em relação à substituição de peças ou módulos do sistema, a contratada deverá observar os seguintes itens:

A. Caso seja necessário substituir alguma(s) peça(s) ou módulo(s) do sistema, a contratada irá fornecer, SEM ÔNUS adicional para a contratante, uma vez que o preço pago pelo Tribunal é certo e total, salvo no caso de problemas no cabeamento da rede de ramais.

B. Na hipótese de haver necessidade de substituição de peça(s) ou módulo(s), esta deverá ocorrer sem limitação quantitativa dos mesmos, razão pela qual é facultada a realização de vistoria técnica do sistema de telefonia, conforme disposto no item 9.0.

C. O fornecimento de peça(s) ou módulo(s) dar-se-á a base de troca. A(s) peça(s) ou módulo(s) defeituoso(s) deverá(ão) ser substituído(s) por outro(s) equivalente(s) ou superior(es), original(is) e em bom estado, com performance igual ou superior à(s)

peça(s) ou módulos(s) anteriormente instalado(s), sem quaisquer ônus adicionais para a contratante. A(s) peça(s) ou módulo(s) defeituoso(s) será(ão) levado(s) pela empresa contratada, após conferência pelo fiscal do contrato.

5.3. SUBCONTRATAÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A subcontratação para prestação do serviço, objeto deste Termo de Referência, está vedada.

5.4. PRAZOS PARA ATENDIMENTO:

A. A Contratada deverá atender às solicitações de atendimento em caso de parada total ou parcial do Sistema, iniciando os procedimentos **em até 8 (oito) horas** da abertura do Chamado, devendo restabelecer o pleno funcionamento **em até 24 (vinte e quatro) horas** após abertura do Chamado;

B. Nos demais casos, o prazo será de **até 16 (dezesseis) horas** para o início do atendimento e de **até 48 (quarenta e oito) horas**, após o primeiro atendimento, para solução do problema.

C. O descumprimento dos prazos acima citados ensejará ajuste nas faixas de pagamento, conforme estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (ANS), contido no Anexo III.

Observações:

1- Os prazos deste item poderão ser prorrogados, por igual período, mediante justificativa escrita da Contratada, submetida à apreciação do Fiscal da Contratante.

2- Os prazos deste subitem **NÃO** se interrompem nos sábados, domingos e feriados.

6.0. ABERTURA DE CHAMADOS:

A. Os Chamados serão abertos por telefone, de segunda a sexta-feira, devendo a Contratada informar, na data da assinatura do contrato, um número de telefone na Cidade do Rio de Janeiro ou um número de telefone 0800 (discagem gratuita)

disponível no horário comercial das 8 às 18h. Os chamados também poderão ser abertos através de correio eletrônico ou fac-símile dentro do horário comercial, que serão informados no início da vigência do contrato.

B. Os atendimentos deverão ser controlados por RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO, emitido pela empresa, e entregue ao fiscal do contrato, que os mencionará nos Relatórios mensais. Os serviços serão considerados realizados somente após a assinatura do fiscal do contrato no respectivo relatório de atendimento, o qual conterá, no mínimo: a especificação do serviço realizado, as peças porventura utilizadas, o nome, matrícula (identidade ou CPF também serão aceitos) e assinatura do técnico, o início e término do serviço. Para cada serviço de manutenção deverá ser emitido um relatório de atendimento específico.

7.0. FERRAMENTAS, INSTRUMENTOS E EQUIPAMENTOS:

A Contratada fornecerá todas as ferramentas, instrumentos e equipamentos necessários à perfeita execução do serviço, assumindo inteira responsabilidade pelo *seu uso, guarda e conservação*, indenizando todo e qualquer dano e prejuízo pessoal e/ou material que possam advir, direta ou indiretamente, de sua utilização.

8.0. PROFISSIONAIS:

A Contratada deverá disponibilizar um profissional com qualificação técnica a ser comprovada pela apresentação de certificado ou documento similar, de conclusão em **Curso(s) de Aperfeiçoamento em Central Telefônica ministrado pelo fabricante da central (SIEMENS) ou entidade credenciada por este**.

A documentação relativa à qualificação técnica do profissional deverá ser apresentada à fiscalização contratual em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

9.0. VISTORIA DOS EQUIPAMENTOS - FACULTATIVA:

A licitante poderá visitar o local onde os Sistemas de Telefonia encontram-se instalados, conforme consta do objeto do presente Termo de Referência (item 1.0), para verificar os serviços típicos e as condições de trabalho. Por se tratar de vistoria facultativa, sua realização não ensejará a emissão de comprovante.

1. Caso a licitante opte por realizar a vistoria, ela deverá ser realizada **até 01 (um) dia útil antes** da data marcada para abertura da Licitação, devendo ser agendada até 01 (um) dia antes de sua realização, junto à **Divisão de Telecomunicações -** localizada na Avenida Augusto Severo, nº 84, 13º andar, pelos telefones: (21) 2380-7229 ou 2380-7415, no horário das 09 às 17 horas.

2. As dúvidas, de natureza técnica, porventura surgidas por ocasião da visita serão esclarecidas pela Divisão de Telecomunicações, através de expediente remetido à Comissão Permanente de Licitação (CPL).

3. Em hipótese alguma, o desconhecimento das condições operacionais poderá ser alegado como justificativa para inexecução ou execução irregular do serviço a ser prestado.

10.0. SUBSÍDIOS PARA ELABORAÇÃO DO EDITAL E DO CONTRATO:

10.1. DA HABILITAÇÃO - DOCUMENTOS A SEREM EXIGIDOS DA ARREMATANTE:

A. Pelo menos 01 (um) **Atestado de Capacidade Técnica**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a arrematante executou de forma satisfatória **Serviço de Suporte Técnico em CENTRAIS TELEFÔNICAS DA MARCA SIEMENS, com características de hardware e software pertinentes e compatíveis com as exigidas no presente Termo de Referência, <u>isto é, de mesma marca SIEMENS e de capacidade igual ou superior a cada uma das centrais descritas nos itens 4.1.1 e 4.1.2 deste Termo</u>**.

A.1. Todos os Atestados de Capacidade Técnica deverão ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da ARREMATANTE, e elaborados em papel timbrado da empresa emitente, contendo os seguintes dados mínimos e obrigatórios.

- Razão Social, CNPJ e endereço completo da empresa emitente.
- Razão Social da ARREMATANTE.
- Referência do contrato _____ .
- Vigência do contrato De ___/___/____ à ___/___/____.
- Objeto do contrato.
- Descrição do objeto do contrato.
- Local e data de emissão do Atestado.
- Nome e assinatura do signatário, telefone para contato e Fax.

B. Declaração da própria arrematante informando:

1 - que possuirá, **na data da assinatura do contrato, instalações, pessoal qualificado, estrutura de suporte** para troca de informações (orais e redigidas) com a Contratante, suficientes para atender prontamente às demandas inerentes ao objeto a ser contratado e encontrar-se em condições de fornecer todas as peças necessárias à manutenção do Sistema de Telefonia, nos prazos contratados;

2 - cumprir o disposto no inciso XXXIII, do artigo 7º da Constituição da República.

Observações:

1- Os documentos exigidos poderão ser analisados pelo fiscal do futuro contrato para emissão de parecer técnico em eventual diligência instaurada pelo pregoeiro(a), o(a) qual poderá considerá-lo no julgamento da habilitação.

2- A Contratante poderá promover visita às dependências da arrematante e consulta às entidades competentes, a fim de comprovar a exatidão das informações contidas nos documentos requeridos.

10.2. CRITÉRIO DE JULGAMENTO E ELEMENTOS PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL:

A. Será julgada vencedora a proposta que, atendendo a todos os requisitos técnicos previstos neste Termo de Referência, **ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL,** o qual **DEVERÁ INCLUIR** todos os custos diretos e indiretos pertinentes**.**

B. O serviço será executado pelo regime de **"empreitada por preço global**", ou seja, por preço certo e total;

C. A arrematante deverá apresentar sua proposta comercial através de planilha que contenha composição de custos unitários inerentes à contratação, incluindo o B.D.I, informando, além do **preço total mensal**, também o **preço global** correspondente a 24 (vinte e quatro) meses de serviço, consoante o modelo dos Anexos II e II-A.

D. Os valores estimados pelo Tribunal no Anexo I deverão ser considerados pelas licitantes como preço máximo.

11.0. DO REAJUSTE:

11.1. O contrato poderá ser, ante requerimento da contratada, observada a periodicidade mínima de 1 (um) ano, contada da data limite para a apresentação das propostas, adotando-se para tanto, a variação do IPCA, para o período.

11.2. A data do último reajuste contratual passará a ser contada como marco inicial para os reajustes seguintes, respeitado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

11.3. O pedido deverá ser dirigido à fiscalização do contrato e deverá ser expresso quanto aos valores pretendidos, bem como, quanto à data a partir da qual se requer o reajuste.

11.4. Os efeitos financeiros do reajuste poderão retroagir, conforme o pedido, até a data em que completada a periodicidade mínima de 1 (um) ano referida no subitem 11.1, observados, ainda, os subitens 11.5 e 11.6.

11.5. O prazo decadencial para o requerimento do reajuste será de 60 (sessenta) dias, a contar do dia em que restar preenchido o requisito temporal para a concessão do mesmo, consoante os subitens 11.1 e 11.2. Após o prazo estabelecido, os efeitos financeiros retroagirão, no máximo, até a data do pedido, a depender dos termos da solicitação da contratada.

11.6. A celebração de prorrogações contratuais quando já preenchido o requisito temporal para concessão de reajuste, sem que haja ressalva expressa a respeito pela contratada, implicará preclusão lógica do direito de pleitear reajustes referentes aos períodos anteriores às prorrogações.

12.0. PRAZO DE VIGÊNCIA:

O prazo de vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, contado a partir da emissão do termo de autorização para o início dos serviços, o qual será emitido pela fiscalização contratual em até 10 (dez) dias a partir da assinatura do contrato, ressalvada a hipótese de prorrogação nos termos da Lei 8.666/93.

A. O início da prestação dos serviços está previsto para 28/01/2013.

13.0. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

A Contratada obriga-se, ainda, a:

A. Efetuar de imediato o afastamento de qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados inconvenientes ou insatisfatórios ao bom andamento dos serviços.

B. Comunicar, por escrito, imediatamente, ao fiscal do contrato, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;

C. Executar os serviços com observância das especificações técnicas e regulamentação aplicável ao caso, com esmero e correção, refazendo tudo quanto for impugnado pela fiscalização, se necessário;

D. Obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI;

E. Certificar-se de que seus empregados utilizem uniformes ou crachá de identificação, enquanto permanecerem nas dependências do Contratante.

F. Assumir, objetivamente, inteira **responsabilidade civil, e administrativa** pela execução dos serviços, correndo por sua conta o ônus dos **encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários**, bem como de indenizar todo e qualquer dano ou prejuízo pessoal e material causados, voluntária ou involuntariamente, por seus prepostos durante e/ou em consequência da execução dos serviços contratados, providenciando, sem alteração do prazo estipulado para a execução do objeto, imediata reparação dos danos ou prejuízos impostos à Contratante ou a Terceiros, inclusive, se houver, as despesas com custas judiciais e honorários advocatícios;

G. Designar, na data da assinatura do contrato, um profissional da Contratada (art. 68, da Lei 8.666/93), informando o nome e o telefone, o qual se reportará diretamente ao Fiscal do Contrato, para acompanhar e responder pela execução do contrato, atuando como preposto;

H. Elaborar o Relatório mensal dos serviços prestados, a ser atestado pelo Fiscal do Contrato.

I. Cumprir as metas previstas no Acordo de Nível de Serviço – ANS (Anexo III).

J. Prever destinação ambiental adequada à(s) peça(s) ou módulo(s) substituído(s), observando o atendimento da Lei nº 8.666 de 21.06.93, da IN 01/2010 da SLTI/MPOG e outras legislações pertinentes aos critérios de sustentabilidade ambiental.

K. Racionalizar o uso de substâncias tóxicas, substituindo-as, sempre que possível, por outras atóxicas ou de menor toxicidade.

L. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) sobre resíduos sólidos.

14.0. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

A. A fiscalização do contrato será realizada pelo Sr. Luiz Claudio Teixeira Pontes, matrícula 85189, sendo substituído pelo Sr. Carlos José Ferreira de Sant'Anna, matrícula 47198, a quem incumbirá acompanhar a execução dos serviços, determinando à Contratada as providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento do contrato, bem como anotar e enquadrar as infrações contratuais constatadas, comunicando as mesmas ao superior hierárquico.

B. A Fiscalização deverá:

- emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, **Relatório Mensal de Acompanhamento dos serviços realizados,** o qual conterá, no mínimo, informações acerca do desempenho da contratada (satisfatório/insatisfatório), bem como o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (Anexo III), indicando, quando necessário, os descontos, sanções e recomendações cabíveis, conforme disposto no Ato nº 855 de 02/07/2002, exarado pela Presidência deste Tribunal Regional do Trabalho.
- quando julgá-los corretos, atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is) e dar seu visto nos demais documentos apresentados pela Contratada.

15.0. PAGAMENTO:

A. O pagamento à Contratada será efetuado em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, observado o cronograma de desembolso, na forma prevista no art. 40, inciso XIV, alíneas "a" e "b" da Lei 8.666/93.

A.1. Nos casos de que trata o §3º, do art. 5º, da Lei nº 8.666, de 21.06.93, os pagamentos deverão ser efetuados no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da fatura.

B. Fica a Contratada ciente de que, quando da ocasião do pagamento, será verificado se as condições de habilitação estão mantidas.

C. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha

concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira devida pelo Contratante, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP

Em que:

EM = Encargos Moratórios;

N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

TX = Percentual da taxa anual = 6%;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado;

$I = \frac{TX \times 100}{365} \rightarrow I = \frac{6/100}{365} \rightarrow I = 0{,}00016438.$

D. O valor do pagamento poderá sofrer alterações em virtude do descumprimento das metas previstas no Acordo de Nível de Serviços, constante nesse Termo como Anexo III.

16.0. PENALIDADES:

No caso de descumprimento de cláusulas contratuais, serão aplicadas sanções administrativas em conformidade com os artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93 e com o Ato nº 2.211/2005 exarado pela Presidência do TRT da 1ª Região.

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2012.

Eugenio L. Carvalho Silva
DIDOR

Alessandra Silva de Souza
CCOT

Luiz Claudio Teixeira Pontes
DITEL
Fiscal do Contrato