



Câmara Municipal de Virmond  
Estado do Paraná  
CNPJ: 95.587.689/0001-09  
Rua Duque de Caxias, nº 50, Centro – CEP: 85390-000  
Fone: (42) 3618 10 06

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. OBJETO**

1.1. Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade local e longa distância nacional (LDN), com fornecimento de acessos fixos para comunicação entre as unidades da administração e para contato com o público em geral.

### **2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

2.1. O presente Termo de Referência está em conformidade com a **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, que estabelece normas para licitações e contratos administrativos.

2.2. O presente processo se dará mediante a modalidade **DISPENSA, na Forma presencial**.

2.2. A contratação será regida também pelas normativas da **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)**, especialmente a **Resolução nº 73/1998** e demais regulamentações aplicáveis ao serviço de STFC.

### **3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

3.1. A presente contratação visa garantir a continuidade dos serviços de telefonia fixa da Administração, assegurando comunicação eficiente para suas atividades institucionais, com qualidade, segurança e economicidade.

3.2. A necessidade decorre da expiração do serviço da atual empresa de telefonia fixa em nossa cidade, e da obrigação de manter a infraestrutura de comunicação para atendimento ao público e suporte às atividades administrativas.

### **4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO**

4.1. A empresa contratada deverá fornecer acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas seguintes modalidades:

- **Chamadas locais;**
- **Chamadas interurbanas;**
- **Chamadas para terminais móveis;**

#### **4.2. Troncos Digitais (E1) e Link IP**



4.2.1. A quantidade de entroncamentos de entrada e saída fornecida pela CONTRATADA, independente da quantidade indicada pelo Município, deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico objeto deste Termo de Referência.

4.2.2. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. No entanto, caberá a CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura de rede interna para utilização pela operadora.

4.2.3. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia fixa (STFC) presentes no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual.

#### **4.3. Entroncamento SIP e Faixa de Numeração**

4.3.1. Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais junto à(s) Central(is) Telefônica(s) da Contratante.

4.3.2. Alternativamente, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela CONTRATANTE, sem ônus para a mesma, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado.

4.3.3. Deverão ser fornecidos Links SIP ou Troncos Digitais (E1) no padrão ISDN, sendo utilizados para recepção de chamadas diretamente nos ramais. No caso de Links SIP, estes deverão ser fornecidos mediante solicitação da CONTRATANTE e disponibilidade da CONTRATADA.

4.4.4. Deverá ser fornecido o quantitativo de Troncos de Entrada necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

4.4.5. Os acessos fornecidos deverão possuir total compatibilidade com os equipamentos de telefonia da contratante, incluindo o PABX IP.

4.4. O serviço deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- **Disponibilidade mínima** de 99,5% ao mês;



Câmara Municipal de Virmond  
Estado do Paraná  
CNPJ: 95.587.689/0001-09  
Rua Duque de Caxias, nº 50, Centro – CEP: 85390-000  
Fone: (42) 3618 10 06

- **Garantia de qualidade** conforme normas da ANATEL (Resolução nº 717/2019);
- **Identificador de chamadas** habilitado em todas as linhas;
- **Portabilidade numérica** sem custos adicionais;
- **Relatórios gerenciais mensais** de uso e tarifação detalhada.

## 5. DO ITENS

ITEM	SERVIÇO	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
1.	prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), com fornecimento de acessos fixos para comunicação e minutos ilimitados, nacional.	01	R\$	R\$

## 6. CRITÉRIOS DE INÍCIO DE EXECUÇÃO E SUPORTE

6.1. Deverá ser conclusa a implantação no prazo máximo de 30 dias úteis, a contar da solicitação formal da Contratante.

6.2. A empresa contratada deverá garantir suporte técnico **24 horas por dia, 7 dias por semana**, com tempo máximo de resposta para solução de problemas críticos de **4 horas**.

6.3. O serviço deve possuir central de atendimento disponível por telefone 0800, e-mail e chat, com atendimento em português.

6.4. A empresa deverá possuir equipe técnica capacitada para manutenção e suporte remoto e presencial, quando necessário.

## 6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. A contratada deverá priorizar práticas sustentáveis, incluindo a utilização de energia renovável em suas operações e a implementação de ações para **redução da pegada de carbono**.

## 7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1. O contrato terá vigência de **60 (sesesenta) meses**, podendo ser prorrogado conforme o interesse da Administração, nos termos da **Lei nº 14.133/2021**.



## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 8.1. Prestar os serviços de forma contínua e ininterrupta, dentro dos padrões técnicos e regulatórios estabelecidos pela ANATEL.
- 8.2. Garantir a confidencialidade das informações tratadas nos serviços de telefonia, nos termos da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018**.
- 8.3. Fornecer mensalmente relatórios detalhados de consumo, conforme solicitação da Administração.
- 8.4. Disponibilizar contato técnico para acompanhamento e suporte da execução contratual.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 9.1. Efetuar o pagamento dos serviços prestados conforme os prazos e condições estabelecidos no contrato.
- 9.2. Fornecer à contratada todas as informações necessárias para a execução do serviço, incluindo dados de instalação e parametrização dos acessos.
- 9.3. Garantir o acesso da contratada às dependências do órgão quando necessário para a implementação e manutenção do serviço.
- 9.4. Designar um gestor do contrato responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do serviço, incluindo a verificação de relatórios e indicadores de desempenho.
- 9.5. Reportar à contratada qualquer falha identificada no serviço, permitindo a devida correção dentro dos prazos estabelecidos no contrato.

## **10. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO**

- 10.1. Prestar os serviços de acordo com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e a continuidade da prestação.
- 10.2. Manter infraestrutura própria para prestação dos serviços, assegurando a confiabilidade e estabilidade dos acessos fornecidos.
- 10.3. Cumprir os prazos estabelecidos para instalação, manutenção e solução de falhas, conforme os SLAs definidos no contrato.
- 10.4. Disponibilizar suporte técnico especializado **24x7**, garantindo atendimento eficiente para solução de problemas e solicitações.



Câmara Municipal de Virmond  
Estado do Paraná  
CNPJ: 95.587.689/0001-09  
Rua Duque de Caxias, nº 50, Centro – CEP: 85390-000  
Fone: (42) 3618 10 06

10.5. Fornecer relatórios gerenciais detalhados sobre o uso e desempenho dos serviços prestados, incluindo dados sobre chamadas realizadas, disponibilidade do serviço e ocorrências de falhas.

10.6. Manter sigilo e segurança das informações tratadas no serviço, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018**.

10.7. Responsabilizar-se pela capacitação de sua equipe técnica para prestar suporte adequado e atender às exigências do contrato.

10.8. Arcar com eventuais penalidades e sanções decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais.

## **11. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA**

11.1. A escolha da empresa será realizada com base nos seguintes critérios:

**11.1.1. Comprovação da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Trabalhista, Regularidade Econômico-financeira;**

**11.1.2. Comprovação de qualificação Técnica**

**11.1.2.1.** Licença de STFC, expedida pela Anatel (Ato ou extrato no DOU)

**11.1.2.2.** Declaração da ABR TELECOM, comprovando estar apta a realizar portabilidade numérica.

**11.2.** Empresas inadimplentes com o poder público ou em situação irregular com a ANATEL serão automaticamente desclassificadas.

**11.3.** Deverá ser comprovada pela licitante possuir PPI próprio e ativo na região.

## **12. PENALIDADES**

12.1. O não cumprimento das obrigações poderá sujeitar a contratada às sanções previstas nos **artigos 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021**, incluindo multa, advertência e rescisão contratual.

Sem mais,

Virmond/PR 08 de abril de 2025

Atenciosamente

Carmen Wilchack  
Agente de Contratação