**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1 – OBJETO**

A presente Licitação tem como objeto **contratação de empresa especializada na prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças de reposição, suporte técnico e atualizações de versões no PABX ALCATEL-LUCENT OMNI PCX ENTERPRISE e bastidores remotos, instalados nas dependências da UFPB – UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência no Edital e seus anexos .

**2 – JUSTIFICATIVA**

A implantação deste serviço visa manter o pleno funcionamento do conjunto das partes da Central Telefônica Alcatel-Lucent e o seu restabelecimento, em caso de inoperância, no menor prazo de tempo possível, possibilitando a esta Universidade cumprir sua missão de serviços necessários à população, sendo este conjunto imprescindível como estrutura administrativa de apoio.

A ocorrência de panes nos sistemas da Central Telefônica leva a elaboração de processo de aquisição de materiais e/ou serviços, demandando tempo para realização das etapas deste processo, acarretando assim longo período de inoperância, que pode chegar a três meses em média, podendo causar indisponibilidade do sistema de comunicação comutado (PABX) e bastidores remotos dos anexos, o que pode influenciar negativamente os sistemas telefônicos administrativos internos e a interligação destes com a rede pública de telefonia, culminando no isolamento da nossa comunicação com as unidades da UFPB e até com o mundo externo

**3** **– DESCRIÇÃO DAS LOCALIDADES, CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Site / Equipamento:** | **Ramal Digital** | **Ramal Analóg** | **Ramal IPRIP** | **Soft-fone** | **Tronco Digital** | **Tronco Ananóg** | **Tronco IP** | **Portas** |
| UFPB **CAMPUS I** / PABX Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 32 | 672 | 202 | 0 | 120 | 8 | 60 | 1094 |
| UFPB **HU** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 176 | 0 | 0 | 0 |  | 30 | 214 |
| UFPB **AREIA** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 160 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 214 |
| UFPB **BANANEIRAS** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 160 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 214 |
| UFPB **MAMANGUAPE** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 80 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 134 |
| UFPB **RIO TINTO** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 80 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 134 |
| UFPB **CCEN** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 16 | 176 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 222 |
| UFPB **CCHLA** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 16 | 176 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 222 |
| **Total:** | **104** | **1680** | **202** | **0** | **240** | **40** | **182** | **2448** |

**4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços técnicos especializados para manutenção preventiva e corretiva, suporte em softwares, nos equipamentos/sistemas envolvidos neste Termo de Referência estão listados a seguir, e compreendem, basicamente, o fornecimento de mão de obra especializada, com fornecimento de peças, para prestação de serviços de manutenção corretiva, preventiva, suporte técnico, reparo de placas, reparo de terminais digitais, terminais IP e componentes do PABX IP-TDM Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise da UFPB – UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA, respectivos bastidores remotos instalados.

**5. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

A manutenção preventiva tem por objetivo todas e quaisquer ações técnicas necessárias à garantia de um melhor desempenho e durabilidade dos equipamentos consistindo em:

**Periodicidade Mensal:**

5.1. Verificação do estado físico do equipamento e limpeza do mesmo;

5.2. Atualização do Backup do sistema;

5.3. Atualização de versão do PABX Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise e respectivos bastidores remotos sempre que o fabricante disponibilizar uma nova versão/release suportada pela CPU atual do sistema.

OBS: O PABX deverá ser mantido sempre na última versão disponibilizada pelos fabricantes dos equipamentos;

5.4. Verificação dos incidentes gerados pelo PABX e correção dos mesmos;

5.5. Verificação do funcionamento de todos os ramais e linhas;

5.6. Verificação dos sistemas de alimentação do PABX e respectivos bastidores remotos (NO BREAK E RETIFICADORES) com simulação de falta de energia e teste de autonomia das baterias.

OBS: As baterias que forem diagnosticadas com defeito ou no final de sua vida útil deverão ser substituídas sem ônus para a UFPB, devendo-se manter a capacidade e as especificações recomendadas pelo fabricante do equipamento.

5.7. Verificação/reparo de todos os aparelhos digitais, incluindo a substituição dos cordões lisos e espirais quando necessário;

5.8. Realização de programações e reconfigurações no sistema;

5.9. Suporte telefônico, remoto e local;

5.10 Manutenção e atualização do Tarifador.

5.11. Atendimento 5 X 8.

5.12. Os equipamentos, placas e terminais que apresentarem defeito deverão ser reparados de acordo com os prazos estipulados no item 6.1. neste Termo de Referência, caso algum equipamento tenha que ser retirado para reparo a CONTRATADA deverá deixar como empréstimo um equipamento semelhante para que não ocorra paralisação dos serviços até a devolução dos equipamentos da UFPB.

**6. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA**

A manutenção corretiva tem por objetivo todos os procedimentos necessários a colocar os equipamentos defeituosos em perfeito estado de funcionamento, compreendendo, inclusive, as necessárias substituições de peças defeituosas, gastas ou não ajustadas.

**6.1** - A Contratada se obriga a prestar atendimento às solicitações de manutenção corretiva nos seguintes prazos máximos:

* 36 (trinta e seis) horas para falhas comuns;
* 12 (doze) horas para falhas graves;
* 08 (oito) horas em casos de parada total do equipamento.

**7 . Do Conhecimento dos Locais e Dificuldades do Serviço.**

7.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, poderá o licitante tomar conhecimento previamente as instalações do local de execução dos serviços devidamente identificado, acompanhado por servidor desta repartição designado para esse fim, o que deverá ocorrer de **segunda à sexta-feira,** no período **das 9h00 às 12h00 e 14h00 às 17h00 horas**, mediante agendamento prévio pelo telefone 3216-7615 (falar com o Sr. Amauri, Coordenador da Central Telefônica).

7.2Durante a visita, deverão ser observadas todas as condições locais onde os equipamentos/sistemas estão instalados/acondicionados, quando os licitantes deverão conhecer e equacionar, mediante inspeção preliminar e coleta de informações, todos os dados e elementos que possam vir a ter influência no desenvolvimento dos trabalhos, bem como nos custos. Não serão aceitas solicitações durante os serviços sob o argumento de falta de conhecimento das condições de trabalho ou de dados dos sistemas. Nessa visita**,** é obrigatória a presença de um representante técnico da licitante.

7.3 A licitante deverá apresentar junto com a documentação de habilitação Declaração de Conhecimento dos Locais e Dificuldades do Serviço, em papel timbrado da empresa, informando que tomou conhecimento dos locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço.

7.4 As empresas licitantes têm o direito ao conhecimento prévio, porém, a interessada deverá decidir se arcará com o ônus de tal operação ou assumirá o risco de uma avaliação menos acurada.

7.5 A empresa licitante que decidir não realizar o conhecimento e, eventualmente, subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar;

7.6 A empresa que optar pelo disposto no item acima, aceitará tacitamente todas as condições e adversidades que possam existir para a instalação dos equipamentos e prestação dos serviços licitados nos locais descritos nos respectivos itens, sem nenhum ônus à Administração.

OBS: O prazo para conhecimento iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública;

**8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

A documentação abaixo deverá ser apresentada junto com a documentação de habilitação:

8.1 Certidão de registro e inscrição emitida pelo Conselho da Região a qual estiver vinculado o licitante;

Atestado(s) de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão da licitante vencedora para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com os serviços licitados, devidamente registrado(s) no Conselho Respectivo;

* 1. Certificado de Acervo Técnico constando de que o(s) técnicos(s) da empresa licitante realizou (realizaram) manutenção (ôes) preventivas(s) ou corretiva(s) em equipamento Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise, com pelo menos **50%(cinquenta por cento)** da capacidade dos equipamentos em operação na UFPB.
  2. Apresentar certificado(s) de **treinamento técnico em equipamentos Alcatel-Lucent Omni PCX** Enterprise. Devendo-se demonstrar o vínculo do profissional com a licitante, o(s) Certificado(s) apresentado(s) deverão estar validos junto ao fabricante dos equipamentos.
  3. O licitante deverá informar em sua proposta aIndicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos.

**9 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

9.1 - Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas ao objeto deste Termo;

9.2 - Designar servidores (titular e substituto) do seu quadro de pessoal, para exercer a fiscalização dos serviços contratados e atestá-los;

9.3 - Notificar expressamente a CONTRATADA, a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, tendo esta prazo de 03 (três) dias úteis para saná-las em totalidade;

9.4 – Permitir a entrada dos funcionários da empresa CONTRATADA, devidamente identificados, para realizar os serviços contratados, desde que previamente agendados com o servidor designado.

**10) DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA:

10.1. Além dos serviços de manutenção preventiva, prestar serviços de assistência técnica cada vez que a **CONTRATANTE** informar a ocorrência de falhas e/ou defeitos na Central.

10.2. O atendimento pela **CONTRATADA** ocorrerá sempre durante o horário comercial das 08:00 às 17:30 horas excluindo-se sábados, domingos e feriados;

10.3. Assumir, durante o prazo de vigência deste Contrato, inteira responsabilidade pela execução dos serviços de assistência técnica, devendo os materiais a serem empregados satisfazer os padrões recomendados pelo fabricante;

10.4. Apresentar à **CONTRATANTE** relatório dos serviços técnicos após o término de cada manutenção realizada;

10.5. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços do presente contrato;

10.6. Preservar as normas de segurança vigentes nas dependências da **CONTRATANTE;**

10.7. Manter os seus técnicos sujeitos às normas disciplinares da **CONTRATANTE**;

10.8. Manter, ainda, os seus técnicos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que mantenha conduta incompatível com a boa ordem e as normas disciplinares da **CONTRATANTE**;

10.9. Ser responsável pelos danos causados diretamente à Administração, aos equipamentos e a outros bens de propriedade da **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do suporte de serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**;

10.10. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

10.11 Reposição de peças ou componentes sem ônus para a contratante.

10.12. Efetuar os serviços de troca das peças ou componentes fornecidos que, mesmo após aceitação pela **CONTRATANTE**, apresentarem defeitos de fabricação, funcionamento ou acabamento;

10.13. Substituir ou refazer, sem ônus para a **CONTRATANTE** os serviços prestados em desacordo com o especificado neste contrato;

10.14. Fornecer, em qualquer época, os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pela **CONTRATANTE**, sobre os serviços executados;

10.15. Credenciar, junto à **CONTRATANTE**, um representante para prestar esclarecimentos e atender às requisições que porventura surgirem durante a execução do contrato;

10.16. Utilizar na execução dos serviços de reparos somente peças e componentes novos e originais, com garantia de fábrica;

10.17. Fornecer à **CONTRATANTE** os números de telefones para o pronto atendimento em situações de emergência;

10.18. Fornecer à **CONTRATANTE** todas as informações e documentações por este solicitadas, pertinentes à execução do contrato, no prazo de por ele estabelecido;

10.19. Comunicar imediatamente à Administração, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução deste contrato;

10.20. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, prévio e por escrito, da **CONTRATANTE**;

10.21. Não utilizar o nome da **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA**, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos, sob pena de rescisão deste contrato;

10.22. Não oferecer este contrato em garantia de operações de crédito bancário;

10.23. Recolher, no prazo estabelecido, valores referentes a penalidades de multa previstas neste instrumento e que lhe sejam aplicadas por meio de procedimento administrativo, decorrentes de descumprimento de obrigações contratuais;

10.24. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas em seus dados cadastrais, tais como endereço e telefone, bem como no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, devendo apresentar os documentos comprobatórios da nova situação;

10.25. Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte do fiscal do contrato designado pela **CONTRATANTE**;

10.26. Fornecer, mensalmente, juntamente com a nota fiscal de serviços e o relatório mensal dos serviços executados, os comprovantes de regularidade com a Fazenda Federal, Previdência, FGTS e Justiça do Trabalho.

10.27 O contratante disponibilizará uma placa de ramal analógica e uma placa de ramal digital para substituições de emergência realizados pelos técnicos da Prefeitura Universitária. As placas serão entregues ao Coordenador da Central telefônica da UFPB.

**11) DO PAGAMENTO**

11.1 O valor estimativo do contrato Anual é de R$ 164.448,12 (Cento e sessenta e quarto mil reais, quatrocentos e quarenta e oito reais e doze centavos). Serão realizados pagamento mensais pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

11.2. A CONTRATADA deverá entregar até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação do serviço, nota fiscal/fatura dos serviços, emitida em 1 (uma) via, para fins de liquidação e pagamento, de forma a garantir o recolhimento das importâncias retidas relativas à contribuição previdenciária no prazo estabelecido no art. 31 da Lei nº 8.212/91 e alterações posteriores.

11.3 A atestação da nota fiscal/fatura correspondente à prestação do serviço caberá ao fiscal do contrato ou a outro servidor designado para esse fim.

11.4 No caso de as notas fiscais/faturas serem emitidas e entregues à CONTRATANTE em data posterior à indicada no item 11.2 desta cláusula, será imputado à CONTRATADA o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

11.5 O pagamento será efetuado pela UFPB, em moeda nacional, mediante Ordem Bancária, e ocorrerá até o 10º (décimo) dia útil após o recebimento definitiva e devidamente atestada pelo responsável do Contrato (servidor da UFPB), observando–se, antes do pagamento, a comprovação da regularidade do cadastramento no SICAF.

11.6 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e documentação exigida, sem que isso gere direito de reajustamento de preços, correção monetária ou encargos moratórios.

11.7 A CONTRATANTE reserva-se, ainda, o direito de somente efetuar o pagamento após a atestação de que o serviço foi executado em conformidade com as especificações do contrato.

11.8 A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos do contrato.

11.9 A não apresentação da documentação exigida no prazo de 30 (trinta) dias, contados de sua solicitação pela fiscalização, poderá ensejar a rescisão do contrato e os valores retidos cautelarmente somente serão pagos após a comprovação de que os encargos trabalhistas, previdenciários e demais tributos encontram-se em dia.

11.10 O pagamento será realizado em parcelas mensais

11.11 A critério da Contratante poderá ser utilizada parte dos pagamentos devidos para cobrir possíveis despesas com multas, indenizações a terceiros ou outras, de responsabilidade da Contratada.

11.12 A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria Contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e das propostas, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outros CNPJs, mesmo aqueles de filiais ou da matriz. 11.4 Serão retidos na fonte os Impostos sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), bem como a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e a Contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos efetuados, utilizando–se as alíquotas previstas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Site / Equipamento:** | **Ramal Digital** | **Ramal Analóg** | **Ramal IPRIP** | **Soft-fone** | **Tronco Digital** | **Tronco Ananóg** | **Tronco IP** | **Portas** | **VALOR MENSAL(R$)** |
| UFPB **CAMPUS I** / PABX Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 32 | 672 | 202 | 0 | 120 | 8 | 60 | 1094 | 6.144,00 |
| UFPB **HU** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 176 | 0 | 0 | 0 |  | 30 | 214 | 1.112,67 |
| UFPB **AREIA** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 160 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 214 | 1.112,67 |
| UFPB **BANANEIRAS** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 160 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 214 | 1.112,67 |
| UFPB **MAMANGUAPE** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 80 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 134 | 898,67 |
| UFPB **RIO TINTO** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 8 | 80 | 0 | 0 | 30 | 8 | 8 | 134 | 898,67 |
| UFPB **CCEN** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 16 | 176 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 222 | 1.212,33 |
| UFPB **CCHLA** / Bastidor remoto Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise. | 16 | 176 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 222 | 1.212,33 |
| **Total Mensal:** | **104** | **1680** | **202** | **0** | **240** | **40** | **182** | **2448** | **13.704,01** |
| **TOTAL ANUAL** | | | | | | | | | **164.448,12** |