



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Coordenação de Almoxarifado, Serviços Gerais e Patrimônio
SAUS Quadra 01 Bloco A, Ed. Darcy Ribeiro - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-905
Telefone: 61 2020-6773 - - www.cgu.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Aquisição de atualização tecnológica e ampliação da solução de telefonia VoIP para o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, incluindo serviços de instalação, configuração e testes, bem como serviços de garantia e suporte técnico, de acordo com as especificações técnicas, quantidades e condições gerais constantes neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO E BENEFÍCIOS ESPERADOS

2.1. Hoje, a CGU possui duas centrais telefônicas, sendo uma totalmente baseada em tecnologia VoIP (Fabricante Avaya modelo Aura), e outra baseada em tecnologia TDM (Fabricante Nortel modelo CS1000);

2.2. Atualmente a central telefônica Nortel da CGU em Brasília encontra-se com sua capacidade máxima instalada, sem possibilidade de expansão, e com seus softwares desatualizados, impossibilitando o atendimento de demandas reprimidas;

2.3. No que se refere às unidades regionais da CGU, há diversos casos onde usuários têm a necessidade de utilizar o sistema de telefonia, mas não há disponibilidade de aparelho telefônico VoIP e licença de ramal VoIP;

2.4. Face ao exposto, faz-se necessário atualizar e ampliar a solução de telefonia IP existente para que permita a ampliação da capacidade de ramais IP na CGU, em Brasília, de modo a substituir central telefônica baseada em tecnologia TDM, e ainda, provendo diversas melhorias adicionais ao sistema telefônico existente, tais como:

2.4.1. Ampliação de usuários atendidos com a telefonia corporativa, objetivando atender uma demanda crescente de funcionalidades e visando o ganho de produtividade dos usuários através de ferramentas de comunicação unificada;

2.4.2. Atualização tecnológica dos hardwares e softwares existentes para a plataforma de telefonia VoIP existente e sistema de gerência;

2.4.3. Extensão de garantia com serviços de assistência técnica para todos os gateways e aparelhos telefônicos VoIP existentes;

2.4.4. Substituição da central Nortel existente, pois se baseia em tecnologia ultrapassada de ramais analógicos ou digitais e sem condições de prover novas funcionalidades, tais como ramais VoIP, comunicação unificada (presença e instant messaging), usuários móveis (softphones em smartphones e notebooks) e correio de voz;

2.4.5. Expansão do número de usuários que são atendidos pela plataforma de telefonia VoIP existente e suas funcionalidades.

2.5. A indisponibilidade da Telefonia da CGU certamente traria prejuízos à execução dos serviços administrativos da instituição, situação que acarretaria transtornos à população que acessa a CGU através da Telefonia e, conseqüentemente, danos à sua imagem;

2.6. A aquisição de equipamentos complementares, para: expansão, atualização, novas tecnologias e prestação dos serviços em questão é imprescindível, pois a dependência dos recursos tecnológicos da plataforma de telefonia VoIP existente é um fato real. Além disso, sabemos que a possibilidade de interrupções no funcionamento dos equipamentos, de um modo geral, aumenta com o tempo de uso;

2.7. Com a iniciativa, será possível gerenciar, de forma centralizada, o sistema de telefonia de todas as unidades da CGU, permitir bilhetagem única e realizar ligações utilizando a rede de dados existente com criptografia a nível militar para todas as chamadas entre aparelhos telefônicos VoIP;

2.8. Adicionalmente, esta iniciativa também atenderá um número maior de usuários, e com maior qualidade, no que se refere às novas funcionalidades de comunicação unificada e mobilidade.

2.9 Optou-se pelo uso do Sistema de Registro de Preços, fundamentado no inciso II, do art. 3º, do Decreto 7.892/2013, uma vez que convém ao Ministério a entrega parcelada dos bens, de acordo com a efetivação das necessidades previstas e a disponibilidade orçamentária.

2.10 O serviço e os equipamentos a serem adquiridos podem ser enquadrado na categoria de serviço de natureza comum, para fins do disposto no art. 4º, do Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005, pois os seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital por meio de especificações usuais no mercado, não demandando a solução pretendida nenhuma especificidade que desnaturasse a sua natureza. Por fim, o serviço possui características padronizadas e se encontra disponível, a qualquer tempo, num mercado próprio.

3. JUSTIFICATIVA DE AQUISIÇÃO EM LOTE ÚNICO

3.1. O agrupamento dos itens em lote único levou em consideração questões técnicas, uma vez que todos os itens e serviços estão intrinsecamente relacionados, formando uma solução única. Além disso, o fornecimento de tais bens e serviços por mais de uma empresa comprometeria a qualidade e a efetividade dos resultados, acarretaria prejuízos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução, bem como sua manutenção, uma vez que se exige total compatibilidade entre os equipamentos, softwares e serviços da solução a ser adquirida.

3.2. O fornecimento de tais bens e serviços por mais de uma empresa acarretaria elevado custo e complexidade de administração e coordenação entre os projetos, pois caso ocorra alguma indisponibilidade ou mau funcionamento de um dos vários elementos do sistema, haveria questionamentos por parte das empresas quanto à competência contratual, no caso de falhas, pois haveria intervenções no sistema por outros fornecedores que integram a solução.

3.3. Além da parte técnica o agrupamento dos itens propicia também o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existem no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os produtos na forma em que estão agrupados nesta especificação.

3.4. O agrupamento encontra ainda guarida em decisões já deliberadas pelo TCU sobre a matéria, tais como, o informativo 106 do TCU que traz decisão que “A aquisição de itens diversos em lotes deve estar respaldada em critérios justificantes”, adotando o entendimento do acórdão

5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, que decidiu que “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”;

3.5. Todos os itens do lote guardam correlação entre si, pois são necessários para a implantação de uma solução única de telefonia VoIP e comunicação unificada, tanto para atualizar a solução existente como para expandir a mesma com novos aparelhos e novas funcionalidades.

4. QUANTITATIVO

Item	Descrição	Quantidade registrada	Aquisição inicial
1	Migração Da Plataforma De Telefonia TDMI Para IP Com Atualização Da Plataforma Avaya Aura (CATSER 1988)	1	1
2	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 1(CATSER 1988)	1	1
3	Módulo interno de tronco E1 para Gateway Avaya G450 (CATMAT 293182)	4	4
4	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 3(CATSER 1988)	4	4
5	Módulo interno com 8 interfaces FXS, incluindo licenças, para Gateway Avaya G450(CATMAT 150159)	8	0
6	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 5(CATSER 1988)	8	0
7	Expansão de DSP para Gateway Avaya G450 (CATSER 18627)	4	0
8	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 7(CATSER 1988)	4	0
9	Migração de licenças Nortel TDM (CATSER 24333)	704	704
10	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 9 (CATSER 1988)	704	704
11	Licença de Ramal IP Avaya Core (CATSER 24333)	600	0
12	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 11 (CATSER 1988)	600	0
13	Aparelho Telefônico IP (CATMAT 366455)	1304	704
14	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 13 (CATSER 1988)	1304	704
15	Módulo Expansor de Teclas (CATMAT 150980)	100	0
16	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 15 (CATSER 1988)	100	0

4.1. Quanto aos itens de garantia e suporte (itens 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16), estes se enquadram como serviços de natureza continuada, pois a descontinuidade do serviço compromete a continuidade das atividades finalísticas, rotineiras e o cumprimento da missão do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

5. ARQUITETURA EXISTENTE (ANTES DA ATUALIZAÇÃO):

5.1. Arquitetura IP existente – Avaya Aura.

5.1.1. Hoje a CGU possui sistema de telefonia IP e comunicações unificadas Avaya Aura, composta de aplicação de gerência - System Manager, SIP Proxy/Register – Session Manager, facilidades de telefonia com – Communication Manager, licenças de usuários Foundation, media gateways compostos de módulos de sobrevivência, troncos digitais e ramais analógicos, com as seguintes capacidades instaladas e licenciadas:

5.1.1.1. A tabela abaixo contempla as aplicações e servidores existentes no ambiente da CGU, no que se refere a plataforma Avaya Aura:

Descrição	QTD	Versão	Servidor
Avaya Communication Manager	2	6.3	HP DL360G7
Local Survivable Processors-LSP	26	6.3	S8300D
Avaya Session Manager	2	6.3	HP DL360G7
Avaya System Manager	1	6.3	HP DL380G7

5.1.1.2. A tabela abaixo contempla os Media Gateways existentes no ambiente da CGU, bem como a versão atual de firmware instalado nos mesmos:

--	--	--

Descrição	QTD	Versão
Media Gateway G450	3	31.22
	5	31.26
Media Gateway G430	13	31.22
	6	31.26

5.1.1.3. A tabela abaixo contempla os módulos para tronco E1 e ramais analógicos (FXS) existentes hoje no ambiente da CGU:

Descrição	QTD
MM710BP – E1	26
MM711AP - FXS	23
MM716AP - FXS	3

5.1.1.4. A tabela abaixo contempla os aparelhos telefônicos IP existentes no ambiente:

Modelo	QTD
AVAYA IP PHONE 9608	450
AVAYA IP PHONE 9611G	40
MÓDULO EXPANSOR BM12	40

5.1.1.5. A tabela abaixo contempla as licenças de usuários/ramais existentes no ambiente:

Tipo de licenciamento	QTD	Observação
Licenças do tipo “Avaya CM Stations - Standard”	500	As licenças serão atualizadas para a última versão disponível “Avaya Core”
Licenças do tipo “Avaya CM Stations - Analog”	296	As licenças serão atualizadas para a última versão disponível “Avaya Analog”
Licenças TDM Nortel – CS1000	704	As licenças serão migradas para licença IP do tipo Avaya Core

5.2. Arquitetura TDM existente – NORTEL CS1000.

5.2.1. Atualmente está instalado no Ed Darcy Ribeiro uma central TDM/ID modelo Communication Server 1000E versão 7, composta por 5 gabinetes equipados com placas E1, placas de ramais digitais e analógicos;

5.2.2. A plataforma CS1000E dispõe de 704 licenças de ramais TDM sendo:

5.2.2.1. 512 para ramais analógicos e;

5.2.2.2. 192 para ramais digitais.

5.2.3. Possui 24 (vinte e quatro) canais de sinalização MFC;

5.2.4. Possui 40 (quarenta) canais de sinalização DTMF;

5.2.5. Possui 8 (oito) troncos analógicos e 04 interfaces de troncos digitais E1 (com 30 canais cada interface E1);

5.2.6. O equipamento está atualmente integrado ao SIP Proxy Avaya Aura Session Manager, o que permite a comunicação com os demais estados.

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS ITENS:

6.1. ITEM 1. – MIGRAÇÃO DA PLATAFORMA DE TELEFONIA TDM PARA IP COM ATUALIZAÇÃO DA PLATAFORMA AVAYA AURA:

Este item descreve as atividades que devem ser executadas de forma a realizar a atualização da plataforma Avaya Aura para última versão disponível em ambiente virtualizado, e a migração dos usuários pertencentes ao ambiente TDM baseado na central Nortel modelo CS1000E para o ambiente IP Avaya Aura. O item será composto das seguintes tarefas:

6.1.1. Atualização de Software e Migração para ambiente virtualizado da CGU;

6.1.1.1. Atualizar todos os softwares da solução Avaya Aura para a última versão disponível, adicionar e migrar para o ambiente virtualizado da CGU, às seguintes aplicações:

6.1.1.1.1. System Manager (Gerenciador e administrador do sistema);

6.1.1.1.2. Session Manager (Controlador de chamadas SIP em redundância);

6.1.1.1.3. Communication Manager Duplex (Serviços de facilidades de PABX em redundância);

- 6.1.1.1.4. Communication Manager Messaging (Correio de voz);
- 6.1.1.1.5. Presence Server (Serviços de presença e instant messaging);
- 6.1.1.1.6. Session Border Controller (Acesso remotos para clientes móveis);
- 6.1.1.1.7. Utility Services (Repositório de firmwares);
- 6.1.1.1.8. Secure Access Link (Acesso remoto, monitoração e diagnóstico Avaya);

6.1.1.2. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizará ambiente virtualizado que irá operar em redundância, sobre toda a infraestrutura, garantindo que na falha de um servidor, o outro manterá o pleno funcionamento do sistema de telefonia IP;

6.1.1.3. O ambiente de virtualização, com alta disponibilidade dos serviços de telefonia IP, deverá suportar as aplicações acima e estar pronto para ampliações futuras de registro simultâneo, permitindo uma capacidade final de até 2.500 dispositivos SIP (aparelhos VoIP, softphones, etc);

6.1.1.4. A CGU disponibilizará o ambiente virtualizado com a quantidade de recursos recomendada pela documentação oficial da Avaya, conforme tabela abaixo:

Aplicação	vCPU	CPU reservation (MHz)	Memory (GB)	Hard disk (GB)	Min Clock speed (MHz)	Interface Ethernet
System Manager	6	13740	12	105	2300	1
Session Manager Primário	3	3450	4	150	2200	4
Session Manager Secundário	3	3450	4	150	2200	4
Communication Manager Primário	3	6600	5	64	2300	3
Communication Manager Secundário	3	6600	5	64	2300	3
Presença	6	14400	10	80	2400	1
Avaya Multimedia Messaging	6	17400	32	600	2900	1
Correio de Voz - Avaya Aura Messaging	4	8000	8	174	2000	1
Session Border Controller	4	8800	8	160	2200	6
AADS	8	9200	11	150	2300	1
SAL	1	2300	8	230	2300	2
Total	47	93940	107	1927		27

6.1.1.5. Durante a fase de implantação, a CGU poderá avaliar a possibilidade de não instalar algum servidor específico (caso alguma funcionalidade não seja utilizada por este Ministério);

6.1.1.6. Capacidade para suportar a operação de, no mínimo, 2.500 (dois mil e quinhentos) ramais registrados simultaneamente, somando-se os ramais VoIP e analógicos. Esta capacidade deverá ser suportada através de simples adição de licenças, não sendo aceito a substituição de componentes ou o acoplamento de hardware adicional;

6.1.1.7. Implementar os protocolos de sinalização SIP e H.323 para estabelecimento de chamadas de voz e vídeo entre terminais;

6.1.1.8. Implementar os protocolos de sinalização SIP, H.323 e H.248 para estabelecimento de chamadas e controle de gateways;

6.1.1.9. Implementar o funcionamento em topologias de única localidade (single-site) e de múltiplas localidades (multi-site) integrando um único sistema distribuído;

6.1.1.10. Quando operante em topologia multi-site deverá possuir gestão e configuração centralizada, além da distribuição de recursos, como interfaces E1 e fonte de música em espera;

6.1.1.11. Implementar o processamento e coordenar a sinalização das chamadas;

6.1.1.12. Deverá possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones IP existentes e dos novos telefones a serem adquiridos nesta especificação, gerenciando a atualizando de forma centralizada e automática sempre que necessário. Deve ser possível configurar o servidor FTP ou TFTP instalado dentro do sistema de telefonia IP;

6.1.1.13. Implementar SIP Trunks;

6.1.1.14. Deve implementar integração com LDAP server para busca de informações de usuários através de tecla de diretório, sem necessidade de estender schema ou de ter acesso com direito de escrita no mesmo;

6.1.1.15. O sistema deve permitir a criação de serviços através de linguagem XML ou WML, permitindo acesso à aplicação por computador ou aparelho telefônico IP compatível;

6.1.1.16. Em caso de indisponibilidade de um servidor, o outro servidor, de forma automática e transparente, deve assumir o processamento de chamadas, sem interrupção das que estiverem em curso e sem perda de funcionalidades de telefonia.

6.1.2. Atualização das licenças Avaya

6.1.2.1. Atualização de 796 licenças existentes na plataforma Avaya sendo:

6.1.2.1.1. 500 Licenças do tipo “CM Stations - Standard”, atualizadas para licença IP do tipo “Avaya Core”;

6.1.2.1.2. 296 Licenças do tipo “CM Stations – Analog”, atualizadas para licença do tipo “Avaya Analog” para versão 7.

6.1.2.2. As novas licenças devem contemplar as características de disponibilidade como redundância e sobrevivência;

6.1.2.3. Para as licenças “Avaya Core”, as novas licenças devem contemplar todas as facilidades solicitadas no item “LICENÇA DE RAMAL IP AVAYA CORE” desta especificação;

6.1.2.4. Caso seja necessário disponibilizar ou reconfigurar licenças nos gateways remotos, está considerado que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: instalação e configuração de aparelho IP na rede ou de softwares nos dispositivos Windows/Android/iOS do usuário).

6.1.3. Atualização do software dos gateways remotos

6.1.3.1. Fornecimento dos softwares da nova versão 7 do Avaya Aura para a atualização dos gateways remotos, se necessário;

6.1.3.2. Para os gateways remotos, está considerado que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: instalação de drive de armazenamento necessário ao procedimento de atualização de software);

6.2. ITEM 2 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 1:

6.2.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

6.2.1.1. Migração da plataforma de telefonia TDM para IP com atualização da plataforma Avaya Aura, fornecido através da aquisição do “ITEM 1.1” desta especificação, com cobertura para todos os itens novos fornecidos, e para os itens reaproveitados na atualização tecnológica, tais como gateways e seus módulos internos, aparelhos telefônicos e licenças atualizadas e/ou migradas;

6.2.1.2. Deve incluir todos os dispositivos e licenças constantes do item 5 Arquitetura IP existente, com exceção dos que serão desativados/migrados;

6.2.1.3. Os servidores HPDL360G7 não necessitam de suas garantias renovadas, uma vez que o ambiente atualizado irá operar sobre ambiente virtualizado;

6.2.1.4. Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento, etc, deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

6.3. ITEM 3 – MÓDULO INTERNO DE TRONCO E1 PARA GATEWAY AVAYA G450

6.3.1. Na atual configuração, os troncos E1 estão conectados na central telefônica NORTEL CS1000 no Ed Darcy Ribeiro e, para conexão do E1 da Operadora diretamente na Plataforma Avaya, será necessário:

6.3.1.1. Fornecimento unitário do módulo interno de tronco E1 para os dois Gateways G450 existentes no Ed Darcy Ribeiro, que comportem no mínimo 4 troncos E1;

6.3.1.2. Instalação e configuração de placas E1 nos gateways G450 para receber os troncos E1 diretamente da Operadora, que serão migrados do NORTEL CS1000.

6.3.2. Cada módulo interno de interface E1 deve suportar, no mínimo, os protocolos ISDN, QSIG e R2MFC, e deverá estar incluso o licenciamento dos 30 (trinta) canais de voz;

6.3.3. Deve possuir todos os componentes de hardware e configurações necessárias à operação, como configuração de rotas e demais atividades que se façam necessárias;

6.3.4. Todas as adequações de rotas necessárias a este novo cenário, deverão ser aplicadas conforme regra de negócio da CGU;

6.3.5. Deverá vir acompanhada dos respectivos cabos e/ou conectores para interligação com a rede pública da operadora;

6.3.6. Caso seja necessário instalar nos gateways remotos, considera-se que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: conexão da porta E1 ao Modem da Operadora).

6.4. ITEM 4 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 3:

6.4.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

6.4.1.1. Módulo interno de tronco E1 para Gateway Avaya G450, fornecido através da aquisição do “ITEM 2.1” desta especificação, com cobertura para todos os itens novos fornecidos, sejam eles hardware e/ou softwares;

6.4.2. Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento etc. deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

6.5. ITEM 5 – MÓDULO INTERNO COM 8 INTERFACES FXS, INCLUINDO LICENÇAS PARA GATEWAY AVAYA G450:

6.5.1. Cada placa deverá possuir, no mínimo, 8 (oito) portas de ramal analógicos a dois fios (a/b) com resistência de loop máxima de 1000 ohms e suportando telefones analógicos padrão DTMF, modems de comunicação analógica e aparelhos de fax;

6.5.2. Deverá suportar a utilização simultânea de todas as portas de ramal analógico;

6.5.3. Devem possuir portas físicas no padrão RJ-11 diretamente na face do módulo, ou incluir o fornecimento e instalação de “patch panel” de rack 19 polegadas e portas no padrão RJ-11 ou RJ-45, com os respectivos cabos e/ou conectores para interligação do módulo ao “patch panel”;

6.5.4. Devem estar incluídas as licenças de ramais analógicos para todas as interfaces;

6.5.5. A instalação deverá ser feita para nos dois Gateways G450 existentes no Ed Darcy Ribeiro. Não está considerado a adequação ou construção de rede física, pela contratada, para disponibilizar o ramal analógico na mesa do usuário;

6.5.6. Caso seja necessário instalar nos gateways remotos, está considerado que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: conexão da porta FXS à rede física local).

6.6. ITEM 6 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 5:

6.6.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

6.6.1.1. Módulo interno com 8 interfaces FXS, incluindo licenças para Gateway Avaya G450, conforme o “ITEM 3.1” desta especificação, com cobertura para todos os itens novos fornecidos, sejam eles hardware e/ou softwares.

6.6.2. Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento, etc, deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

6.7. ITEM 7 - EXPANSÃO DE DSP PARA GATEWAY AVAYA G450

6.7.1. Para os Gateways G450 existentes na sede da CGU, faz-se necessária a ampliação de recursos DSP (Processador de Sinais Digitais) para o novo grupo de usuários IPs além das novas interfaces TDM para tronco E1 e para interfaces FXS;

6.7.2. Cada media gateway modelo G450 existente está equipado com 80 recursos DSP;

6.7.3. Para o novo dimensionamento, faz-se necessário o fornecimento de, no mínimo, dois módulos de 160 DSP cada para cada media gateway;

6.7.4. Deverá suportar a utilização simultânea de todas as portas de ramal analógico;

6.7.5. A instalação deverá ser feita para nos dois Gateways G450 existentes no Ed Darcy Ribeiro;

6.7.6. Caso seja necessário instalar nos gateways remotos, está considerado que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: conexão do módulo DSP no slot do G450).

6.8. ITEM 8 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 7:

6.8.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

6.8.1.1. Expansão de DSP para Gateway Avaya G450, conforme o “ITEM 4.1” desta especificação, com cobertura para todos os itens novos fornecidos, sejam eles hardware e/ou softwares;

6.8.2. Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento, etc, deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

6.9. ITEM 9 – MIGRAÇÃO DE LICENÇAS NORTEL TDM

6.9.1. Na atual configuração, existem 704 licenças TDM na central telefônica NORTEL CS1000, sendo 512 licenças analógicas e 192 licenças digitais, que deverão ser migradas para a Licença IP “Avaya Core”, assim reduzindo os custos das licenças migradas;

6.9.2. As novas licenças devem contemplar as características de disponibilidade como redundância e sobrevivência;

6.9.3. As novas licenças devem contemplar todas as facilidades solicitadas no item “LICENÇA DE RAMAL IP AVAYA CORE” desta especificação;

6.9.4. Caso seja necessário disponibilizar ou reconfigurar licenças nos gateways remotos, está considerado que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: instalação e configuração de aparelho IP na rede ou de softwares nos dispositivos Windows/Android/iOS do usuário).

6.10. ITEM 10 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 9:

6.10.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

6.10.1.1. Migração de licenças Nortel TDM, conforme o “ITEM 9” desta especificação, com cobertura para todos os itens fornecidos, sejam eles hardware e/ou softwares.

6.10.2. Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento, etc, deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

6.11. ITEM 11 - LICENÇA DE RAMAL IP AVAYA CORE

6.11.1. Deverá ser fornecida licença unitária que habilite, na plataforma de telefonia VoIP, uma porta de ramal IP no sistema;

6.11.2. Esta licença deverá ser, no mínimo, do tipo “Aura R7 CORE”;

6.11.3. A licença deverá ativar qualquer um dos telefones IP (existentes e para os novos telefones a serem adquiridos nesta especificação) para utilização dos recursos da plataforma de telefonia VoIP;

6.11.4. Deverá permitir o login simultâneo de no mínimo 5 (cinco) dispositivos por usuário, de modo a disponibilizar acesso simultâneo para aparelho IP, softphone para desktop (Windows e Mac) e softphone para dispositivos móveis (smartphone e tablet) para os sistemas operacionais Android e iOS;

6.11.5. As novas licenças devem contemplar as características de disponibilidade como redundância e sobrevivência;

6.11.6. Cada licença de ramal VoIP deverá ativar, no mínimo, os recursos abaixo:

6.11.6.1. Contemplar as facilidades de comunicação unificada, incluindo presença e mensagem instantânea;

6.11.6.2. Contemplar uma caixa de correio de voz individualizada, com capacidade de recebimento e envio de fax;

6.11.6.3. Cada licença de ramal VoIP deverá ativar acesso a softphone com as seguintes características mínimas:

6.11.6.3.1. Deverá prover no mínimo 4 (quatro) linhas;

6.11.6.3.2. Possuir recursos como: Viva-voz, Mute, Volume Up, Volume Down, menu, agenda e histórico de chamadas;

- 6.11.6.3.3. Sinalização de mensagem em espera (WMI) com tecla dedicada para acesso ao correio de voz;
- 6.11.6.3.4. Prover consulta ao diretório corporativo por meio de LDAP;
- 6.11.6.3.5. Implementar o protocolo de sinalização SIP, e os CODECs G.711, G.722 e G.729A para áudio;
- 6.11.6.3.6. Implementar criptografia SRTP para tráfego de voz;
- 6.11.6.3.7. Implementar chamadas de vídeo ponto a ponto para desktop segundo padrão H.264;
- 6.11.6.3.8. Deverá suportar dispositivos homologados, tais como computadores/notebooks baseados nos sistemas operacionais Windows 7/8 e Mac, e dispositivos móveis baseados nos sistemas operacionais Android e iOS.

6.11.7. Deverá prover integração com Skype for Business com as seguintes facilidades:

- 6.11.7.1. A CGU atualmente utiliza a solução de mensagens instantâneas da Microsoft, em específico o Skype for Business. O intuito do projeto é perpetuar a mesma interface já utilizada pelos funcionários a CGU, agregando novas funções, como chamadas de voz, vídeo e presença do sistema de telefonia;
- 6.11.7.2. A integração com o ambiente Microsoft, deve possibilitar que através da interface do Skype for Business, seja possível utilizar os recursos do Sistema de Telefonia IP, tais como:
- 6.11.7.3. Realizar chamadas de Voz;
- 6.11.7.4. Realizar chamadas de Vídeo (Ponto a Ponto);
- 6.11.7.5. Permitir controle sobre as chamadas (Mudo, Em espera, Transferência e Bloqueio da Câmera);
- 6.11.7.6. Permitir que o usuário visualize, no Microsoft Skype for Business, o status de presença do Terminal IP ao qual está associado aquele usuário (Exemplo: Em ligação, disponível);
- 6.11.7.7. Deve permitir a partir de uma sessão de chat (Mensagem Instantânea), no Microsoft Skype for Business, converter para uma sessão de Vídeo (ponto-a-ponto) entre os usuários envolvidos;
- 6.11.7.8. Deve permitir a partir de uma sessão de voz, no Microsoft Skype for Business, converter para uma sessão de Vídeo (ponto-a-ponto) entre os usuários envolvidos;
- 6.11.7.9. Deve permitir o ingresso a uma Sala de Áudio conferência, através de funcionalidade “click-to-call” em um evento existente no Calendário do Outlook.

6.11.8. Caso seja necessário disponibilizar ou reconfigurar licenças nos gateways remotos, está considerado que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: instalação e configuração de aparelho IP na rede ou de softwares nos dispositivos Windows/Android/iOS do usuário).

6.12. ITEM 12 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 11:

6.12.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

- 6.12.1.1. Licença de Ramal IP Avaya Core, conforme o “ITEM 6.1” desta especificação, com cobertura para todos os itens novos fornecidos, sejam eles hardware e/ou softwares;

6.12.2 Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento, etc, deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

6.13. ITEM 13 - APARELHO TELEFÔNICO IP

- 6.13.1. Deverá ser fornecido aparelho IP modelo “Avaya J169 IP Deskphone”, que dispõem de duas interfaces de rede ethernet de 1G cada, alimentação POE, 24 (vinte e quatro) teclas programáveis, agenda, histórico de chamadas e viva voz;
- 6.13.2. Caso seja necessário disponibilizar aparelhos IP para nos gateways remotos, está considerado que a instalação será executada remotamente pela CONTRATADA, onde a CGU irá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado) na localidade remota para dar acesso remoto ao gateway, e para dar suporte a qualquer procedimento local (exemplo: instalação e configuração de aparelho IP ou softwares nos dispositivos Windows/Android/iOS do usuário).

6.14. ITEM 14 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 13:

6.14.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

- 6.14.1.1. Aparelho Telefônico IP, fornecido através da aquisição do “ITEM 13” desta especificação, com cobertura para todos os itens fornecidos, sejam eles hardware e/ou softwares.

6.14.2. Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento, etc, deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

6.15. ITEM 15 – Módulo Expansor de Teclas:

- 6.15.1. O modulo de expansão de teclas deve ser compatível com os telefones IP J169 e J179;
- 6.15.2. Deve prover no mínimo 24 (vinte e quatro) teclas programáveis;
- 6.15.3. Deve possuir display com indicação da função associada a cada botão do expansor de teclas;
- 6.15.4. Deve permitir ser conectado em forma de cascata a fim de permitir que possam ser ligados até 2 módulos por telefone.

6.16. ITEM 16 – SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO PARA O ITEM 15:

6.16.1. A contratada responderá por todos os vícios e defeitos do seguinte item:

- 6.16.1.1. Módulo expansor de teclas, fornecido através da aquisição do “ITEM 15” desta especificação, com cobertura para todos os itens fornecidos, sejam eles hardware e/ou softwares.

6.16.2. Todas as demais condições de garantia e suporte, tais como endereço de execução, vigência, prazos de atendimento, etc, deverão ser atendidos conforme previsto no item “7 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO” desta especificação.

7. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E SUPORTE 1 ANO (Itens 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16)

7.1. O atendimento deve ser executado pela Sede da CGU, atualmente localizada no endereço: SAUS, Quadra 01, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF ou qualquer outro imóvel que a CGU venha ocupar em Brasília/DF;

7.2. Durante a vigência da garantia e suporte, os chamados serão abertos como forma de atendimento a eventuais demandas por reparo de peças ou correção de software por parte do contratante;

7.3. Para a abertura do chamado e para contagem do tempo de atendimento, será considerado sempre o horário entre segunda a sexta-feira, exceto feriados, entre 8 e 18h;

7.4. A contratada é obrigada a disponibilizar atendimento ao menos no período compreendido entre às 08h:00 e 18h:00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, por meio de acesso à Internet ou chamada telefônica gratuita;

7.5. O serviço técnico do tipo corretivo deverá estar incluso, e trata-se de manutenção não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia contratual. A mesma possui suas causas em falhas e erros em equipamentos ou softwares e trata da correção dos danos atuais e não iminentes. Esta manutenção inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e equipamentos, tais como:

7.5.1. Do hardware: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no hardware, ou realocação dos equipamentos, fornecimento de peças de reposição, substituição de hardware defeituoso, atualização da versão de drivers e firmwares, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;

7.5.2. Do software (aplicativos e sistema operacional): desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas do fabricante para os recursos utilizados.

7.6. O suporte técnico poderá ser realizado remotamente pelo técnico da contratada, sempre que for possível, e a contratante deverá prover recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado), quando necessário, e na localidade onde será executado procedimentos de verificação e correção de erros.

7.6.1. Para as Regionais, caso o problema não seja resolvido remotamente o serviço de suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus para a CGU, mesmo quando for necessária a atualização, o traslado e a estada de técnicos da contratante ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o cumprimento do serviço

7.7. A contratante será responsável pelo transporte de componentes entre a Sede da CGU em Brasília e as Regionais da CGU, quando for necessário a substituição de peças, inclusive devolverá a peça substituída à contrata, sempre pela Sede da CGU em Brasília;

7.8. A contratante fará a "Abertura de Chamados Técnicos" por telefone 0800 ou e-mail exclusivo para a contratante ou área em sítio da Web;

7.9. Para operacionalização do disposto anteriormente, a contratada deverá disponibilizar os números de telefone, ou endereços de correio eletrônico, ou área em sítio da Web voltados para a abertura dos chamados técnicos;

7.10. O atendimento obedecerá aos seguintes prazos abaixo:

7.10.1. Severidade CRÍTICA: Esse nível de severidade é aplicado quando há inoperância que comprometa toda a comunicação;

Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
4 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas

7.10.2. Severidade NORMAL: Esse nível de severidade é aplicado quando há inoperância parcial, ou que não comprometa toda a comunicação;

Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
8 (oito) horas	48 (quarenta e oito) horas

7.10.3. Severidade INFORMATIVA: Esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos equipamentos/software, bem como em casos de consulta técnicas para dúvidas de operação, monitoramento, configuração, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e ao aprimoramento das configurações dos equipamentos/software;

Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
12 (doze) horas	5 (cinco) dias úteis

7.11. Serão considerados para efeitos do nível de serviço exigido:

7.11.1. **Prazo de Atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da contratante à Prestadora de Serviço e o efetivo início dos trabalhos;

7.11.2. **Prazo de Solução Definitiva:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuada pela equipe técnica da contratante à Prestadora de Serviço e a efetiva recolocação dos equipamentos em seu pleno estado de funcionamento, sendo que este tempo estará relacionado à entrega de peças nos casos onde será necessário a substituição de peças.

7.12. A contagem do prazo de atendimento de cada chamado será a partir da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela Prestadora de Serviço, e até o momento do início do atendimento pela equipe da contratada;

7.13. A contagem do **prazo da solução definitiva** de cada chamado será a partir da abertura do chamado até o momento da comunicação da solução definitiva do problema pela contratada à contratante;

7.14. Para a contagem do prazo da solução definitiva de atendimentos nas Regionais, deve-se descontar o tempo entre a entrega de peças na Sede da contratante e a disponibilização das peças nas Regionais, em conjunto com a disponibilização do recurso humano e de informática (exemplo: notebook conectado à rede e com software de acesso remoto configurado), quando necessário, na localidade onde será executado procedimentos de substituição de peças;

7.15. Deverá ser disponibilizado por meio de relatórios, encaminhados mensalmente ao fiscal do contrato, de preferência em meio digital, no mínimo em formato pdf e excel, contendo a data e hora de abertura e encerramento dos chamados, atendendo aos seguintes tópicos:

7.15.1. Chamados Abertos no Período: relatório com todas os chamados abertos no mês, com respectivo status e seu nível de severidade;

7.15.2. Chamados em Andamento: relatório onde constam os chamados que estão sendo tratados, com respectivo status;

7.15.3. Chamados Fechados no Período: relatório com todos os chamados que foram fechados no mês.

7.16. Sempre que houver quebra dos Parâmetros Mínimos de Serviço Exigidos, a CONTRATANTE emitirá Ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos e contados a partir do recebimento do ofício para apresentar as justificativas para as divergências verificadas.

7.17. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o Nível de Severidade de Serviço transgredido.

7.18. O pagamento dos serviços prestados poderá sofrer abatimentos de valores de acordo com os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, conforme tabela a seguir:

TABELA DE AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO						
Indicadores de Níveis de Serviço						
Sigla	Indicador	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível Máximo Aceitável	chamados atendidos no prazo	Glosa no pagamento da fatura
INS1	Atendimento dos chamados técnicos de Severidade CRÍTICA nos prazos exigidos	Percentual entre a quantidade de chamados de severidades CRÍTICA executadas no prazo definido e a quantidade de total de chamados abertos de severidade CRÍTICA Formula: (quantidade de chamados atendidos dentro do prazo / quantidade de chamados abertos)x 100	70 % dos chamados cumpridos nos prazos estabelecidos	100 % dos chamados cumpridos nos prazos estabelecidos	De 85% a 99%	5%
					De 70% a 84%	10%
					Menor que 70%	12%
INS2	Atendimento dos chamados técnicos de Severidade NORMAL nos prazos exigidos	Percentual entre a quantidade de chamados de severidades NORMAL executadas no prazo definido e a quantidade de total de chamados abertos de severidade NORMAL Formula: (quantidade de chamados atendidos dentro do prazo / quantidade de chamados abertos)x 100	70 % dos chamados cumpridos nos prazos estabelecidos	100 % dos chamados cumpridos nos prazos estabelecidos	De 85% a 99%	3%
					De 70% a 84%	6%
					Menor que 70%	8 %
INS3	Atendimento dos chamados técnicos de Severidade INFORMATIVA nos prazos exigidos	Percentual entre a quantidade de chamados de severidades INFORMATIVA executadas no prazo definido e a quantidade de total de chamados abertos de severidade INFORMATIVA Formula: (quantidade de chamados atendidos dentro do prazo / quantidade de chamados abertos)x 100	70 % dos chamados cumpridos nos prazos estabelecidos	100 % dos chamados cumpridos nos prazos estabelecidos	De 85% a 99%	2%
					De 70% a 84%	4 %
					Menor que 70%	5%

7.19. Faculta-se à contratada substituir temporariamente o equipamento e/ou componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva;

7.20. O prazo máximo para a substituição temporária descrita no subitem anterior será de 30 (trinta) dias, sendo que neste prazo o equipamento e/ou componente deverá ser devolvido à contratante em perfeito estado de funcionamento;

7.21. No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado no equipamento e/ou componente, faculta-se à contratada promover a substituição em caráter definitivo;

- 7.22. A substituição definitiva será admitida com anuência da contratante, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade do equipamento e/ou componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído;
- 7.23. A contratada deverá fornecer, sempre que o fabricante disponibilizar, as atualizações de versões e revisões de softwares e de firmwares durante o período de garantia e suporte técnico;
- 7.24. A contratada deverá substituir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, qualquer equipamento, peça e componente que venha a gerar a ocorrência de 5 (cinco) ou mais chamados técnicos de manutenção corretiva dentro de um período contínuo de 30 (trinta) dias;
- 7.25. Durante a execução dos serviços de garantia e suporte, somente deverão ser utilizadas peças e componentes homologados pelo fabricante do equipamento;
- 7.26. A garantia prestada será livre de ônus para o contratante, ressalvado quanto às despesas decorrentes de reposição de materiais danificados por uso inadequado, ou por desgaste decorrente de uso normal, neste caso quando verificadas as condições inerentes a esse desgaste;
- 7.27. Os componentes reaproveitados no upgrade tecnológicos e que estarão cobertos por este serviço de garantia e suporte deverão estar em pleno funcionamento e em uso normal no momento de início da cobertura. Caso algum componente apresente defeitos ou funcionamento anormal, será de responsabilidade da contratante a substituição ou correção do mesmo antes do início do período de cobertura;
- 7.28. Caso os equipamentos/softwares fornecidos sejam descontinuados na linha de fabricação do fabricante, durante a vigência da garantia, a contratada deverá manter as condições da garantia nesta contratação explicitadas ou providenciar a substituição por modelos disponíveis que executem as mesmas funcionalidades exigidas no edital, sem ônus adicional para a contratante;
- 7.29. Não será permitido à contratada oferta de produtos que possuam aviso de descontinuação por parte do fabricante.

8. ENTREGA, VISTORIA, INSTALAÇÃO FÍSICA, CONFIGURAÇÃO E TESTES DE CONECTIVIDADE E INTEROPERABILIDADE

- 8.1. Os equipamentos, softwares e licenças deverão ser entregues no Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, no endereço SAS Qd. 01, Bloco A, Ed. Darcy Ribeiro, Brasília-DF;
- 8.2. Os equipamentos poderão ser instalados em locais interligados por enlaces de satélite sem qualquer perda de funcionalidade;
- 8.3. Os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, e serem entregues em perfeito estado de funcionamento e adequadamente acondicionados;
- 8.4. Caso a contratada julgue necessário verificar os locais em que a solução será instalada, é facultada a realização de vistoria previamente à realização do procedimento, sendo que a vistoria poderá ser feita das 9h às 18h, devendo o agendamento prévio ser realizado pelo e-mail telefonica@cgu.gov.br;
- 8.5. Os equipamentos e softwares serão instalados nos racks, servidores e locais indicados pela contratante em Brasília, no Ed Darcy Ribeiro. É de responsabilidade da contratante fornecer rack, espaço físico, pontos de rede e de energia prontos para a instalação e configuração dos ativos de VoIP;
- 8.6. A contratada deverá executar os serviços de instalação, configurações e testes necessários à operação dos equipamentos;
- 8.7. O prazo para a entrega dos itens será de 70 (setenta) dias corridos contados do recebimento da nota de empenho pela contratada;
- 8.8. A data do Aceite Provisório será, para todos os fins, considerada como a data da entrega dos itens, sejam eles hardware, software ou licenças;
- 8.9. Dentro do prazo de entrega, a contratada deverá disponibilizar Plano de Configuração da solução, contendo, no mínimo:
- 8.9.1. Diagrama de interconexão dos equipamentos;
 - 8.9.2. Projeto lógico de configuração;
 - 8.9.3. Quantidade de endereços IP necessários;
 - 8.9.4. Quantidade de portas ethernet necessárias;
 - 8.9.5. Configuração dos equipamentos.
- 8.10. Após a entrega do Plano de Configuração, a contratada terá até 04 (quatro) dias corridos para avaliar o referido documento e fornecer os endereços IP e portas ethernet necessárias;
- 8.11. Caso o Plano de Configuração seja rejeitado pela contratada, a contratada terá o prazo de 04 (quatro) dias corridos para efetuar as correções;
- 8.12. Após a aprovação do Plano de Configuração e fornecimento dos endereços IP e portas ethernet necessárias, serão agendadas datas de configuração dos equipamentos e ativação dos serviços, procedimento a ser concluído no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos;
- 8.13. Após a configuração dos equipamentos e ativação dos serviços, em conjunto com a equipe técnica da contratante, a contratada realizará os testes necessários à comprovação da conectividade e da interoperabilidade dos equipamentos e componentes novos com os equipamentos já existentes em operação;
- 8.14. A instalação física, configuração dos equipamentos e ativação dos serviços será realizada em dia e horário definidos pela contratante, sempre em dia útil e em horário comercial. Haverá exceções para procedimentos que envolva risco de disponibilização total do serviço de telefonia, e que deverão ser realizados em sábados, domingos e feriados, sem nenhum ônus adicional.

9. TESTES DE CONFORMIDADE E ACEITE

- 9.1. Após a entrega, instalação física, configuração dos equipamentos e ativação dos serviços, a contratante terá o prazo de 02 (dois) dias corridos para realização dos testes de conformidade dos equipamentos, softwares, instalação e configuração dos mesmos;
- 9.2. Findo o prazo mencionado no item anterior, a contratante pronunciar-se-á de forma conclusiva acerca do aceite ou não do produto adquirido, lavrando o respectivo Termo de Aceite;
- 9.3. Os Testes de Conformidade terão por fim comprovar se os equipamentos e softwares oferecidos atendem a todas as especificações contidas neste Termo de Referência;
- 9.4. A data do Aceite Final será, para todos os fins, considerada como a data da entrega definitiva do objeto deste Termo de Referência;
- 9.5. Nos testes de conformidade, a contratada deverá substituir, em até 05 (cinco) dias úteis, equipamentos e softwares eventualmente recusados.

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. Quanto ao pagamento dos itens 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 e 15, será efetuado, por intermédio de Ordem Bancária, emitida no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento definitivo do objeto, compreendida nesse período a fase de ateste da nota fiscal/fatura de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE;

10.2. O pagamento será efetuado conforme cronograma de execução abaixo:

Cronograma		
Item	Evento	Prazo Máximo
1	Assinatura do contrato.	Dia D
2	Entrega dos produtos e emissão do Termo de Aceite Provisório.	D + 70 dias
3	Instalação, configuração, execução de todos os serviços,	D + 100 dias
4	testes e emissão do Termo de Aceite Definitivo.	D + 110 dias

10.3. Quanto ao pagamento dos itens 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 e 16 será efetuado mensalmente à CONTRATADA, por intermédio de Ordem Bancária, no valor N/12 (N doze avos) sendo N a fração 1/12 do valor total do item ou somatório dos itens de garantia e manutenção contratados a ser pago mensalmente.

10.3.1. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à execução do objeto, a Nota Fiscal/Fatura, a fim de que sejam adotadas as medidas afetas ao pagamento;

10.3.2. O pagamento será efetuados mensalmente à CONTRATADA, por intermédio de Ordem Bancária, emitida até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente àquele em que o objeto foi efetivamente executado, contado do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, compreendida nesse período a fase de ateste da mesma - a qual conterà o endereço, o CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da empresa, a descrição clara do objeto do contrato - em moeda corrente nacional, de acordo com as condições constantes na proposta da empresa e aceitas pela CONTRATANTE;

10.4. O pagamento será efetuado conforme cronograma abaixo:

Item	Evento	Data de Entrega
1	Assinatura do contrato.	Dia D
2	Início do serviço de garantia e suporte.	D + 30 dias e assim sucessivamente até o término do período contratado
3	Ateste e pagamento	10 dias após o recebimento da nota fiscal/fatura do serviço prestado

10.5. No caso de constatação de erros ou irregularidades no documento fiscal, o prazo de pagamento será suspenso e somente voltará a fluir após a apresentação de nova fatura correta. Para efeito da contagem do prazo de pagamento, a fatura será considerada aprovada se não for impugnada, por escrito, até o 5º (quinto) dia útil da sua apresentação;

10.6. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, desde que não haja vedação legal para tal opção em razão do objeto executado, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor;

10.7. A emissão da Ordem Bancária será efetuada dentro do prazo estipulado no subitem 10.1 e 10.2, somente após a Nota Fiscal/Fatura ser conferida, aceita e atestada por servidor responsável e ter sido verificada a regularidade da CONTRATADA, mediante consulta on-line ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF e às demais Certidões (CEIS, CNJ E CNDT, Certidão negativa de Inidôneo do TCU)) para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso;

10.8. Os respectivos documentos de consulta ao SICAF e às demais Certidões do subitem anterior deverão ser anexados ao processo de pagamento;

10.9. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA no SICAF, ela será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão do Contrato e cancelamento da Ata de Registro de Preços;

10.10. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da CONTRATANTE;

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

10.10.2. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa;

10.10.3. Havendo a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso o fornecedor não regularize sua situação junto ao SICAF.

10.11. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente no SICAF.

10.12. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo à CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

10.13. A critério da CONTRATANTE poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da CONTRATADA para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e/ou outras de responsabilidade desta última;

10.14. No caso de eventual atraso de pagamento, e mediante pedido da CONTRATADA, o valor devido será atualizado financeiramente, desde a data a que o mesmo se referia até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$AF = [(1 + IPCA/100)N/30 - 1] \times VP$, onde:

AF= atualização financeira;

IPCA= percentual atribuído ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo, com vigência a partir da data do adimplemento da etapa;

N= número de dias entre a data do adimplemento da etapa e a do efetivo pagamento;

VP= valor da etapa a ser paga, igual ao principal mais o reajuste.

11. ESTIMATIVA DE DESPESA

11.1. A partir de pesquisa realizada no mercado, estima-se a aquisição em:

Item	Descrição	QTD registrada	QTD Aquisição inicial	R\$ Unitário	R\$ Total registrada	R\$ Total aquisição inicial
1	Migração da plataforma de telefonia TDM para IP com atualização da plataforma Avaya Aura	1	1	R\$ 363.809,90	R\$ 363.809,90	R\$ 363.809,90
2	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 1	1	1	R\$ 201.189,46	R\$ 201.189,46	R\$ 201.189,46
3	Módulo interno de tronco E1 para Gateway Avaya G450	4	4	R\$ 10.508,77	R\$ 10.580,77	R\$ 42.323,07
4	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 3	4	4	R\$ 1.681,63	R\$ 6.726,53	R\$ 6.726,53
5	Módulo interno com 8 interfaces FXS incluindo licenças para Gateway Avaya G450	8	0	R\$ 6.268,90	R\$ 50.151,20	R\$ 0
6	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 5	8	0	R\$ 1.870,63	R\$ 14.965,04	R\$ 0
7	Expansão de DSP para Gateway Avaya G450	4	0	R\$ 5.716,67	R\$ 22.866,67	R\$ 0
8	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 7	4	0	R\$ 2656,10	R\$ 10.642,41	R\$ 0
9	Migração de licenças Nortel TDM	704	704	R\$ 348,20	R\$ 245.130,45	R\$ 245.130,45
10	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 9	704	704	R\$ 131,02	R\$ 92.238,08	R\$ 92.238,08
11	Licença de Ramal IP Avaya Core	600	0	R\$ 352,23	R\$ 211.338,00	R\$ 0
12	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 11	600	0	R\$ 132,87	R\$ 79.720,00	R\$ 0
13	Aparelho Telefônico IP	1304	704	R\$ 780,54	R\$ 1.017.828,51	R\$ 549.502,51
14	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 13	1304	704	R\$ 26,30	R\$ 34.299,55	R\$ 18.517,55
15	Módulo Expansor de Teclas	100	0	R\$ 345,99	R\$ 34.599,33	R\$ 0
16	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 15	100	0	R\$ 15,89	R\$ 1.589,33	R\$ 0
					R\$ 2.429.399,53	R\$ 1.519.437,54

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Sem prejuízo das suas responsabilidades contratuais e legais, a CONTRATADA poderá, durante a execução do Contrato, subcontratar, mediante aprovação do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, partes dos serviços, sendo vedada a subcontratação total do objeto.

12.1.1. Somente poderão ser subcontrato os serviços a serem realizados nas instalações das unidades regionais, não podendo, entretanto, serem subcontratos na sede em Brasília-DF.

12.1.2. Os serviços a serem subcontratados serão aqueles que puderem ser realizados na localidade da unidade regional em que exista a disponibilidade de mão-de-obra local para evitar custos de deslocamento da CONTRATADA.

13. A GARANTIA

13.1. A LICITANTE vencedora deverá prestar garantia fiduciária de 3% (três por cento) do valor do contrato, nos termos do § 2º do Art. 56 da Lei n. 8.666, de 1993, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, devendo a licitante optar pelas seguintes formas de prestação:

13.1.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

13.1.2. Seguro-garantia;

13.1.3. Fiança bancária;

13.1.4. A garantia de que tratam os itens deverá ter a validade durante a execução do contrato e até 3 (três) meses após o término da vigência mesmo.

13.1.5. A garantia de que tratam os itens deverá ser liberada após a execução do contrato e atualizada monetariamente se prestadas em dinheiro.

14. SOBRE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

14.1. Requisitos de Sustentabilidade Ambiental (IN SLTI/MPOG n. 01, de 2010)

14.1.1. Em atendimento às determinações da IN nº 01 SLTI/MP de 2010 foram aplicados às especificações técnicas dos equipamentos/produtos, objeto deste certame, critérios de sustentabilidade ambiental no tocante aos seguintes itens:

14.1.2. O não emprego, na distribuição dos equipamentos ofertados à administração em razão deste certame, de substâncias perigosas como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances).

15. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

15.1. Deverão ser apresentados Atestados de Capacidade Técnica, conforme modelos previstos nos Anexo III-A e III-B deste Termo de Referência, comprovando ter prestado, de modo satisfatório, os seguintes serviços:

15.2. Serviço de upgrade de central telefônica ou instalação de central que possua complexidade tecnológica equivalente ou superior à especificada neste termo de referência, com configuração mínima de 500 (quinhentos) ramais.

15.3. Serviço de Manutenção e suporte técnico com contrato de no mínimo 01 (um) ano para solução Avaya semelhante as especificações deste Termo de Referência. Não será aceito o somatório de atestados;

15.3.1. Os Atestados de Capacidade Técnica apresentados pelo licitante devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório;

15.3.2. Os Atestados de Capacidade Técnica deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

15.3.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

15.3.4. O Atestado de Capacidade Técnica **preferencialmente** deverá estar em papel timbrado da pessoa jurídica de direito público ou privado que habilita a proponente. Deverá conter também data de início e fim da prestação de serviços, bem como os contatos do representante da empresa/órgão infra-assinado. O atestado deverá conter a quantidade de ramais compatíveis com a solução proposta para o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

15.4. A área técnica da CONTRATANTE poderá realizar diligência, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o fornecimento e o serviço apresentado no atestado foram executados.

16. DA FISCALIZAÇÃO

16.1. O acompanhamento e a fiscalização do objeto desta Licitação serão exercidos por meio de um representante (Fiscal do Contrato) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

16.2. Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução do objeto, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

16.3. Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor ou do substituto inerentes ao objeto desta licitação, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação ao objeto executado, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do ajuste.

16.3.1. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

16.4. O objeto do presente Termo de Referência deverá estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes, pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e pelo Edital, sendo que a inobservância desta condição implicará a sua recusa, bem como sua devida adequação e/ou substituição, sem que caiba à CONTRATADA qualquer tipo de reclamação ou indenização.

16.5. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

17. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1. O período de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura;

17.2. Após a finalização deste período, o contrato poderá ser parcialmente prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Artigo 57, Inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço.

18.2. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências que receberão as instalações do serviço contratado para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados pela CONTRATANTE.

18.3. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo consultor designado pela CONTRATADA.

18.4. Acompanhar a prestação dos serviços e execução do contrato por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscais do Contrato e realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que proporá as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.

18.5. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

18.6. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, e no caso de cobrança indevida por parte da CONTRATADA poderá glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.

18.7. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de até 15 (quinze) dias corridos para questionar os valores glosados.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço.

19.2. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.

19.3. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

19.4. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

19.5. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem estiver designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo Call Center.

19.6. Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um consultor idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

19.6.1. O consultor deverá ser credenciado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato.

19.6.2. No momento do afastamento do consultor definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

19.7. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

19.8. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.

19.9. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

19.10. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas.

19.11. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram a CONTRATADA, independente de solicitação.

19.12. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade ou atualidade nos serviços e prestar os esclarecimentos e orientações julgados necessários.

19.13. Apresentar mensalmente e de forma gratuita, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, detalhamento dos serviços prestados de voz, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOffice Calc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 2 ou superior, conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.

- 19.13.1. A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal ou linha deve ser feito sempre em uma nova página.
- 19.13.2. O detalhamento da utilização do serviço de dados também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, contados da solicitação por e-mail, em formato eletrônico compatível com o descrito neste Termo de Referência.
- 19.14. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas a esta contratação, tais como manutenção, configuração, entre outros.
- 19.15. Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.
- 19.16. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.
- 19.17. Assumir inteira responsabilidade, técnica e operacional, do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferi-la a outras empresas por problemas de funcionamento do serviço.
- 19.17.1. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato para a CONTRATANTE, sem qualquer ônus para esta.
- 19.18. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão.
- 19.19. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 19.19.1. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.
- 19.20. Assinar o Termo de Compromisso (modelo constante do Anexo II deste TR) com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão, deverá providenciar o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.
- 19.21. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, ou seja, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- 19.22. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.

ELEILSON DA CONCEIÇÃO SILVA
Assistente em Ciência e Tecnologia
COASP/CGLPE/DGI/SE/CGU

De acordo,

SOLANGE MACHADO VIEIRA
Coordenadora
COASP/CGLPE/DGI/SE/CGU

De acordo. Encaminhe-se à DGI para aprovação,

NARA DE OLIVEIRA CAIAFA DUARTE
Coordenadora-Geral de Logística, Patrimônio e Engenharia
CGLPE/DGI/SE/CGU

APROVO o presente Termo de Referência (TR), que constitui peça integrante e inseparável do respectivo procedimento licitatório, visando à aquisição de atualização tecnológica e ampliação da solução de telefonia VoIP para o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, incluindo serviços de instalação, configuração e testes, bem como serviços de garantia e suporte técnico, de acordo com as especificações técnicas, quantidades e condições gerais constantes neste TR.

SÉRGIO AKUTAGAWA
Diretor de Gestão Interna
DGI/SE/CGU

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA
Modelo de Apresentação da Proposta de Preço

Item	Descrição	QTD	Valor Unitário	Valor Total
------	-----------	-----	----------------	-------------

1	Migração da plataforma de telefonia TDM para IP com atualização da plataforma Avaya Aura	1		
2	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 1	1		
3	Módulo interno de tronco E1 para Gateway Avaya G450	4		
4	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 3	4		
5	Módulo interno com 8 interfaces FXS incluindo licenças para Gateway Avaya G450	8		
6	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 5	8		
7	Expansão de DSP para Gateway Avaya G450	4		
8	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 7	4		
9	Migração de licenças Nortel TDM	704		
10	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 9	704		
11	Licença de Ramal IP Avaya Core	600		
12	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 11	600		
13	Aparelho Telefônico IP	1304		
14	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 13	1304		
15	Módulo Expansor de Teclas	100		
16	Serviços de garantia e suporte 1 ano para o Item 15	100		
TOTAL				

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA
Unidades do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

CGU-Sede

Controladoria Geral da União
SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
Brasília/DF - CEP: 70070-905
Tel (61) 2020-7000

CGU-Corregedoria

Controladoria Geral da União
Esplanada dos Ministérios, Bloco A
Brasília/DF - CEP: 70054-906
Tel.: (61) 2020-7500

CGU-Regional/AC

Controladoria-Regional da União no Estado do Acre
End.: Via Chico Mendes, Nº 2.896, Triângulo Novo
Rio Branco/AC - CEP 69.906-302
Tel.: (68) 3321-2630, (68) 3223-2901

CGU-Regional/AL

Controladoria-Regional da União no Estado de Alagoas
End.: Avenida Comendador Gustavo Paiva, nº 2.789, salas 409 a 414 - Bairro Mangabeiras
Maceió/AL CEP: 57.038-000
Tel.: (82) 3311-2500

CGU-Regional/AM

Controladoria-Regional da União no Estado do Amazonas

End.: Av. Japurá, 329 - Centro

Manaus/AM - CEP. 69.025-020

Tel.: (92) 9997-3240

CGU-Regional/AP

Controladoria-Regional da União no Estado do Amapá

End.: Avenida Duque de Caxias, N° 116 centro

Macapá/AP - CEP 68.900-071

Tel.: (96) 2101-9230

CGU-Regional/BA

Controladoria-Regional da União no Estado da Bahia

End.: Av. Frederico Pontes, s/n°, Ed. Min. da Fazenda, 2º andar, sala 200, Comércio

Salvador/BA - CEP: 40.015-902

Tel: (71) 3254-5211, (71) 3254-5212

CGU-Regional/CE

Controladoria-Regional da União no Estado do Ceará

End.: Rua Barão de Aracati, 909, 8º andar, Bairro Aldeota

Fortaleza/CE - CEP 60.115-080

Tel.: (85) 3878-3800

CGU-Regional/ES

Controladoria-Regional da União no Estado do Espírito Santo

End.: Rua Pietrangelo de Biase, 56, 4º andar, sala 404, Centro

Vitória/ES - CEP: 29.010-190

Tel.: (27) 3211-5262

CGU-Regional/GO

Controladoria-Regional da União no Estado de Goiás

End.: Rua 02, n° 49, Edifício Walter Bittar, Centro

Goiânia/GO - CEP 74.013-020

Tel.: (62) 3901-4360, (62) 3901-4400

CGU-Regional/MA

Controladoria-Regional da União no Estado do Maranhão

End.: Avenida dos Holandeses, lote 08, quadra 35, 1º, 2º e 3º pavimentos, Bairro do Calhau

São Luís/MA - CEP: 65.071-380

Tel.: (98) 3194-2000

CGU-Regional/MG

Controladoria-Regional da União no Estado de Minas Gerais

End.: Rua Timbiras, n° 1778, Lourdes

Belo Horizonte/MG CEP: 30.140-061

Tel.: (31) 3239-7200

CGU-Regional/MS

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul

End.: Joaquim Murtinho, 65, Centro

Campo Grande/MS - CEP: 79.002-100

Tel.: (67) 3384-7777, Ramal 200

CGU-Regional/MT

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso

End.: Av. Vereador Juliano Costa Marques, 99, Ed Ministério da Fazenda, 2º andar, Bairro Bosque da Saúde

Cuiabá/MT - CEP: 78.050-250

Tel.: (65) 3644-7473, (65) 3615-2243

CGU-Regional/PA

Controladoria-Regional da União no Estado do Pará

End.: Rua dos Mundurucus, Nº3100, Ed. Metropolitan, 27º andar, Cremação

Belém/PA - CEP: 66040-033

Tel.: (91) 3222-9446

CGU-Regional/PB

Controladoria-Regional da União no Estado da Paraíba

End.: Av. Presidente Epitácio Pessoa, 1705, Ed. Sede dos Órgãos Fazendários, 2º Pavimento

João Pessoa/PB - CEP: 58.030-900

Tel.: (83) 3244-2164, (83) 3216-4431

CGU-Regional/PE

Controladoria-Regional da União no Estado de Pernambuco

End.: Avenida Conde da Boa Vista nº 800 Ed. Apolônio Sales - 11º andar - Boa Vista

Recife/PE CEP: 50.060-004

Tel.: (81) 3222-4460, (81) 3423-5277

CGU-Regional/PI

Controladoria-Regional da União no Estado do Piauí

End.: Praça Marechal Deodoro SN, Ed. Ministério da Fazenda, 2º andar

Teresina/PI - CEP: 64.000-160

Tel.: (86) 3221-5080, (86) 3221-8126

CGU-Regional/PR

Controladoria-Regional da União no Estado do Paraná

End.: Rua Marechal Deodoro, 555, 5º andar

Curitiba/PR - CEP: 80.020-911

Tel.: (41) 3320-8385, (41) 3320-8386

CGU-Regional/RJ

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

End.: Av. Presidente Antônio Carlos, 375, Ed. Palácio da Fazenda, 7º andar s/711, Centro

Rio de Janeiro/RJ - CEP 20.020-010

Tel.: (21) 3805-3700, (21) 3805-3702, (21) 3805-3707

CGU-Regional/RO

Controladoria-Regional da União no Estado de Rondônia

End.: Av. Calama, 3775, Bairro da Embratel

Porto Velho/RO - CEP: 78.905-230

Tel.: (69) 3217-5647, (69) 3217-5639, (69) 3217-5659, (69) 3217-5662

CGU-Regional/RN

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte

End.: Avenida Hermes da Fonseca, Nº 774, Bairro Tirol

Natal/RN - CEP: 59.020-095

Tel.: (84) 3343-4732

CGU-Regional/RR

Controladoria-Regional da União no Estado de Roraima
End.: Av. Capitão Ene Garcez, 1024 São Francisco
Boa Vista/RR - CEP: 69.305-135
Tel.: (95) 3624-4310, (95) 3624-2114, (95) 3624-5581

CGU-Regional/RS

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul
End.: Av. Loureiro da Silva, 445 - 7º andar s/704 - Ministério da Fazenda
Porto Alegre/RS - CEP 90.013-900
Tel.: (51) 3455-2762, (51) 3455-2770, (51) 3455-2771

CGU-Regional/SC

Controladoria-Regional da União no Estado de Santa Catarina
End.: Rua Conselheiro Mafra, 784, Ático Centro
Florianópolis/SC - CEP: 88010-102
Tel.: (48) 3261-9500

CGU-Regional/SE

Controladoria-Regional da União no Estado de Sergipe
End.: Praça Graccho Cardoso, 44 - Bairro São José
Aracaju/SE - CEP 49.015-180
Tel.: (79) 3214-3156, (79) 3214-5509, (79) 3214-3855

CGU-Regional/SP

Controladoria-Regional da União no Estado de São Paulo
End.: Av. Prestes Maia, 733, 14º andar, sala 1403, Centro
São Paulo/SP - CEP 01.031-001
Tel.: (11) 3227-8834, (11) 2113-2501, (11) 3227-8769

CGU-Regional/TO

Controladoria-Regional da União no Estado de Tocantins
End.: Quadra 103 Norte, Rua 05, Lote 13, Ed. Ranzi
Palmas/TO - CEP 77.001-020
Tel.: (63) 3901-2236, (63) 3901-2231

ANEXO III-A DO TERMO DE REFERÊNCIA**MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA
SERVIÇOS DE UP-GRADE/INSTALAÇÃO SOLUÇÃO AVAYA****(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)**

O(a) Sr(a) [*nome do(a) responsável*], CPF [*número do CPF do responsável*], cargo [*cargo que ocupa*], na [*Nome (Razão Social) da Empresa Contratante*], CNPJ [*número do CNPJ da Contratante*], endereço [*endereço completo*], atesta, sob as penas da Lei, que a empresa [*Nome (Razão Social) da Empresa Contratada*], CNPJ [*número do CNPJ da Contratada*], com sede à [*endereço completo da Contratada*], mantém (manteve) com esta instituição, contrato de prestação de serviços de upgrade de central telefônica ou instalação de central VoIP Avaya, com instalação e configuração de ____ ramais, tendo prestado os referidos serviços de **forma satisfatória**, no período de [*dd/mm/aaaa*] a [*dd/mm/aaaa*].

[*Local e data da emissão do Atestado*]

[*Assinatura do responsável pela emissão do Atestado, com nome, cargo, telefone e e-mail institucional para contato.*]

ANEXO III-B DO TERMO DE REFERÊNCIA

**MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA
SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO - AVAYA****(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)**

O(a) Sr(a) [*nome do(a) responsável*], CPF [*número do CPF do responsável*], cargo [*cargo que ocupa*], na [*Nome (Razão Social) da Empresa Contratante*], CNPJ [*número do CNPJ da Contratante*], endereço [*endereço completo*], atesta, sob as penas da Lei, que a empresa [*Nome (Razão Social) da Empresa Contratada*], CNPJ [*número do CNPJ da Contratada*], com sede à [*endereço completo da Contratada*], mantém (manteve) com esta instituição, contrato de prestação de serviços de manutenção e suporte técnico para a solução Avaya [nome completo do modelo] com o total de [número de ramais] ramais, tendo prestado os referidos serviços de **forma satisfatória**, no período de [*dd/mm/aaaa*] a [*dd/mm/aaaa*].

[*Local e data da emissão do Atestado*]

[*Assinatura do responsável pela emissão do Atestado, com nome, cargo, telefone e e-mail institucional para contato.*]

**ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

Controladoria-Geral da União, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº, doravante denominado CGU e**NOME DA EMPRESA**....., pessoa jurídica com sede na, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, doravante denominada NOME DA EMPRESA e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato CGU Nº, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a, mediante condições estabelecidas pelo CGU;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a NOME DA EMPRESA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CGU de que a NOME DA EMPRESA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES; O CGU estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES da CGU, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CGU;

b) A (NOME DA EMPRESA) se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CGU, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo CGU;

c) A (NOME DA EMPRESA) se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES da CGU;

d) A CGU, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela (

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

a) As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

a1) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

a2) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

a3) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) A (NOME DA EMPRESA) se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- b) A (NOME DA EMPRESA) se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso da CGU;
- b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
- c) A (NOME DA EMPRESA) se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES da CGU;
- d) A (NOME DA EMPRESA) deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES da CGU, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CGU;
- e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.
- f1) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à (NOME DA EMPRESA), são única e exclusiva propriedade intelectual da CGU;
- g) A (NOME DA EMPRESA) firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;
- h) A (NOME DA EMPRESA) obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a (NOME DA EMPRESA), estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CGU, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES da CGU;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

A CGU elege o foro de Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pela (NOME DA EMPRESA), sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Nome Diretor
NOME DA EMPRESA



conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **NARA DE OLIVEIRA CAIAFA DUARTE, Coordenadora-Geral**, em 04/09/2018, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SOLANGE MACHADO VIEIRA, Coordenadora**, em 04/09/2018, às 18:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO AKUTAGAWA, Diretor de Gestão Interna**, em 04/09/2018, às 18:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 0844191 e

o código CRC A729474D

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00190.105601/2017-74

SEI nº 0844191