

Termo de Referência 133/2023

Informações Básicas

| Número do artefato | UASG | Editado por | Atualizado em |
|--------------------|--|---------------------------|--------------------------|
| 133/2023 | 370003-COORD. GERAL, DE LIC. CONT. E DOC /DGI/SE/CGU | EVERTON SANTIAGO DE MOURA | 23/11/2023 09:27 (v 6.0) |
| Status | ASSINADO | | |

Outras informações

| Categoria | Número da Contratação | Processo Administrativo |
|--|-----------------------|-------------------------|
| Aquisições/Contratações Internacionais | 90018/2022 | 00190.106260/2023-01 |

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Subscrição de licenças de usuário para a solução de telefonia Avaya Aura (mediante migração de licenças perpétuas existentes), suporte técnico de aparelhos telefônicos, módulos de expansão, gateways de voz, além de repasse de conhecimento e horas de consultoria, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis por até 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133 de 2021, para a Controladoria-Geral da União – CGU, conforme especificações indicadas nos itens abaixo.

| Item | Especificação | CATSER | Unidade de medida | Quantidade |
|------|--|--------|-------------------|------------|
| 1 | Subscrição e suporte para licenças de usuário do tipo UC Core Service (SKU 405418) mediante migração de licenças perpétuas <i>CM Stations – Core Suite</i> existentes. | 27502 | unidade | 36.000 |
| 2 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo J169 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | 46.944 |
| 3 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo JBM24 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | 3.600 |
| | | | | |

| | | | | |
|----|--|-------|---------|-------|
| 4 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo 9611G e seus acessórios. | 27120 | Unidade | 1.440 |
| 5 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo BM12 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | 1.440 |
| 6 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G450 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | 360 |
| 7 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G430 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | 720 |
| 8 | Repasse de conhecimento básico para as equipes de atendimento Nível 1 e 2 , de maneira presencial em Brasília e no formato hands-on. | 3840 | Unidade | 1 |
| 9 | Repasse de conhecimento avançado para as equipes de atendimento Nível 3 e 4 e servidores da equipe de TI, de maneira presencial em Brasília e no formato hands-on. | 3840 | Unidade | 1 |
| 10 | Consultoria direcionada a atualizações, adaptações, integração e implementação de soluções tecnológicas. | 27332 | Hora | 100 |

1.2. Os objetos desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que se enquadram na definição de bens e serviços comuns do inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da sua assinatura, podendo os itens 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 serem prorrogáveis por até 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa suprir uma necessidade administrativa permanente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em:

2.2.1. Subscrição e suporte de até 1.000 licenças de usuário do tipo UC Core Service (SKU 405418) mediante migração de licenças perpétuas CM Stations – Core Suite existentes. O serviço será prestado por licença de usuário e com pagamento mensal;

2.2.2. Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, de até 1.304 aparelhos telefônicos Avaya modelo J169 e seus acessórios. O serviço será prestado por equipamento e com pagamento mensal;

2.2.3. Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, de até 100 módulos de expansão Avaya modelo JBM24 e seus acessórios. O serviço será prestado por equipamento e com pagamento mensal;

2.2.4. Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, de até 40 aparelhos telefônicos Avaya modelo 9611G e seus acessórios. O serviço será prestado por equipamento e com pagamento mensal;

2.2.5. Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, de até 40 módulos de expansão Avaya modelo BM12 e seus acessórios. O serviço será prestado por equipamento e com pagamento mensal;

2.2.6. Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, de até 10 Media Gateways Avaya modelo G450 e seus acessórios. O serviço será prestado por equipamento e com pagamento mensal;

2.2.7. Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, de até 20 Media Gateways Avaya modelo G430 e seus acessórios. O serviço será prestado por equipamento e com pagamento mensal;

2.2.8. Repasse de conhecimento básico para as equipes de atendimento Nível 1 e 2, de maneira presencial em Brasília e no formato hands-on com carga horária de 8 horas. Pagamento único;

2.2.9. Repasse de conhecimento avançado para as equipes de atendimento Nível 3 e 4 e equipe de TI, de maneira presencial em Brasília e no formato hands-on com carga horária de 40 horas. Pagamento único;

2.2.10. Consultoria direcionada a atualizações, adaptações, integração e implementação de soluções tecnológicas, totalizando o quantitativo de 100 horas. O serviço será prestado por demanda e pagamento conforme o uso.

2.3. Bens e Serviços que compõem a solução

| Grupo | Item | Especificação | CATSER | Unidade de medida | CÓD. PMC-TIC | Quantidade | Valor Unitário Estimado (R\$) | Valor Total Estimado por item (R\$) |
|-------|------|--|--------|-------------------|--------------|------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| | | Subscrição e suporte para licenças de usuário do | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|--|-------|---------|--|--------|-----|-----|
| 1 | 1 | tipo UC Core Service (SKU 405418) mediante migração de licenças perpétuas <i>CM Stations – Core Suite</i> existentes. | 27502 | unidade | | 36.000 | R\$ | R\$ |
| | 2 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo J169 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | | 46.944 | R\$ | R\$ |
| | 3 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo JBM24 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | | 3.600 | R\$ | R\$ |
| | 4 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo 9611G e seus acessórios. | 27120 | Unidade | | 1.440 | R\$ | R\$ |
| | 5 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo BM12 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | | 1.440 | R\$ | R\$ |
| | 6 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G450 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | | 360 | R\$ | R\$ |
| | 7 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G430 e seus acessórios. | 27120 | Unidade | | 720 | R\$ | R\$ |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|-------|---------|--|-----|-----|------------|
| 8 | Repasse de conhecimento básico para as equipes de atendimento Nível 1 e 2 , de maneira presencial e no formato hands-on. | 3840 | Unidade | | 1 | R\$ | R\$ |
| 9 | Repasse de conhecimento avançado para as equipes de atendimento Nível 3 e 4 e servidores da equipe de TI, de maneira presencial e no formato hands-on. | 3840 | Unidade | | 1 | R\$ | R\$ |
| 10 | Consultoria direcionada a atualizações, adaptações, integração e implementação de soluções tecnológicas. | 27332 | Hora | | 100 | R\$ | R\$ |
| Valor Total Estimado para Licitação (36 meses) | | | | | | | R\$ |

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL

3.1.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, além de também estar alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020-2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2022-203 da Controladoria-Geral da União - CGU, conforme demonstrado abaixo:

| | |
|---|---|
| Objetivos estratégicos 2020-2023 | Objetivo 13: Racionalizar os recursos logísticos, financeiros e de TIC, com foco na sustentabilidade, segurança e efetividade. |
| Iniciativas estratégicas 2020-2023 | Iniciativa 13.3 - Estabelecer e aprimorar o gerenciamento dos níveis de serviço de TIC. |
| PDTI 2022-2023 | #1069063 – Contratação de Serviços de Telefonia IP |
| | |

| | | | | | |
|--|---|----------------------------|-------------------|---------------|-------------------------------------|
| PCA 2023 | ID PCA no PNCP | Data de Publicação no PNCP | Id do item no PCA | Classe /Grupo | Identificador da Futura Contratação |
| | 26664015000148-0-000001/2023 | 14/02/2023 | 35 | 165 | 370003-229/2022 |
| EGD 2020-2023 | Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação – Objetivo 16. | | | | |
| Plataforma de Cidadania Digital | Não se aplica. | | | | |

3.2. NECESSIDADE DE NEGÓCIO E MOTIVAÇÃO

3.2.1. Atualmente, a CGU possui um sistema de telefonia proprietário da marca Avaya, que atende satisfatoriamente a Sede e suas 26 regionais. Esta solução é composta pelo core da solução, responsável pela administração, gerência, provisionamento e provimento de todas as funcionalidades presentes no sistema de telefonia, pelos Media Gateways, que fazem a interconexão com a rede pública de telefonia e pelos aparelhos telefônicos e módulos de teclas.

3.2.2. A solução atual é amplamente utilizada pelos servidores e colaboradores da CGU, tanto para comunicação interna, entre as Unidades Regionais, quanto para chamadas externas, principalmente os ramais das secretárias dos gabinetes. Também é grande a quantidade de ligações externas recebidas, tanto do cidadão quanto de outros órgãos da Administração Pública.

3.2.3. Com o cenário pós pandemia e a recente mudança do edifício Sede, notou-se uma redução na quantidade de ramais em uso, de 1804 para 900 unidades. Em que pese haver redução do uso, o serviço ainda é necessário e útil para a CGU, pois é importante ferramenta de contato do órgão com os demais entes da Administração Pública e o cidadão. A solução também permite o transbordo de chamadas oriundas de outras unidades para a rede pública de telefonia através da rede MPLS da CGU, resultando em uma economia com chamadas de longa distância.

3.2.4. Ainda, a solução permite rápido acionamento de determinadas áreas, como copeiragem e segurança, pois em cada local onde ficam esses colaboradores há aparelhos telefônicos dedicados.

3.2.5. O contrato vigente para suporte e manutenção é válido até o dia 20/11/2023 e não permite mais a possibilidade de prorrogação. Com a finalização do contrato, a solução ficará sem suporte, prejudicando as comunicações da CGU, já que não há corpo técnico capaz de manter a solução em pleno funcionamento sem o suporte do fabricante, em especial para o caso de peças defeituosas.

3.2.6. Além disso, em consulta ao fabricante da solução, o modelo de licenciamento em uso (perpétuo) será descontinuado, sendo adotado o do tipo subscrição, em que a licença é

cobrada por usuário do sistema. Essa modalidade é amplamente adotada por outros players de mercado, como, por exemplo, Cisco e Alcatel-Lucent.

3.3. RELAÇÃO COM AS CARACTERÍSTICAS DA SOLUÇÃO

3.3.1. As características dos serviços apresentados no Anexo I – Especificações Técnicas, foram levantadas considerando que o modelo de licenciamento atualmente em uso na CGU será descontinuado, sendo adotado o do tipo subscrição, em que a licença é cobrada por usuário do sistema.

3.3.2. Além disso, levou-se em consideração o fim do contrato vigente para suporte e manutenção, que se dará no dia 20/11/2023, sem possibilidade de prorrogação.

3.3.3. Ressalta-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º, 4º e 5º da IN SGD/ME nº 94/2022.

3.4. RELAÇÃO COM OS VOLUMES DA SOLUÇÃO

3.4.1. Atualmente, a CGU conta com 2130 licenças perpétuas de usuário, além das licenças de uso para o Core da solução

3.4.2. Com a instituição do teletrabalho em 2018, e a subsequente pandemia de 2020, houve uma redução drástica no uso da solução de telefonia. Atualmente, com o retorno parcial e o trabalho híbrido, há o consumo de até 980 licenças. O número varia conforme o dia e horário de apuração, mas é possível verificar na imagem abaixo o total de 835 usuários registrados:

| <input type="checkbox"/> | Session Manager | Type | Tests Pass | Alarms | Security Module | Service State | Load Factor | Entity Monitoring | Active Call Count | Registrations | Data Replication | User Data Storage Sta |
|--------------------------|-----------------|------|------------|--------|-----------------|--------------------|-------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | sdg-sm1 | Core | ✓ | 0/0/0 | Up | Accept New Service | 10/10/10 | 0/6 | 3 | 834/835 | ✓ | ✓ |

3.4.3. O número é variável, uma vez que pode haver telefones desligados ou usuários remotos desconectados no momento da coleta desta informação.

3.4.4. Sendo assim, para atender às necessidades da CGU, estima-se a quantidade de até 1.000 (hum mil) licenças de usuário, já considerando possíveis ativações de ramais ou usuários remotos da solução de telefonia. O fabricante da solução permite ainda uma flutuação de até 20% destas licenças, ou seja, poderão ser usadas até 1.200 licenças sem acréscimo no valor contratado.

3.5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.5.1. O principal benefício que será alcançado com a contratação é o econômico, pois será preservado o investimento feito pela CGU, não sendo necessárias adequações na infraestrutura para o funcionamento da solução.

3.5.2. Também permitirá a integração com outras soluções, principalmente o Microsoft Teams, ferramenta de colaboração consolidada na CGU, aumentando as possibilidades de uso da solução.

3.5.3. Além disso, o usuário final não será afetado e nem precisará de treinamento ou readaptação para o uso da solução.

3.6. DO CONTRATO PLURIANUAL

3.6.1. Justifica-se o período inicial superior a 12 (doze) meses, pois:

3.6.1.1. Por trata-se de serviço continuado, a descontinuidade antecipada do serviço causaria prejuízos diante dos custos - operacionais e financeiros - de nova contratação;

3.6.1.2. Esta descontinuidade poderia prejudicar os serviços fornecidos pela CGU à sociedade, no caso de indisponibilidade do serviço de telefonia;

3.6.1.3. O licenciamento de software que se pretende contratar é essencial à manutenção, otimização e recuperação da disponibilidade dos serviços prestados pela CGU, que não será descontinuado nos próximos anos, apresentando tendência para ampliação de serviços e quantidade de informações a serem disponibilizadas ao cidadão;

3.6.1.4. A equipe técnica da CGU estima que a maioria dos equipamentos da solução entrará em “fim de suporte” em aproximadamente 36 (trinta e seis) meses, que também é o período estimado para que sejam feitos ajustes no ambiente da CGU com vistas a consolidar a solução integralmente na sede. Em especial o aparelho telefônico J169 (aparelho mais amplamente utilizado) possui anúncio de fim de comercialização do suporte para 08/03/2027;

3.6.1.5. Como os principais serviços contratados serão pagos de forma mensal, não há qualquer tipo de adiantamento financeiro para a CONTRATADA; e

3.6.1.6. A renovação contratual a cada 12 (doze) meses gera ônus administrativo, uma vez que envolve várias áreas da casa para sua realização.

3.7. AGRUPAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.7.1. Justifica-se o agrupamento dos itens pois se trata de suporte em solução unificada já em operação, cujos itens integrantes são interdependentes. A divisão em lotes acarretaria a não uniformidade da prestação do serviço, dificuldade na gestão dos contratos e fiscalização dos serviços além da perda de economia de escala.

3.8. Por fim, registra-se que foram observados os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP (art 8º, §2, da IN SGD/ME nº 94/2022º).

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Deve entregar ramais IP/SIP capazes de realizar chamadas internas, para as unidades da CGU nos Estados via rede MPLS/Internet, via rede INFOVIA para órgãos da Administração Pública e chamadas telefônicas externas locais e de longa distância através de links fornecidos pelas operadoras que já atendem a CGU.

4.1.2. Deve ser executada de maneira totalmente virtualizada.

4.1.3. Deve ser de fácil uso por parte do usuário final.

4.1.4. Deve permitir configuração, gerenciamento e administração da solução através de interface Web, sendo esta intuitiva e amigável, com controle de usuários com diferentes níveis de acesso.

- 4.1.5. Deve estar sempre disponível quando os usuários necessitarem.
- 4.1.6. Deve permitir o uso de telefones IP, assim como módulos de teclas para ampliar as capacidades do aparelho.
- 4.1.7. Deve permitir o uso de softphones, tanto em dispositivos portáteis quanto desktops e notebooks, ou de plugins instalados em navegador Web.
- 4.1.8. Deve permitir a autenticação de um ramal em diversos aparelhos ou softphones com o mesmo número de ramal.
- 4.1.9. Deve permitir o uso do ramal remotamente, tanto para receber quanto efetuar chamadas.
- 4.1.10. Deve implementar protocolos e procedimentos mais modernos e seguros, principalmente os relacionados à criptografia e segurança, para mitigar quaisquer riscos à segurança da informação.
- 4.1.11. Deve possuir facilidades de uso, como por exemplo, encaminhamento, grupo de captura, grupos de toque, desvios, bloqueios de chamadas, função chefe/secretária, agenda de contatos entre outros.
- 4.1.12. Deve permitir chamadas em conferência.
- 4.1.13. Deve permitir diferentes tipos de perfis de ramais.
- 4.1.14. Deve disponibilizar uma quantidade mínima de aparelhos telefônicos.
- 4.1.15. Deve disponibilizar um SBC (Session Border Controller) homologado pela Microsoft para o Teams (<https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/direct-routing-border-controllers>).
- 4.1.16. Deve se integrar com o aplicativo Microsoft Teams e/ou deve permitir uma migração para o Microsoft Teams Phone.
- 4.1.17. Deve aconselhar tecnicamente em relação à atualização, migração e integração da solução com outras tecnologias que sejam de interesse da CGU.

4.2. Requisitos de Capacitação dos Usuários da Solução

- 4.2.1. Deve prover repasse de conhecimento teórico e prático para as equipes de nível N1 /N2 da CGU, no que tange a operação básica da solução.
- 4.2.2. Deve prover repasse de conhecimento teórico e prático para as equipes N3/N4 e servidores da CGU, no que tange a operação avançada da solução.

4.3. Requisitos Legais

- 4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.4. Requisitos de Manutenção

- 4.4.1. Os equipamentos deverão ter garantia de funcionamento por período não inferior a 36 (trinta e seis) meses.

4.5. Requisitos Temporais

- 4.5.1. A solução deverá estar plenamente operacional antes do final do contrato de manutenção atual, que se encerra em 20 de novembro de 2023.
- 4.5.2. Os serviços serão solicitados via ordem de serviço, ficando a CONTRATADA obrigada a respeitar os prazos de acordo com a severidade do caso.
- 4.5.3. Os repasses de conhecimento e os serviços de consultoria deverão ser realizados dentro dos prazos definidos mediante ordem de serviço;
- 4.5.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.5.5. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
- 4.6.2. No âmbito da CGU, a contratação e implementação da solução de TIC deverá observar as seguintes normas:
- 4.6.3. NC 01/IN04/SE/CGU/PR - REGULAMENTA O USO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ASPECTOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES NO ÂMBITO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO e dá outras providências;
- 4.6.4. NC 02/IN04/SE/CGU/PR - DISCIPLINA O CREDENCIAMENTO DE SEGURANÇA DE PESSOAS NATURAIS PARA O TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS e dá outras providências;
- 4.6.5. NC 03/IN04/SE/CGU – REGULAMENTA OS CONTROLES DE ACESSO RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO e dá outras providências;
- 4.6.6. NC 04/IN04/SE/CGU – DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO DE EQUIPES DE TRATAMENTO E RESPOSTA A INCIDENTES EM REDES COMPUTACIONAIS E GERENCIAMENTO DE INCIDENTES REDES COMPUTACIONAIS NO ÂMBITO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO;
- 4.6.7. NC 05/IN04/SE/CGU - UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO;
- 4.6.8. PORTARIA NORMATIVA SE/CGU Nº 20 - Estabelece a política de utilização do serviço de correio eletrônico no âmbito da Controladoria-Geral da União; e
- 4.6.9. NC 07/IN04/SE/CGU - ACESSO À INTERNET POR MEIO DA REDE DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.7.1. A CONTRATADA deverá apresentar seus relatórios de forma eletrônica, evitando a confecção e transporte de mídias e/ou papel.
- 4.7.2. Caso seja necessário a substituição de equipamentos defeituosos, os novos equipamentos devem estar aderentes à Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.7.3. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES e nº 94/2022/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para o fornecimento do objeto, a utilização de bens que sejam no todo ou em parte compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. Como a solução já se encontra em produção, deverá ser elaborado projeto para o serviço de migração das licenças, o qual deverá ser analisado e aprovado em conjunto com a equipe da CONTRATANTE;

4.9.2. Ao final das atividades de migração das licenças, a CONTRATADA deverá entregar documento de As-Built da solução, em que devem ser indicados todos os itens integrantes da solução com seus respectivos endereços de IP, nomes de host, versões de software e diagramas lógicos e físicos;

4.9.3. Atividades que venham a impactar o uso da solução durante sua execução deverão ser apresentadas previamente em projeto, o qual será avaliado juntamente com a equipe da CONTRATANTE;

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. Não há, pois a solução já se encontra em produção.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. O suporte deverá ser ofertado pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses.

4.11.2. Deverá ser ofertado garantia e suporte para os itens de 1 a 7 descrito em “Bens e Serviços que compõem a solução”.

4.11.3. Deverá ser ofertado suporte no modelo 24x7, ou seja, 24 horas ao dia nos 7 dias da semana.

4.11.4. Deverá ser fornecida garantia de funcionamento e manutenção para todos os itens de hardware e software que compõem a solução durante a vigência do contrato.

4.11.5. Deverá prestar suporte remoto à solução e seus componentes a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de operação e de configuração.

4.11.6. Deverá prestar serviços de manutenção e solução de problemas por acesso remoto quando necessário, sendo este canal de acesso fornecido pela CONTRATANTE. Ao utilizar o serviço de acesso remoto, concordará automaticamente com as políticas de uso e segurança da CONTRATANTE.

4.11.7. Atividade de reparo e manutenção nos equipamentos, troca de peças ou substituição de aparelhos deverão ser feitos on site, nas dependências da CONTRATANTE em Brasília ou nas unidades regionais onde os equipamentos estejam instalados.

4.11.7.1. A CONTRATANTE possui técnicos em todas as regionais, os quais, desde que devidamente instruídos pela CONTRATADA, poderão proceder com a troca de componentes, aparelhos telefônicos e demais peças;

4.11.8. A CONTRATADA também fornecerá atendimento técnico por meio de visitas à sede da CONTRATANTE ou em suas regionais, para eventuais demandas que, uma vez esgotadas as tentativas de solução por meio de contato telefônico ou correio eletrônico, ainda não tenham sido solucionadas.

4.11.9. Atividades de manutenção preventiva ou atualizações da solução que possam impactar temporariamente o funcionamento da solução deverão ser realizadas em horário após o expediente normal ou em qualquer horário dos finais de semana, sempre com acompanhamento da equipe da CONTRATANTE.

4.11.10. A garantia deverá atender, no mínimo, todas as funcionalidades suportadas pela solução e que venham a ser adicionadas posteriormente, tanto em hardware quanto em software, independente de terem sido configurados anteriormente e da política de comercialização do fabricante.

4.11.11. Todos os elementos que compõem a solução deverão estar sempre com os softwares e firmwares atualizados na última versão disponibilizada pelo fabricante, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

4.11.12. A garantia deve se estender aos telefones IP já em uso, incluindo os já declarados pelo fabricante como End of Sale, End of Support e End of Life.

4.11.13. Quando necessária a substituição de algum equipamento ou elemento da solução, incluindo peças e acessórios, esta deverá ser realizada no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

4.11.14. Deverão ser substituídos equipamentos que, em um prazo de 6 meses, apresentarem mais de 3 (três) chamados do mesmo problema (desde que a causa deste seja atribuída ao equipamento), ou mais de 5 (três) chamados de problemas distintos (desde que a causa destes sejam atribuídas ao equipamento).

4.11.15. Todas as custas com deslocamento, transporte, impostos, taxas e demais despesas já devem estar inclusos no suporte.

4.11.16. Deverá ser atualizado o As Built toda vez que forem realizadas atividades que ativem, desativem, acrescentem ou removam facilidades, funcionalidades e demais características da solução e seus componentes, assim como atualização de firmwares e softwares do Core e seus componentes.

4.11.17. Após toda atualização tecnológica que seja adicionada à solução, deve ser realizado repasse de conhecimento para as equipes da CONTRATADA em forma de reunião para consulta posterior. A referida reunião poderá ser gravada a critério da CONTRATANTE.

4.12. Requisitos de Capacitação da Equipe Técnica

4.12.1. O instrutor responsável pelo repasse de conhecimento para as equipes da CONTRATADA deverá possuir certificação técnica válida em implementação e suporte para a solução Avaya Aura.

4.13. Requisitos de Experiência Profissional

4.13.1. Durante a execução do contrato, os profissionais envolvidos no atendimento de primeiro nível deverão possuir qualificação técnica para a solução Avaya Aura.

4.13.2. Os profissionais de primeiro nível deverão atender às demandas básicas dos usuários, como dúvidas sobre acesso à solução, atividades de configuração de usuários, ramais e aparelhos telefônicos, instalação de softphones e troubleshooting básico.

4.13.3. Caso não obtenham êxito no atendimento, o chamado deverá ser escalado para o time de segundo nível.

4.13.4. Os profissionais envolvidos no atendimento de segundo nível deverão possuir certificação técnica válida do fabricante em implementação e suporte para Solução Avaya Aura.

4.13.5. Atividades de alta complexidade deverão ser realizadas apenas por profissionais de segundo nível.

4.13.6. Os profissionais envolvidos no serviço de consultoria deverão possuir certificação técnica válida do fabricante em implementação e suporte para Solução Avaya Aura.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. As atividades serão demandadas via Ordem de Serviço (OS) através de canal a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

4.14.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.14.3. Ao final do atendimento, deverá ser informado, dentro do chamado, a análise do problema e a solução dada para este, e caso seja pertinente, sugestão de melhorias para mitigar erros futuros.

4.14.4. Os chamados serão executados dentro dos prazos definidos no item 8.7 - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1. Caso não esteja configurado no momento da assinatura do contrato, a CONTRATADA deve configurar a solução para permitir o gerenciamento de usuários administradores por meio do AD/LDAP.

4.15.2. Quando necessário, a CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção e solução de problemas por acesso remoto, sendo este fornecido pela CONTRATANTE. Ao utilizar o serviço de acesso remoto, concordará automaticamente com as políticas de uso e segurança da CONTRATANTE.

4.15.3. No âmbito da CONTRATANTE, a solução deverá observar as seguintes normas:

4.15.3.1. NC 03/IN04/SE/CGU - REGULAMENTA OS CONTROLES DE ACESSO RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO e dá outras providências;

4.15.3.2. LEI Nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.15.4. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.16. Sustentabilidade

4.16.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, a exemplo daqueles descritos no subitem 4.7, não foram encontrados outros

requisitos aplicáveis a esta contratação no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Consultoria Geral da União /Advocacia Geral da União.

4.17. Subcontratação

4.17.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

- 4.17.1.1. A subcontratação será permitida apenas para os itens 8 e 9, uma vez que o mercado apresenta empresas especializadas no assunto;
- 4.17.1.2. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal dos demais itens dessa contratação.

4.17.2. A utilização de rede de assistência técnica credenciada do fabricante não configura subcontratação.

4.17.3. No caso de subcontratação a CONTRATANTE continuará como responsável pelos serviços prestados, não podendo imputar a terceiros a culpa por qualquer descumprimento contratual.

4.17.4. Não será permitida a participação de empresas em consórcio, uma vez que objeto a ser contratado consegue ser atendido integralmente por diferentes empresas de mercado, conforme verificado no Estudo Técnico Preliminar.

4.17.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

4.18. Garantia da Contratação

4.18.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

4.19. Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta

4.19.1. Todas as informações necessárias para o dimensionamento/apresentação da proposta comercial serão fornecidas no item “CENÁRIO ATUAL” do ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

4.19.2. Serão fornecidos dados relativos ao licenciamento atual bem como as funcionalidades utilizadas pela CONTRATANTE. Ademais, será fornecido todo o detalhamento da localização geográfica de cada grupo de equipamentos.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade

com a proposta aceita;

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução

6.1.1. Cronograma referente aos itens 1 a 7

| Evento | Descrição do evento | Prazo Máximo | Responsável |
|--------|---|--------------------------|-------------|
| 1 | Emissão da ordem de serviço | - | CONTRATANTE |
| 2 | Início da execução do serviço ou alteração do quantitativo de licenças/serviço de suporte | Evento 1 + 10 dias úteis | CONTRATADA |

6.1.2. Cronograma referente aos itens 1 a 7 – mensalmente

| Evento | Descrição do evento | Prazo Máximo | Responsável |
|---------------|--|--|--------------------|
| 1 | Comprovação da Prestação do Serviço | Primeiro dia útil do mês subsequente + 10 dias úteis | CONTRATADA |
| 2 | Recebimento Definitivo dos itens 1 a 7 | Evento 1 + 10 dias úteis | CONTRATANTE |

6.1.3. Cronograma referente ao Item 8

| Evento | Descrição do evento | Prazo Máximo | Responsável |
|---------------|---|--------------------------|--------------------|
| 1 | Emissão da ordem de serviço | - | CONTRATANTE |
| 2 | Comprovação da qualificação de profissionais | Evento 1 + 15 úteis dias | CONTRATADA |
| 3 | Entrega do planejamento da atividade de Repasse de Conhecimento | Evento 2 + 5 dias úteis | CONTRATADA |
| 4 | Início da atividade de Repasse de Conhecimento | Evento 3 + 20 dias úteis | CONTRATADA |
| 5 | Fim da atividade de Repasse de Conhecimento | Evento 4 + 2 dias úteis | CONTRATADA |
| 6 | Emissão do termo de recebimento definitivo | Evento 5 + 10 dias úteis | CONTRATANTE |

6.1.4. Cronograma referente ao Item 9

| Evento | Descrição do evento | Prazo Máximo | Responsável |
|---------------|-----------------------------|---------------------|--------------------|
| 1 | Emissão da ordem de serviço | - | CONTRATANTE |
| 2 | | | CONTRATADA |

| | | | |
|---|---|--------------------------|-------------|
| | Comprovação da qualificação de profissionais | Evento 1 + 15 úteis dias | |
| 3 | Entrega do planejamento da atividade de Repasse de Conhecimento | Evento 2 + 5 dias úteis | CONTRATADA |
| 4 | Início da atividade de Repasse de Conhecimento | Evento 3 + 20 dias úteis | CONTRATADA |
| 5 | Fim da atividade de Repasse de Conhecimento | Evento 4 + 10 dias úteis | CONTRATADA |
| 6 | Emissão do termo de recebimento definitivo | Evento 5 + 10 dias úteis | CONTRATANTE |

6.1.4.1. A CONTRATADA terá 15 (quinze) dias úteis para apresentar os documentos que comprovem a qualificação do profissional responsável pelo Repasse de Conhecimento, conforme definições constantes do Anexo I – Especificações Técnicas.

6.1.4.2. Após a comprovação da qualificação dos profissionais, a CONTRATADA deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis o planejamento da atividade de Repasse de Conhecimento, considerando a data de início de atividade definida na respectiva OS.

6.1.4.3. O prazo para o início das atividades de repasse de conhecimento poderá ser maior do que 20 (vinte) dias úteis conforme conveniência da CONTRATANTE;

6.1.4.4. O prazo para o início das atividades de repasse de conhecimento poderá ser menor do que 20 (vinte) dias úteis conforme anuência da CONTRATADA;

6.1.4.5. A CGU reserva-se o direito de não aceitar o repasse de conhecimentos efetuado, podendo, a seu critério, solicitar a troca de profissional ou até mesmo a repetição do tema caso entenda necessário;

6.1.4.6. Após a conclusão da atividade de Repasse de Conhecimento, em conformidade com os Critérios de Aceitação (seção 8.4), será emitido o Termo de Recebimento Definitivo dos Itens 8 e 9 em até 10 (dez) dias úteis.

6.1.5. Cronograma referente ao Item 10

| Evento | Descrição do evento | Prazo Máximo | Responsável |
|---------------|---|-------------------------|--------------------|
| 1 | Emissão de Ordem de Serviço | - | CONTRATANTE |
| 2 | Apresentação de esboço inicial ou pré-projeto | Evento 1 + 5 úteis dias | CONTRATADA |

| | | | |
|---|--|------------------------------|-------------|
| 3 | Aprovação do esboço inicial ou pré-projeto | Evento 2 + 10 dias úteis | CONTRATANTE |
| 4 | Apresentação projeto definitivo | Evento 3 + 10 dias úteis | |
| 5 | Início da atividade do projeto | Evento 4 + 10 dias úteis | CONTRATADA |
| 6 | Fim da atividade do projeto | De acordo com a complexidade | CONTRATADA |
| 7 | Emissão do termo de recebimento definitivo | Evento 5 + 10 dias úteis | CONTRATANTE |

6.1.5.1. Após recebimento de Ordem de Serviço solicitando atividade de Consultoria, a CONTRATADA deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis um esboço inicial ou um pré-projeto, considerando a data de início de atividade definida na respectiva OS. Esta apresentação deverá ocorrer de forma remota;

6.1.5.2. A CONTRATADA poderá solicitar formalmente dilação dos prazos para entrega dos projetos e final da atividade de consultoria, cabendo a CONTRATANTE aceitação ou recusa após análise dos motivos expostos pela CONTRATADA;

6.1.5.3. A CGU reserva-se o direito de não aceitar os esboços, pré-projetos ou projetos definitivos, podendo, a seu critério, solicitar a troca de profissional ou até mesmo a reexecução da atividade, sem ônus às horas de consultoria contratada;

6.1.5.4. Após a conclusão da atividade de Consultoria, em conformidade com os Critérios de Aceitação (seção 8.4), será emitido o Termo de Recebimento Definitivo do Item 10 em até 10 (dez) dias úteis.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1. O serviço de Suporte Técnico deverá ser prestado sem interrupções, isto é, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

6.2.2. O serviço de repasse de conhecimento básico (item 8) será realizado no ambiente da CONTRATANTE, em Brasília, em horário comercial e em apenas um período do dia;

6.2.3. O serviço de repasse de conhecimento avançado (item 9) será realizado no ambiente da CONTRATADA, em Brasília, em horário comercial e em apenas um período do dia;

6.2.4. O serviço de consultoria será realizado durante o horário comercial, de maneira remota. Excepcionalmente, deverá atuar fora do horário de expediente ou fins de semana em apoio às equipes da CONTRATANTE.

6.3. Materiais/Infraestrutura a serem disponibilizados

6.3.1. A CGU fornecerá credenciais para acesso remoto à solução para as equipes de suporte e consultoria, quando for necessária alguma atividade de manutenção, troubleshooting ou levantamento de informações para compor projeto de consultoria.

6.4. Especificação do suporte técnico (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.4.1. O prazo de suporte técnico dos serviços, será de, no mínimo 36 (trinta e seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à emissão da ordem de serviço.

6.5. Formas de transferência de conhecimento para a CONTRATADA

6.5.1. Não será necessária transferência de conhecimento para a CONTRATADA devido às características do objeto.

6.6. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.6.1. Cada Ordem de Serviço conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

6.6.1.1. Ordem de Serviço dos itens 1 a 7, que terá vigência mensal e se repetirá automaticamente até que seja emitida nova Ordem de Serviço. Para os itens 1 a 7, considerando a vigência de 36 (trinta e seis) meses do contrato, terá o quantitativo máximo definido conforme exemplo abaixo. É importante destacar que não há garantia de mínimo de contratação, pois os valores podem ser alterados conforme a conveniência e necessidade do CONTRATANTE.

| Item | Especificação | Unidade de medida | Quantidade Máxima | Prazo |
|------|--|-------------------|-------------------|--------|
| 1 | Subscrição e suporte para licenças de usuário do tipo UC Core Service (SKU 405418) mediante migração de licenças perpétuas <i>CM Stations – Core Suite</i> existentes. | unidade | 1.000 | mensal |
| 2 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo J169 e seus acessórios, distribuídos de acordo com a Especificação Técnica. | Unidade | 1.304 | mensal |
| 3 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para módulos | Unidade | 100 | mensal |

| | | | | |
|---|---|---------|----|--------|
| | de expansão Avaya modelo JBM24 e seus acessórios, distribuídos de acordo com a Especificação Técnica. | | | |
| 4 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo 9611G e seus acessórios, distribuídos de acordo com a Especificação Técnica. | Unidade | 40 | mensal |
| 5 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo BM12 e seus acessórios, distribuídos de acordo com a Especificação Técnica. | Unidade | 40 | mensal |
| 6 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G450 e seus acessórios, distribuídos de acordo com a Especificação Técnica. | Unidade | 10 | mensal |
| 7 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G430 e seus acessórios, distribuídos de acordo com a Especificação Técnica. | Unidade | 20 | mensal |

6.6.1.2. Ordem de Serviço dos itens 8 e 9, que será emitida sob demanda.

| Item | Especificação | Unidade de medida | Quantidade | Prazo |
|------|---|-------------------|------------|-------|
| 8 | Repasse de conhecimento básico para as equipes de atendimento Nível 1 e 2 , de maneira presencial e no formato hands-on. | unidade | 1 | único |
| 9 | Repasse de conhecimento avançado para as equipes de atendimento Nível | Unidade | 1 | único |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | 3 e 4 e servidores da equipe de TI, de maneira presencial e no formato hands-on. | | | |
|--|---|--|--|--|

6.6.1.3. Ordem de Serviço do item 10, que será emitida sob demanda.

| Item | Especificação | Unidade de medida | Quantidade | Prazo |
|------|--|-------------------|------------------|------------------|
| 10 | Consultoria direcionada a atualizações, adaptações, integração e implementação de soluções tecnológicas. | hora | conforme projeto | conforme projeto |

6.7. Mecanismos formais de comunicação

6.7.1. Tratativas entre CONTRATANTE e CONTRATADA deverão ser feitas via correio eletrônico incluindo formalização de decisões na reunião inicial, acordo de prazos para aceitação de bens e serviços, encaminhamento de aceites provisórios e definitivos, encaminhamento de Ordens de Serviço e outras necessárias.

6.7.2. As demandas de serviços serão feitas exclusivamente por Ordem de Serviço.

6.7.3. A abertura de chamados de suporte técnico deverá ser feita através de portal de atendimento, ligação gratuita via 0800 e e-mail de suporte. No momento da abertura, deverá ser fornecido número de protocolo único, o qual deverá ser enviado por e-mail.

6.7.4. A CGU informará os dados dos responsáveis pela abertura dos chamados, sem limitação de usuários.

6.7.5. Deverá ser disponibilizado no portal de atendimento área de consulta do chamado, incluindo hora de abertura e fechamento assim como o andamento deste.

6.7.6. Ao final do atendimento, deverá ser informado no chamado, a análise do problema e a solução dada para este, e caso seja pertinente, sugestão de melhorias para mitigar erros futuros.

6.7.7. As informações sobre os chamados deverão permanecer armazenadas até o final do contrato, sendo possível acessá-las através do portal de atendimento por qualquer usuário do sistema.

6.7.8. O gestor e fiscais do contrato deverão possuir acesso a todos os chamados abertos por qualquer usuário cadastrado da CONTRATANTE.

6.8. Formas de Pagamento

6.8.1. Os serviços dos itens 1 ao 7 serão pagos mensalmente, os demais serão pagos em parcela única quando da prestação dos serviços. Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

6.9.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

6.10. Do Encerramento ou Transição Contratual

6.10.1. No último mês do contrato, a CONTRATADA deverá estar acessível para o Preposto da nova CONTRATADA, para esclarecimentos na transição de contrato:

- 6.10.1.1. Deverá disponibilizar para a nova CONTRATADA:
- 6.10.1.2. As-Built atualizado;
- 6.10.1.3. Histórico de atualizações e implementações;
- 6.10.1.4. Histórico de chamados desde o início do contrato;
- 6.10.1.5. Lista ou chaveiro com as senhas de acesso, se for o caso;
- 6.10.1.6. Documentação e informações pertinentes à operação e manutenção da solução.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Condições Gerais

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.1.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.2. Preposto

7.2.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.2.2. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

7.3. Reunião Inicial

7.3.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.3.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.3.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.3.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

7.3.3.2. Presença por parte da CONTRATANTE, no mínimo, a Equipe de Fiscalização do Contrato;

7.3.3.3. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termos de Ciência;

7.3.3.4. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.3.3.5. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.3.3.6. Poderão ser tratados na reunião assuntos relacionados a repasse de conhecimento e disponibilização de infraestrutura para a CONTRATADA.

7.4. Fiscalização

7.4.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

7.4.1.1. Fiscalização Técnica

7.4.1.1.1. O fiscal técnico, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022,

art. 22, VI).

7.4.1.1.2. O fiscal técnico anotarà no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução deste, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

7.4.1.1.3. Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

7.4.1.1.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.4.1.1.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico comunicará o fato imediatamente ao gestor. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.4.1.1.6. O fiscal técnico comunicará ao gestor, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.4.1.2. Fiscalização Administrativa

7.4.1.2.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.4.1.2.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.4.1.3. Gestor do Contrato

7.4.1.3.1. O gestor, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.4.1.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade

superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.4.1.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação DA CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.4.1.3.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.4.1.3.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.4.1.3.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.4.1.3.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item.

| <i>IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO</i> | |
|--|---|
| <i>Tópico</i> | <i>Descrição</i> |
| <i>Finalidade</i> | <i>Medir a quantidade de chamados que são atendidos dentro do prazo estipulado.</i> |
| <i>Meta a cumprir</i> | <i>IAP igual ou superior a 80%.</i> |
| | |

| | |
|--|---|
| Instrumento de medição | Deve ser aferido por meio de ferramentas e relatórios. |
| Forma de acompanhamento | É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade de chamados atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo (métrica) | $IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;</p> <p>ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR no período de referência;</p> <p>ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado no período de referência.</p> |
| Observações | <p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p> <p>Obs3: Os chamados abertos em um período de referência e encerrados em outro período de referência serão avaliados no relatório do mês subsequente.</p> |
| Início de Vigência | A partir da emissão da OS inicial. |
| Faixas de ajuste no pagamento e Sanções | <p>$IAP \geq 80\%$: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>$IAP \geq 60\%$ e $< 80\%$: 2,5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>$IAP \geq 40\%$ e $< 60\%$: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>$IAP < 40\%$: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> |

8.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.3. Critério de recebimento

8.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 02 (dois) úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o

cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.3.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.3.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.3.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.3.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.3.8. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.3.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.3.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.3.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.3.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.3.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.3.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução

contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);

8.3.13.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

8.3.13.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.3.13.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.3.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.3.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.3.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.3.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.4. Critérios de Aceitação

8.4.1. ITEM 1 - A CONTRATADA deverá fornecer credenciais de acesso exclusivas para a CGU ao site do fabricante, em que deverá constar as licenças, seus part numbers e quantidades, de acordo com a especificação técnica e proposta comercial.

8.4.2. ITENS 2, 3, 6 e 7 - Quanto a prestação de suporte aos equipamentos dos itens 2, 3, 6 e 7, a empresa deverá comprovar que possui contrato de suporte junto ao fabricante da solução.

8.4.3. ITEM 8 e 9 - Após a finalização do treinamento, será emitido o Termo de Recebimento Provisório. A emissão do aceite definitivo dependerá da avaliação dada pelos participantes do repasse.

8.4.4. ITEM 10 - Análise da documentação fornecida pela CONTRATADA quanto a conteúdo e pertinência, dentro dos prazos acordados em contrato.

8.5. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.5.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.5.1.1. ITEM 1 - Será verificado no site do fabricante, através de credencial exclusiva da CGU, a descrição das licenças, seus part numbers e quantidades, de acordo com a especificação técnica e proposta comercial.

8.5.1.2. ITENS 2 a 7 - Serão acompanhados os Níveis Mínimos de Serviço

estabelecidos no Termo de Referência através de relatório mensal emitido pela CONTRATADA.

8.5.1.3. ITEM 8 e 9 - Será emitido Aceite Provisório em 3 (três) dias úteis após finalizado os repasses técnicos; Será verificada a média de avaliação do repasse efetuado através de relatório emitido pela CONTRATADA e pelos questionários preenchidos pelos participantes; A emissão do aceite definitivo dependerá de a avaliação resultar em uma média igual ou superior a 3,5 (três e meio); No caso de não alcance da média mínima estabelecida, o curso deverá ser novamente ministrado pela instituição, considerando os apontamentos recolhidos pela avaliação; A nova turma será composta pelos mesmos alunos e o conteúdo será aquele que não foi satisfatório na primeira tentativa.

8.5.1.4. ITEM 10 - Serão acompanhados os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no Termo de Referência através de relatório emitido pela CONTRATADA ao final da atividade.

8.6. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.6.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

| Id | Ocorrência | Glosa / Sanção |
|----|--|--|
| 1 | Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial. | Advertência. |
| 2 | Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta. | A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública Federal direta e indireta pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor total do contrato. |
| 3 | Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação. | A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração. |
| 4 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato. | Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral. |
| | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os | |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato. | CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual. |
| 6 | Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. | Multa de 1% sobre o valor da fatura mensal por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 5 dias úteis. |
| | | Após o limite de 5 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total do Contrato. |
| 7 | Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc). | A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021. |
| 8 | Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços. | A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021. |
| 9 | Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas. | A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021. |
| | | |

| | | |
|----|--|---|
| 10 | Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE. | A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021. |
| 11 | Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de atendimento no Prazo | Em caso de IAP inferior a 20%, multa de 10% sobre o valor mensal da fatura, sem prejuízo para aplicação da glosa prevista para o referido percentual. |
| 12 | Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela. | Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% do valor total do Contrato. |

8.6.2. A avaliação da execução do objeto utilizará a apuração dos níveis de serviço realizada após a finalização de cada mês de prestação do serviço, abrangendo a apuração dos indicadores de desempenho da CONTRATADA durante todo o período daquele mês.

8.6.3. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

8.6.3.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.6.3.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

8.6.4. Os níveis mínimos exigidos para essa contratação, bem como o cálculo do desconto a ser aplicado na fatura no caso de não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, estão detalhados nos itens 8.1 e 8.7.

8.6.5. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

8.6.5.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

8.6.5.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.6.5.3. Der causa à inexecução total do contrato;

8.6.5.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

- 8.6.5.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 8.6.5.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 8.6.5.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 8.6.5.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.6.6. Nos termos do art. 162 da Lei 14.133/2021, o atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, prevista nos demais itens, garantida a prévia defesa.

8.6.7. Nos termos do art. 156 da Lei 14.133/2021, pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração pode, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- 8.6.7.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 8.6.7.2. Atraso injustificado, superior a 5 (cinco) dias, na entrega dos produtos ou no início da execução da ordem de serviço ou na finalização da execução da OS, limitada à incidência de 10 (dez) dias de atraso. No caso de atraso superior a este período será aplicada a multa moratória prevista no item 8.6.7.5.1, por todo o período de atraso;
- 8.6.7.3. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.6.5.2, 8.6.5.3 e 8.6.5.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 8.6.7.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.6.5.5, 8.6.5.6, 8.6.5.7 e 8.6.5.8 do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas 8.6.5.2, 8.6.5.3 e 8.6.5.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 8.6.7.5. Multa:

8.6.7.5.1. moratória de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) por dia de atraso superior a 10 (dez) dias injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, para todo o período de atraso, no caso de atraso injustificado na entrega dos produtos, limitada a incidência de 30 (trinta) dias. O atraso superior a 30 (trinta) dias autorizará a Administração a promover o cancelamento do Contrato;

8.6.7.5.1.1. O valor máximo da multa será equivalente a 30 (trinta) dias corridos de atraso. A partir deste momento, além da multa, aplica-se o impedimento de licitar e contratar do item 8.6.7.3, podendo, à critério da administração, configurar inexecução total da obrigação assumida, culminando na rescisão do contrato.

8.6.7.5.1.2. Após o décimo dia de atraso e a critério da Administração, nos casos de atrasos injustificados no início da execução da OS ou na finalização da OS, poderá ocorrer a não-

aceitação da OS, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução parcial do contrato na forma do item 8.6.5.2.;

8.6.7.5.2. Compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, em caso de inexecução parcial do contrato, tais como:

8.6.7.5.2.1. Descumprimento do prazo de início ou de finalização da execução da OS, previstos nos subitens do item 6.1;

8.6.7.5.2.2. Descumprimento do início de atendimentos de mais de 05 (cinco) chamados no mesmo período, conforme previsto no item 8.7;

8.6.7.5.2.3. Descumprimento dos níveis de serviços de suporte da solução, previstos no item 8.7 deste Termo de Referência, por 4 (quatro) meses consecutivos;

8.6.7.5.2.4. Descumprimento dos níveis de serviços de suporte da solução, previstos no item 8.7 deste Termo de Referência, por 6 (seis) meses alternados durante período de 12 (doze) meses.

8.6.7.5.3. Compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do item inadimplido, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.6.7.5.4. Compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;

8.6.7.5.5. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.6.8. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

8.6.9. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.6.9.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.6.9.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ao CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.6.9.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.6.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.6.11. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- 8.6.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 8.6.11.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 8.6.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 8.6.11.4. os danos que dela provierem para A CONTRATANTE;
- 8.6.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.6.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

8.6.13. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.6.14. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

8.6.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133 /21.

8.6.16. Os débitos da CONTRATADA para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

8.7. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

8.7.1. As licenças deverão ser fornecidas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da emissão da ordem de serviço;

8.7.2. Os chamados serão categorizados em níveis de criticidade, conforme descrito abaixo:

| Nível de criticidade | Descrição |
|----------------------|-----------|
| | |

| | |
|-------------|---|
| ALTA | Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra totalmente indisponível ou funcionando de forma intermitente. Há uma falha nos componentes da solução que deixem indisponíveis seus recursos. Há impacto a todos os usuários. |
| MÉDIA | Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso da solução, em que esta se encontra parcialmente indisponível ou com degradação ou perda de funcionalidades e serviços que afetem grande parte dos usuários. |
| BAIXA | Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra disponível, mas há ocorrência de alarmes, ou com pouco impacto a um ou mais usuários. Também quando for necessário realizar consulta sobre problemas ou dúvidas gerais sobre a solução, manutenções preventivas e corretivas não urgentes, atualizações de softwares, firmwares, reconfiguração de ambiente, ou ajustes não urgentes e necessários na solução para seu perfeito funcionamento, além de reparos e trocas de telefones IP. |
| CONSULTORIA | Todas as atividades de consultoria. |

8.7.3. Os chamados serão categorizados em níveis de criticidade, conforme descrito abaixo:

| Nível | Tempo para resolução |
|-------------|--|
| ALTO | 4 (quatro) horas |
| MÉDIO | 8 (oito) horas |
| BAIXO | 72 (setenta e duas) horas |
| CONSULTORIA | 5 (cinco) dias úteis para apresentar esboço inicial ou pré-projeto |

8.7.4. Os chamados de nível ALTO e MÉDIO tem seu tempo contado independente do momento da abertura deste.

8.7.5. Para os chamados de nível BAIXO e de CONSULTORIA, considera-se o horário comercial das 8:00h às 18:00h, sendo que se o chamado for aberto a partir das 15:00h, considera-se a contagem a partir das 08:00h do dia seguinte.

8.7.6. Será considerado para efeitos de níveis exigidos o prazo de término de atendimento, que é o tempo decorrido entre a abertura do chamado feito pela equipe técnica da CGU e o retorno

de disponibilidade da solução.

8.7.7. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado.

8.7.8. O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da CONTRATANTE. O nível de severidade de um acionamento poderá ser reclassificado no decorrer do atendimento e conforme a disponibilidade de recursos dos módulos e componentes da solução.

8.7.9. Caso a solução seja considerada insatisfatória, a CONTRATANTE poderá efetuar a reabertura do chamado, onde continuará a contagem do tempo de atendimento.

8.7.10. Nos casos em que o atraso na resolução dos problemas se dê pela ocorrência de “bug” reconhecido pelo fabricante, a CONTRATADA deverá apresentar relatório com exposição de motivos que fundamentem a ocorrência desta situação.

8.7.11. Caso a CONTRATANTE considere procedentes as justificativas, poderá descontar do tempo total do atendimento o tempo decorrido entre a identificação e solução final para o “bug”.

8.7.12. Ao final do atendimento, deverá ser informado no chamado, a análise do problema e a solução dada para este, e caso seja pertinente, sugestão de melhorias para mitigar erros futuros.

8.7.13. Deverá ser disponibilizado no portal de atendimento área de consulta do chamado, incluindo hora de abertura e fechamento assim como o andamento deste.

8.7.14. Mensalmente, deverá ser gerado relatório com todos os chamados abertos no período, com informações sobre o número do chamado, criticidade, hora de início e conclusão do atendimento.

8.7.15. As informações sobre os chamados deverão permanecer armazenadas até o final do contrato, sendo possível acessá-las através do portal de atendimento por qualquer usuário da solução;

8.7.16. Ao término do processo de transferência de conhecimento, a contratada deverá realizar pesquisa de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, material didático, aplicação à prática profissional bem como do(s) instrutor(es). Esta avaliação utilizará o modelo constante no Anexo II. Caso seja considerado insatisfatório, a contratada deverá realizar novo processo de transferência de conhecimentos a fim de atender às demandas não satisfeitas inicialmente. Deverá ser enviado à contratante relatório contendo a avaliação de satisfação dos alunos.

8.8. Liquidação

8.8.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.8.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.8.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.8.3.1. o prazo de validade;

8.8.3.2. a data da emissão;

8.8.3.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

8.8.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.8.3.5. o valor a pagar; e

8.8.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.8.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

8.8.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.8.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.8.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

8.8.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.8.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

8.8.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.9. Prazo de pagamento

8.9.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.9.2. No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA – de correção monetária.

8.10. Forma de pagamento

8.10.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

8.10.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem

bancária para pagamento.

8.10.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.10.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.10.5. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.11. Do Reajuste

8.11.1. Será adotado como índice de reajuste anual de todos os itens contratados o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI.

8.12. Cessão de crédito

8.12.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.12.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

8.12.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.12.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.12.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.12.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

9.2. Regime de execução

9.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4. Exigências de habilitação

9.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.4.1.1. Habilitação jurídica

9.4.1.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.4.1.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.4.1.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.4.1.1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.1.1.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.4.1.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.1.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:

inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

9.4.1.1.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.4.1.1.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.4.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.4.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.4.1.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.4.1.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.4.1.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.4.1.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.4.1.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.4.1.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.4.1.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.4.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

- 9.4.1.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 9.4.1.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.4.1.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.4.1.3.4. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.4.1.3.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 9.4.1.3.6. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.4.1.3.7. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.4.1.3.8. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.
- 9.4.1.3.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 9.4.1.3.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.4.1.4 Qualificação Técnica

- 9.4.1.4.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 9.4.1.4.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação
- 9.4.1.4.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 9.4.1.4.4. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.4.1.4.4.1. Provimento de solução de telefonia IP Avaya Aura para um parque de pelo menos 500 (quinhentos) ramais, incluindo garantia e suporte para a solução;

9.4.1.4.4.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.4.1.4.4.6. Também deverão ser apresentados documentos abaixo como parte obrigatória de sua proposta:

9.4.1.4.4.7. Declaração de estar ciente de que a CGU possui um único CNPJ, não possui inscrição estadual e não emite nota fiscal.

9.4.1.4.4.8. Declaração da licitante que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

9.4.1.4.4.9. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.4.1.4.4.10. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.4.1.4.4.11. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.4.1.4.4.11.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.4.1.4.4.11.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.4.1.4.4.11.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.4.1.4.4.11.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.4.1.4.4.11.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

9.4.1.4.4.11.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.4.1.4.4.11.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob

as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

| Item | Especificação | Unidade de medida | Quantidade | Valor Unitário Estimado (R\$) | Valor Total Estimado por item (R\$) |
|------|--|-------------------|------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Subscrição e suporte para licenças de usuário do tipo UC Core Service (SKU 405418) mediante migração de licenças perpétuas <i>CM Stations – Core Suite</i> existentes. | unidade | 36.000 | R\$28,92 | R\$1.041.120,00 |
| 2 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo J169 e seus acessórios. | Unidade | 46.944 | R\$1,13 | R\$53.046,72 |
| 3 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo JBM24 e seus acessórios. | Unidade | 3.600 | R\$1,13 | R\$4.068,00 |
| 4 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo 9611G e seus acessórios. | Unidade | 1.440 | R\$1,14 | R\$1.641,60 |
| 5 | Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo BM12 e seus acessórios. | Unidade | 1.440 | R\$1,00 | R\$1.440,00 |

| | | | | | |
|---|--|---------|-----|-------------|------------------------|
| 6 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G450 e seus acessórios. | Unidade | 360 | R\$340,00 | R\$122.400,00 |
| 7 | Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G430 e seus acessórios. | Unidade | 720 | R\$182,00 | R\$131.040,00 |
| 8 | Repasse de conhecimento básico para as equipes de atendimento Nível 1 e 2 , de maneira presencial em Brasília e no formato hands-on. | Unidade | 1 | R\$8.615,38 | R\$8.615,38 |
| 9 | Repasse de conhecimento avançado para as equipes de atendimento Nível 3 e 4 e servidores da equipe de TI, de maneira presencial em Brasília e no formato hands-on. | Unidade | 1 | R\$7.692,31 | R\$7.692,31 |
| 10 | Consultoria direcionada a atualizações, adaptações, integração e implementação de soluções tecnológicas. | Hora | 100 | R\$310,00 | R\$31.000,00 |
| Valor Total Estimado para a Licitação (36 meses) | | | | | R\$1.402.064,01 |

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$1.402.064,01 (Um milhão quatrocentos e dois mil sessenta e quatro reais e um centavo)**, conforme custos unitários apostos na tabela acima.

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Informações Orçamentárias

11.1.1. Plano Orçamentário: #1381390 - do projeto #1069063 – Serviço de Telefonia IP

11.1.2. Programa/Plano Interno:

11.1.2.1. Plano Interno – SIAFI: 10.01.00;

11.1.2.2. e-AUD: #1338711: Plano Operacional – Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI/SE/CGU - 2023

11.1.3. Natureza da Despesa:

11.1.3.1. Para o item 1: 33.90.40.99;

11.1.3.2. Para os itens de 2 a 7: 33.90.40.11;

11.1.3.3. Para os itens 8 e 9: 33.90.40.20;

11.1.3.4. Para o item 10: 33.90.35.04;

| | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
|------------------|------|---------------|---------------|---------------|
| Janeiro | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Fevereiro | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Março | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Abril | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Maiο | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Junho | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Julho | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Agosto | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Setembro | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| | | | | |

| | | | | |
|--------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Outubro | | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 |
| Novembro | R\$12.982,08 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 25.964,15 |
| Dezembro | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | R\$ 38.946,23 | |
| Valor Total Anual | R\$ 51.928,31 | R\$ 467.354,76 | R\$ 467.354,76 | R\$ 415.426,45 |

11.1.4. A estimativa acima apresenta valores referentes ao período de novembro de 2023 a novembro de 2026, que são proporcionais ao tempo de execução do contrato, considerando que a execução está prevista para ser iniciada em 21/11/2023 e finalizada em 21/11/2026.

12. DOS ANEXOS

12.1. ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

12.2. ANEXO II – MODELO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO

12.3. ANEXO III – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

12.4. ANEXO IV – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

13. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

RAFAEL LEANDRO FERREIRA

Integrante Requisitante Substituto



Assinou eletronicamente em 23/11/2023 às 09:27:15.

FABRICIO TAVARES MACIEL

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 22/11/2023 às 16:17:35.

PAULO CESAR FERREIRA DE SOUZA

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 22/11/2023 às 16:13:36.

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Ato de Designação SUPER 2874563, de 27 de abril de 2023.

HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 22/11/2023 às 16:16:57.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXOS III e IV - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E TERMO DE CI_NCIA.pdf (704.06 KB)
- Anexo II - ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.pdf (962.36 KB)
- Anexo III - ANEXO II - MODELO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO.pdf (560.37 KB)