

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo SEI nº: 6023.2021/0001389-0

Unidade Requisitante: SMIT/CAP

1. OBJETO:

1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a aquisição de 70 (setenta) aparelhos telefônicos digitais com suporte a telefonia VOIP, para atender às necessidades de implantação das novas unidades do Descomplica SP: Sapopemba, Sé, Vila Mariana, Jaçanã-Tremembé, Cidade Ademar, Perus, Vila Prudente, M'Boi Mirim e Santo Amaro e pelo menos uma conta SIP e manutenção conforme garantia, com especificações e quantidades estabelecidas no presente Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO:

2.1. Suprir a necessidade de implantação com aquisição de equipamentos do Descomplica SP, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, SMIT/CAP, nas novas unidades Sapopemba, Sé, Vila Mariana, Jaçanã-Tremembé, Cidade Ademar, Perus, Vila Prudente, M'Boi Mirim e Santo Amaro. Possibilitando assim o atendimento às demandas diárias das unidades, por meio da comunicação telefônica.

2.2. Os aparelhos são essenciais para a comunicação e prestação de serviços aos cidadãos. Como por exemplo, atendimento ao cidadão, reagendamento caso necessário. Além da comunicação entre outros setores da secretária, outros órgãos e outras secretárias públicas.

3. DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO:

ITE M	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANTIDAD E
01	Aparelho Telefônico IP tipo I Ampla Concorrência	Unidades	70 (setenta)

3.1. APARELHO TELEFÔNICO IP TIPO I (ITEM A)

3.1.1. A LICITANTE deve fornecer aparelhos telefônicos IP que atendam as seguintes características mínimas:

- 3.1.1.1. Deve possibilitar o uso de pelo menos 2 (duas) contas SIP;
- 3.1.1.2. Possuir display gráfico LCD de 128x48 pixels de resolução;
- 3.1.1.3. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af, e possuir alimentação através de fonte externa, com fonte inclusa;
- 3.1.1.4. Permitir atualização de software via LAN;
- 3.1.1.5. Possuir, no mínimo, as seguintes teclas com programação fixa: viva-voz, mute, retenção, transferência, rediscagem e ajuste de volume do monofone, além do teclado padrão de 12 (doze) teclas;
- 3.1.1.6. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261);
- 3.1.1.7. Possibilitar acesso às facilidades de conferência, não perturbe, desvio de chamadas, chamada em espera, cadeado eletrônico e correio de voz;
- 3.1.1.8. Configuração: Via display no aparelho ou browser;
- 3.1.1.9. Suporte DHCP: Suporta IP dinâmico;
- 3.1.1.10. Sistema viva-voz, full-duplex, com supressão de eco;
- 3.1.1.11. Suportar codificação e compressão conforme padrão G. 729 a/b, G.711(a-law e u-law), G.722, G. 723.1, Opus e iLBC;
- 3.1.1.12. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100 Mbps auto-sense (switch interno integrado) com conectorização RJ-45;
- 3.1.1.13. Deve implementar IEEE 802.1x Port Authentication;
- 3.1.1.14. Possuir sistema de Viva-Voz;
- 3.1.1.15. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
- 3.1.1.16. Permitir a utilização de monofone ou headset;
- 3.1.1.17. Possibilitar a utilização de headset através de porta específica no aparelho;
- 3.1.1.18. Possuir mensagem de alerta para chamadas recebidas, por conta SIP (no display ou por LED);
- 3.1.1.19. Permitir a visualização do número de no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- 3.1.1.20. Possuir suporte a criptografia AES de no mínimo 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.
- 3.1.1.21. Disponibilizar manual de operação do aparelho em português.

4. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

4.1. A Contratante obriga-se a:

- 4.1.1. Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela Contratada;
- 4.1.2. Expedir, por escrito, as determinações e comunicações dirigidas à Contratada;
- 4.1.3. Fazer cumprir todas as exigências e especificações contidas neste Termo de

Referência;

- 4.1.4. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos equipamentos, conforme as especificações deste Termo de Referência, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 4.1.5. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, na figura de Servidor especialmente designado conforme este Termo de Referência;
- 4.1.6. Efetuar o pagamento à Contratada em 30 (trinta) dias corridos, nos preços e nas condições pactuadas no presente instrumento, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo Fiscal designado, após a entrega do objeto solicitado.

5. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

- 5.1. Cumprir fielmente todos os requisitos deste Termo de Referência;
- 5.2. Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente entrega do objeto contratual, de acordo com o estabelecido no Instrumento convocatório, na proposta de preços e na legislação em vigor;
- 5.3. Manter o preposto que a representará durante a vigência do Contrato, o qual foi aceito pela Contratante;
- 5.4. Comunicar à Administração, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que eventualmente impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 5.5. Comprovação, na fase de licitação, da aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto deste termo de referência;
- 5.6. Declaração emitida pela licitante, contendo a qualificação e experiência da equipe técnica e do ferramental disponível e compatível com os serviços a executar;
- 5.7. Relação emitida pelo fabricante do equipamento fornecido pela CONTRATADA, informando que as empresas qualificadas e autorizadas a fornecerem assistência técnica para o referido equipamento em caso de acionamento de garantia;
- 5.8. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução dos serviços;
- 5.9. Providenciar a troca ou manutenção dos produtos/equipamentos que apresentarem incorreções no prazo estipulado pela Contratante e sem qualquer ônus para a Administração.

6. CONDIÇÕES E LOCAL DE ENTREGA

6.1. A entrega do objeto deverá ser efetuada em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da data de assinatura do instrumento contratual por ambas as partes, no endereço abaixo.

6.1.1.1. Os bens deverão ser entregues no Centro Tecnológico e Logístico da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, localizado na Rua da Coroa nº 1.751 – Vila Guilherme – São Paulo/SP – CEP: 02047-020, de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados) e no horário das 10:00 e 14:00h mediante prévio agendamento com a fiscal, a servidora Raquel Barros Ferreira nos telefones (11) 2392-2095, e-mail: raquelbarros@prefeitura.sp.gov.br, sendo o frete, carga e descarga por conta do fornecedor.

6.2. A CONTRATANTE terá 05 (cinco) dias úteis para verificar se os equipamentos entregues estão de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

6.2.1. Se verificados defeitos ou qualquer inconsistência em relação aos produtos entregues e as especificações deste Termo de Referência a CONTRATADA terá até 15 (quinze dias) úteis para realizar a troca/manutenção dos equipamentos, contados a partir da data de comunicação formal da CONTRATANTE.

6.3. Os equipamentos deste termo deverão ter garantia mínima de 12 (doze) meses, contados a partir da emissão de ateste de recebimento e conformidade emitido pela fiscalização, prevalecendo o prazo de garantia fixado pelo fabricante ou fornecedor, caso maior.

6.4. A CONTRATADA deverá oferecer suporte conforme garantia para todos os componentes dos equipamentos, com prazo de atendimento de até 8 (oito) horas para solução do problema, contados a partir da abertura do chamado de assistência técnica.

6.5. A documentação de entrega dos pedidos, inclusive notas fiscais, deve fazer referência ao nome do modelo do equipamento utilizado pelo fabricante, nome do fabricante e modelo (part number) do equipamento em questão. Não serão aceitas descrições genéricas. Acessórios ou opcionais que sejam adicionados ao equipamento base para adequá-lo ao exigido por esse edital devem ser referenciados separadamente, no mesmo formato;

6.6. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE tabela de referência, em conjunto com as notas fiscais, que permita facilmente identificar todos os componentes/módulos/equipamentos/acessórios e seus números de modelo (part numbers) referenciado nas notas fiscais, para cada item do objeto

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado à Contratada em 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de emissão do ateste de conformidade emitido pela fiscalização, após a entrega dos equipamentos, após a entrega dos equipamentos.

7.1.1. Em caso de rejeição da nota apresentada, o prazo de retificação, deverá ser de no máximo 3 dias úteis.

7.2. A CONTRATANTE terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da entrega dos produtos para atestar o recebimento definitivo.

7.3. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010.

8. PRAZO DE GARANTIA, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

8.1. A CONTRATADA obriga-se a garantir para todos os equipamentos objetos desta aquisição, incluindo assistência técnica e manutenção durante o prazo de garantia indicado no item 6.3, a contar da entrega dos equipamentos.

8.2. A empresa CONTRATADA deverá proporcionar corpo técnico qualificado especializado para garantir os serviços de manutenção corretiva nos prazos determinados.

8.3. Durante todo o período de vigência contratual, incluindo o período de assistência e suporte técnico, o reparo e/ou substituição do equipamento defeituoso e de peças, não incorrerá em nenhum custo extra para a CONTRATANTE, inclusive custos de transporte de equipamentos, módulos e peças;

8.4. Todos os equipamentos e módulos devem ser **novos**, sem uso prévio e em perfeito estado de funcionamento. Não devem ser remanufaturados, reconicionados, ou possuir reparos de quaisquer espécies;

8.5. Todos os equipamentos devem ser acompanhados de todos os manuais e acessórios normalmente fornecidos pelo fabricante com aquele modelo de equipamento;

8.6. Equipamentos, módulos, componentes, ou qualquer outra parte do OBJETO do presente edital que a CONTRATANTE constate terem sido entregues já com defeito ou danificados devem ser trocados por um outro equipamento, componente ou item novo, de mesma marca e modelo, com número de série diferente, em no máximo 15 dias úteis a partir da comunicação formal da CONTRATANTE à CONTRATADA;

8.7. Equipamentos que a CONTRATANTE constate terem sido entregues com outras irregularidades (como por exemplo, falta do selo ANATEL ou selo ANATEL incorreto,

falta de manuais, software ou firmware incorreto, configuração de hardware incorreta, equipamento incorreto), devem ter as mesmas sanadas em no máximo 5 dias úteis a partir da comunicação formal da CONTRATANTE à CONTRATADA;

8.8. Todos os equipamentos devem ser fornecidos completos do ponto de vista da funcionalidade em telefonia sobre IP, e incluir todos os adicionais necessários (de quaisquer espécie: licenças de software, cabos, manuais, etc);

8.9. Todos os telefones IP devem ser entregues com o firmware estável mais novo disponibilizado pelo fabricante (sem qualquer ônus para a CONTRATANTE).

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1. Níveis de acordo de serviço para manutenção e reparos (inclusive em garantia):

9.1.1. Para todos os modelos de telefones IP:

9.1.2. Primeiro atendimento (registro do chamado e determinação se há defeito físico) em no máximo 1h;

9.1.3. Reparo definitivo em no máximo 20 dias úteis, a partir do início do primeiro atendimento;

9.1.4. Serviço disponível no horário comercial, de segunda a sexta das 08h00 às 17h00;

9.2 No caso de serviço, garantia ou manutenção on-site, todas as despesas de envio e devolução de equipamentos e/ou peças ocorrerá por conta da CONTRATADA;

9.3 Será aceito o reparo definitivo:

9.3.1. Através da substituição definitiva do componente, equipamento ou módulo por um outro novo de mesmo modelo, sem uso prévio, em perfeitas condições de funcionamento, dentro dos prazos estabelecidos por este termo;

9.3.2. Através do reparo em fábrica ou por assistência técnica autorizada pela fábrica do componente, equipamento ou módulo, que retorne o mesmo à CONTRATANTE em perfeitas condições de funcionamento dentro dos prazos estabelecidos por este termo;

10. SUPORTE TÉCNICO

10.1. Deverá ser fornecido o serviço de suporte técnico por telefone e e-mail por todo o período previsto no item 8.1. deste Termo de Referência.

10.1.1. Prestado por equipe técnica especializada qualificada;

10.1.2. O suporte técnico deve ser prestado por profissionais certificados pelos

fabricantes dos equipamentos ofertados a prestar tal suporte para aquele equipamento ou família de equipamentos;

10.1.2.1 A comprovação dos técnicos deverá ser entregue na assinatura do contrato.

10.1.3. Sem ônus de qualquer espécie para a CONTRATANTE;

10.1.4. Fornecido pelo fabricante ou por agente autorizado deste;

10.1.5. Deve incluir suporte nível 1, 2 e 3, inclusive escalando para as equipes de engenharia do fabricante se caso for necessário;

10.1.6. O serviço de suporte técnico deve ser fornecido em português em todos os casos (inclusive 2º e 3º nível de suporte), sendo aceito também o inglês no caso específico de comunicação com equipes de engenharia do fabricante;

10.1.7. Deve incluir suporte à operação e configuração do equipamento, e troubleshooting de problemas de configuração, firmware e hardware;

10.1.8. Deve estar disponível em horário comercial, de segunda a sexta das 08h00 às 17h00;

10.2. Acordo de nível de serviço para o suporte técnico remoto:

10.2.1. Primeiro atendimento, em no máximo 1h;

10.2.2. Resolução do suporte de primeiro e segundo nível em no máximo 4h;

10.2.3. Resolução do suporte de terceiro nível em no máximo um dia útil;

11. TERMO DE ACEITE

11.1. O Termo de aceite se dará em até 10 dias úteis a partir da entrega dos equipamentos.

12. MULTAS

12.1. Das multas

12.1.1. Entrega:

12.1.1.1. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total dos equipamentos não entregues, por dia de atraso pelo não atendimento ao prazo estabelecido no item 6.1 do Termo de Referência (PRAZO DE ENTREGA), até o limite de 5% (cinco por cento), a qual deverá

ser descontada da fatura, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 6º (sexto) dia de atraso, será aplicada cumulativamente multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato por dia de atraso, sem motivo justificado, limitada a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato.

12.1.1.2. Multa de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o valor total de cada nota fiscal, por dia de atraso pelo não atendimento ao prazo estabelecido no item 6.5 do Termo de Referência (ENTREGA DE TABELA COM INFORMAÇÕES), até o limite de 1,25% (um vírgula vinte e cinco por cento), a qual deverá ser descontada da fatura, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 6º (sexto) dia de atraso, será aplicada cumulativamente multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato por dia de atraso, sem motivo justificado, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor total da nota fiscal.

12.1.1.3. Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total de cada nota fiscal, por dia de atraso pelo não atendimento ao prazo estabelecido no item 8.6 do Termo de Referência (ENTREGA DE EQUIPAMENTO COM DEFEITO OU DANIFICADO), até o limite de 2,5% (dois vírgula cinco por cento), a qual deverá ser descontada da fatura, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 6º (sexto) dia de atraso, será aplicada cumulativamente multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato por dia de atraso, sem motivo justificado, limitada a 20% (vinte por cento) sobre o valor total da nota fiscal.

12.1.1.4. Multa de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o valor total de cada nota fiscal, por dia de atraso pelo não atendimento ao prazo estabelecido no item 8.7 do Termo de Referência (IRREGULARIDADES DOS EQUIPAMENTOS), até o limite de 1,25% (um vírgula vinte e cinco por cento), a qual deverá ser descontada da fatura, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 6º (sexto) dia de atraso, será aplicada cumulativamente multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato por dia de atraso, sem motivo justificado, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor total da nota fiscal.

12.1.2. Para os demais itens a CONTRATADA será multada pela CONTRATANTE conforme a tabela abaixo, sem prejuízo a outras multas e sanções, nos casos previstos por este termo de referência;

12.1.3. Tabela 1 - Multas Administrativas

Descrição	Penalidade
Exceder tempo máximo para o primeiro atendimento	Multa de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) por hora de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) por equipamento por mês, calculada sobre o preço unitário do equipamento;
Exceder tempo máximo para reparo	Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) por hora de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) por equipamento por mês, calculada sobre o preço unitário do equipamento;
Não atender o prazo para reparo definitivo de equipamento	Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso, calculada sobre o preço unitário do equipamento, limitado ao preço do próprio equipamento;
Exceder tempo máximo para abertura de chamado e suporte de 1º nível	Multa de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) por hora de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) por equipamento por mês, calculada sobre o preço unitário do equipamento;
Exceder tempo máximo, suporte de segundo ou terceiro nível	Multa de 1% (um por cento) por hora de atraso, calculada sobre o preço unitário do equipamento, limitado a 10% (dez por cento) por equipamento por mês, calculada sobre o preço unitário do equipamento;

12.2.4. O edital prevê outras multas e sanções, que estão descritas em outras partes do edital que não o termo de referência;

13. VIGÊNCIA CONTRATO

13.1. A presente contratação terá vigência de 36 meses, a partir de sua assinatura, não extinguindo as obrigações advindas da garantia e suporte técnico na forma estabelecida este Termo de Referência.

ITEM	Descrição/Especificação	Prazo de Garantia
01	Aparelho Telefônico IP tipo I Ampla Concorrência	12 (doze) meses

15. RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO, GESTOR E FISCAL:

ÁREA GESTORA: SMIT/CAP	
Fiscal e Responsável pelo recebimento	
Nome:	Raquel Barros Ferreira

Telefone:	(11) 2392-2095	RF:	877527-3
E- mail:	raquelbarros@prefeitura.sp.gov.br	Unidade:	SMIT/CAP
Suplente			
Nome:	Wilson Hsu		
Telefone:	(11) 2392-2095	RF:	847545-8
E- mail:	whsu@prefeitura.sp.gov.br	Unidade:	SMIT/CAP

São Paulo, 15 de setembro de 2023.

RAQUEL BARROS FERREIRA

RF: 877.527-3

SMIT/CAP