



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS  
SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPANHAS

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para gravação e instalação de mensagens de espera telefônica em quatro pontos das Centrais de PABX, da marca Aastra, MXONE TSE V4.1, do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais – TRE-MG, assim como a realização da manutenção dos respectivos pontos, quando necessário.

### 2. DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços a serem prestados consistirão na gravação e instalação de mensagens de espera telefônica em quatro pontos das Centrais de PABX do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais – TRE-MG, assim como a realização da manutenção dos respectivos pontos, quando necessário, a partir de solicitação da Seção de Desenvolvimento de Campanhas, da Coordenadoria de Comunicação Social do TRE-MG – SDCAM/CCS/TRE-MG.

2.2. Deverão ser gravadas **6 (seis) mensagens por ano** e instaladas em cada Central de PABX do TRE-MG, em datas a serem estipuladas pela SDCAM/CCS/TRE-MG.

2.3. O tempo de locução de cada mensagem deverá ser, em média, de 03 (três) minutos de duração.

2.4. A música de fundo deverá ser instrumental, com utilização de trilha sonora licenciada, com direitos autorais reservados à contratada, e a sua utilização na gravação da espera telefônica não deverá representar custos para o TRE-MG.

2.5. As gravações para a espera telefônica das quatro Centrais de PABX deverão ser exatamente iguais (mesmo conteúdo, mesma voz de locução, mesma trilha sonora etc.).

2.6. A elaboração do conteúdo das mensagens será de responsabilidade da SDCAM/CCS/TRE-MG.

2.7. Na eventualidade de os aparelhos/pontos de espera telefônica apresentarem defeitos, a contratada deverá realizar todas as manutenções necessárias (com o fornecimento de todas as peças), sempre que solicitadas e em até 24 (vinte e quatro) horas após solicitação do TRE-MG, sem quaisquer custos adicionais para o contratante.

2.8. Em até 5 (cinco) dias corridos, a contar do início da vigência do Contrato e, caso não haja Contrato, a critério exclusivo da Administração, contados do recebimento da Nota de Empenho relativa aos serviços contratados, a contratada deverá apresentar à SDCAM/CCS/TRE-MG pelo menos três opções de gravação de espera telefônica (com locução e trilhas sonoras distintas), para que seja feita a escolha da trilha e da locução que irão ser adotadas como **padrão** para todas as gravações a serem feitas para a espera telefônica das quatro Centrais de PABX do TRE-MG. Essa escolha será realizada pela SDCAM em até 2 (dois) dias úteis.

2.9. Os critérios de avaliação a serem utilizados para a escolha de uma das três opções de gravação apresentadas, e que será adotada como **padrão** para todas as gravações contratadas, serão a qualidade da locução (timbre, entonação e postura de voz), a qualidade e compatibilidade da trilha sonora e a harmonia entre a locução e a trilha.

### 3. DOS ENDEREÇOS E PRAZO PARA A INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E DAS MENSAGENS:

3.1. Os quatro pontos de espera telefônica deverão ser instalados nas Centrais de PABX do prédio-sede, do prédio Anexo I do TRE-MG, do Edifício Pio Canedo e do Edifício Mozart situados, respectivamente, na Avenida Prudente de Moraes nº 100 (prédio-sede), na Avenida Prudente de Moraes nº 320 (Anexo I), na Avenida do Contorno nº 7038 (Edifício Pio Canedo) e Avenida do Contorno nº 7526 (Edifício Mozart) em Belo Horizonte/MG, em até 05 (cinco) dias corridos após o início de vigência do contrato, caso não haja contrato, a critério exclusivo da administração, o prazo será contado a partir do recebimento da nota de empenho.

3.2. A empresa contratada poderá solicitar à SDCAM autorização para enviar o áudio da gravação a ser instalada para o e-mail [sdcam@tre-mg.jus.br](mailto:sdcam@tre-mg.jus.br), cumprindo os prazos estipulados na Tabela 1 do item 4.2 deste termo.

3.3. Se a SDCAM autorizar, a troca de gravação **poderá** ser feita através da substituição do arquivo de áudio no pendrive, fornecido pela contratada, por um servidor do setor de telefonia, deste tribunal, solicitado pela SDCAM para realizar a substituição do arquivo no pendrive.

3.4. Caso a empresa contratada ofereça outro tipo de instalação remota, como a utilização de um software próprio, esta deverá apresentar à SDCAM a alternativa para que ela consulte os setores da Casa responsáveis pela Segurança da Informação (NSINF) e pela Telefonia (SEGIM) para que emitam parecer.

3.5. No caso da instalação remota por meio de software, se autorizada, a contratada deverá se responsabilizar por toda a instalação e equipamentos necessários, além do treinamento dos servidores que ficarão responsáveis pela troca das mensagens gravadas.

### 4. DO PRAZO PARA GRAVAÇÃO E INSTALAÇÃO DAS MENSAGENS:

4.1. A solicitação de gravação das mensagens será feita por etapas, em datas distintas e será encaminhada à contratada por e-mail, ficando esta responsável por acusar o seu recebimento.

4.2. Os serviços de gravação e instalação das mensagens observarão os prazos estabelecidos na tabela 1 deste item, a saber:

**TABELA 1:**

<b>Prazo para a contratada apresentar a gravação:</b>	<b>Prazo para a SDCAM aprovar ou recusar a gravação:</b>	<b>Prazo para a contratada apresentar nova gravação no caso de recusa</b>	<b>Prazo para a contratada instalar a nova mensagem gravada e aprovada</b>
Até 3 (três) dias úteis, a contar do recebimento da solicitação, por e-mail.	Até 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da gravação, por e-mail.	Até 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da notificação, por e-mail.	Até 02 (dois) dias úteis após a aprovação da nova gravação, por e-mail

4.3. A cada necessidade de substituição de mensagem, a SDCAM/CCS/TRE-MG encaminhará à contratada a solicitação de troca e o respectivo texto a ser gravado, por e-mail.

4.4. A contratada deverá apresentar a gravação solicitada à SDCAM/CCS/TRE-MG, por e-mail, em até 3 (três) dias úteis, a contar do recebimento da solicitação, conforme descrito na tabela 1 do item 4.2 deste Termo de Referência.

4.5. A SDCAM/CCS/TRE-MG deverá aprovar ou recusar a gravação apresentada pela contratada, por e-mail, em até 2 (dois) dias úteis após seu recebimento, conforme descrito na tabela 1 do item 4.2 deste documento.

4.6. Em caso de desaprovação da gravação, a contratada deverá apresentar nova gravação em até 2 (dois) dias úteis do recebimento do e-mail de notificação da recusa pela SDCAM/CCS/TRE-MG, conforme descrito na tabela 1 do item 4.2 deste Termo de Referência.

4.7. O prazo para a gravação e instalação das mensagens não poderá exceder a 9 (nove) dias úteis, a contar da data do recebimento da solicitação pela contratada.

4.8. A cada mensagem gravada, a contratada deverá submeter o teor da gravação, por e-mail, à aprovação da SDCAM/CCS/TRE-MG, antes de proceder à sua instalação, que deverá ocorrer em até **2 (dois) dia úteis após a aprovação**, conforme descrito na tabela 1 do item 4.2 deste Termo de Referência.

## **5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

5.1. A empresa interessada deverá apresentar atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da empresa, que comprove a prestação de serviços compatíveis com o objeto deste Termo de Referência.

5.2. Considera-se compatível com o objeto desta contratação, o atestado que comprove a execução de serviços de gravação e instalação de mensagens de espera telefônica, bem como a realização da manutenção, quando necessário.

## **6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

6.2. Responsabilizar-se por todos os materiais e ferramentas necessários à execução dos serviços, bem como pelo seu pessoal;

6.3. Contar com equipes de profissionais especializados, devidamente identificados e habilitados para a prestação dos serviços contratados;

6.4. Atender às solicitações e determinações do CONTRATANTE, nos prazos estabelecidos neste instrumento, bem como fornecer todas as informações e elementos necessários à fiscalização dos serviços;

6.5. Providenciar a regularização de pendências e/ou impropriedades ocorridas na prestação dos serviços, apontadas pelos servidores designados para fiscalizar a execução do contrato, dentro do prazo estipulado pela comunicação escrita do CONTRATANTE;

6.6. Informar o nome do preposto responsável pela realização de contatos relativos à presente contratação junto à SDCAM/TRE-MG, bem como pelo recebimento das solicitações de gravação, com seus respectivos telefones e e-mails;

6.7. A empresa contratada será responsável pela garantia de todos os serviços, objeto da presente contratação, pelo prazo mínimo 90 (noventa) dias, observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, no que couber;

6.8. Manter durante toda execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

7.1. Fornecer à contratada todas as informações necessárias à execução do previsto na presente contratação.

7.2. Designar servidores do seu Quadro de Pessoal para representá-lo no acompanhamento e fiscalização dos serviços contratados.

7.3. Notificar a contratada a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação de serviços.

7.4. Efetuar o pagamento à contratada pelos serviços contratados e efetivamente prestados.

7.5. Preparar as centrais telefônicas para receber o equipamento da espera telefônica, se responsabilizando por: placa de som interna, configuração do PABX, tomada de energia bem qualquer outro acessório necessário para o funcionamento da espera telefônica.

## 8. DA VIGÊNCIA

8.1. A vigência da contratação deverá ser por doze meses prorrogáveis, haja vista a necessidade contínua da prestação dos serviços.

## 9. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

9.1. Será aplicada a faixa de ajuste no pagamento de acordo com a tabela abaixo e o total do desconto na fatura corresponderá ao somatório das ocorrências detectadas.

Ocorrência	Desconto na fatura
A contratada não apresentar opções de trilhas e/ou locutores a contento	2%
Mensagem gravada em desacordo com o padrão estabelecido (item 2.9)	3%

## 10. DO PAGAMENTO

10.1. O pagamento será efetuado à CONTRATADA após apuração dos indicadores previstos na Tabela do item 9.1 deste Termo de Referência.

10.2. O pagamento será efetuado mensalmente em até 10 (dez) dias úteis, a emissão da respectiva Nota Fiscal pela contratada e o atestado do efetivo recebimento dos serviços pela SDCAM/CCS/TRE-MG.

10.3. Cada fatura poderá sofrer ajustes de pagamento, considerando as ocorrências previstas na Tabela do item 9.1 deste Termo de Referência.

10.4. O ajuste de pagamento incidirá sobre o valor devido mensalmente, conforme os descontos previstos na Tabela do item 9.1 deste Termo de Referência que podem ser cumulativos no caso de ocorrências simultâneas.

## 11. DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A fiscalização do TRE-MG será exercida por servidores do seu quadro de pessoal, devidamente designados, que serão responsáveis pelo recebimento dos serviços.

## 12. DAS PENALIDADES

12.1. Pelo descumprimento dos prazos acordados neste Termo de Referência, a contratada estará sujeita à multa prevista no contrato, haja vista o prejuízo que advirá do descumprimento.

**RENATA RAPHAELE**

Seção de Desenvolvimento de Campanhas

Belo Horizonte, 25 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **RENATA RAPHAELE DA COSTA E SILVA, Chefe de Seção**, em 25/11/2020, às 16:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-mg.jus.br/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-mg.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1171766** e o código CRC **B3EFE2C8**.