



MINISTÉRIO DA CULTURA
SEÇÃO DE TELEFONIA
SETEL/CIMP/CGRL/SPOA/GSE/GM/
MinC

Site: - <http://www.cultura.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 01400.002571/2023-33

Para a construção deste de Termo de Referência utilizou-se o Modelo de TR para Prestação de serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão-de-obra (Atualização: Jul/2021) - Disponível em <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoescontratos/8666e10520/servicos-continuados-sem-mao-de-obra-exclusiva-pregao>

1. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de serviços para a otimização dos serviços de Telefonia IP *on premise* por 36 meses, para atender as atuais necessidades do Ministério da Cultura com aproveitamento dos equipamentos e licenças atuais, nos termos da tabela abaixo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE	CATSER	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Assinatura por 36 meses de usuário básico	Licença	1.057	27731	R\$ 4.299,05	R\$ 4.544.095,85
	2	Assinatura por 36 meses de usuário avançado	Licença	959	27731	R\$ 4.615,24	R\$ 4.426.015,16
	3	Aparelho IP Básico	Aparelho	1.637	366455	R\$ 1.509,59	R\$ 2.471.198,83
	4	Aparelho IP Intermediário	Aparelho	266	366455	R\$ 2.703,19	R\$ 719.048,54
	5	Aparelho IP com Vídeo	Aparelho	113	366455	R\$ 10.039,62	R\$ 1.134.477,06
	6	Manutenção e suporte dos gateways E1 por 36 meses	Gateway	4	18627	R\$ 21.016,65	R\$ 84.066,60
Valor Total Estimado							R\$ 13.378.902,04

1.1.1. Estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e órgão(s) e entidade(s) participante(s):

Órgão Gerenciador: Ministério da Cultura					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Assinatura por 36 meses de usuário básico	Licença	557	R\$ 4.299,05	R\$ 2.394.570,85
2	Assinatura por 36 meses de usuário avançado	Licença	709	R\$ 4.615,24	R\$ 3.272.205,16
3	Aparelho IP Básico	Aparelho	937	R\$ 1.509,59	R\$ 1.414.485,83
4	Aparelho IP Intermediário	Aparelho	266	R\$ 2.703,19	R\$ 719.048,54
5	Aparelho IP com Vídeo	Aparelho	63	R\$ 10.039,62	R\$ 632.496,06
6	Manutenção e suporte dos gateways E1 por 36 meses	Gateway	3	R\$ 21.016,65	R\$ 63.049,95
Valor Total Estimado					R\$ 8.495.856,39

Órgão Participante: Ministério das Cidades					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

1	Assinatura por 36 meses de usuário básico	Licença	500	R\$ 4.299,05	R\$ 2.149.525,00
2	Assinatura por 36 meses de usuário avançado	Licença	250	R\$ 4.615,24	R\$ 1.153.810,00
3	Aparelho IP Básico	Aparelho	700	R\$ 1.509,59	R\$ 1.056.713,00
4	Aparelho IP Intermediário	Aparelho	0	R\$ 2.703,19	R\$ 0,00
5	Aparelho IP com Vídeo	Aparelho	50	R\$ 10.039,62	R\$ 501.981,00
6	Manutenção e suporte dos gateways E1 por 36 meses	Gateway	1	R\$ 21.016,65	R\$ 21.016,65
Valor Total Estimado					R\$ 4.883.045,65

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de telefonia, enquadrando-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e o Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Unitário.

1.5. O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.6. Considerando que o sistema de telefonia é uma solução totalmente interconectada em seus módulos e pertencem a um único fabricante, entendemos que o parcelamento dos serviços apresenta sérios riscos para o bom andamento dos trabalhos do Ministério, uma vez que em caso de falhas poderá haver transferência de responsabilidade o que aumenta o tempo de resposta para sanar eventuais falhas existentes.

1.7. Ademais, a contratação ora proposta não se enquadra na condição de parcelamento por se tratar de um conjunto de componentes que devem trabalhar em conjunto para a disponibilização dos serviços de telefonia IP, além de custos superiores de licenciamento quando do uso de demais componentes de outros fabricantes como no caso dos aparelhos telefônicos IP.

1.8. Dessa forma, deverá ser licitado lote único, conforme tabela constante acima.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A justificativa e objetivo da contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice I deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice I deste Termo de Referência.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.4. Fica vedada a participação de licitantes em consórcio pois não se trata de serviço de alta complexidade e nem de grande vulto.

4.5. Fica vedada a possibilidade de participação de cooperativas, pela natureza do serviço e pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, apêndice I deste Termo de Referência, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.1.1. Serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

Características Gerais

5.1.2. A Contratada deverá fornecer todas as licenças e demais recursos necessários, nos quantitativos, especificações técnicas e condições exigidas neste descritivo, cujo custo deverá estar incluso no valor total da solução.

5.1.3. Todas as aplicações que suportam a solução devem ser mantidas na versão mais atual durante a vigência do contrato de assinatura, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades. No caso de aplicativos para dispositivos móveis, estes devem estar disponíveis nas lojas correspondentes aos sistemas operacionais (Play store e App store).

5.1.4. A solução de telefonia IP e seus componentes como servidores, gateways e aparelhos telefônicos devem ser instalados nas dependências do Ministério.

5.1.5. A solução de telefonia IP, deverá ser provida de forma redundante, ou seja, devem ser providos dois servidores para trabalharem de forma que em caso de queda de uma unidade à segunda unidade assuma os serviços de telefonia e registro dos telefones IP's.

5.1.6. A disponibilidade dos serviços deverá incluir todos as facilidades de telefonia descritas neste termo, incluindo serviço de conferência de áudio.

- 5.1.7. Os servidores a serem ofertados devem possuir fonte de alimentação redundantes, discos rígidos redundantes com RAID habilitado e interface de rede gigabit redundantes.
- 5.1.8. A plataforma deverá possibilitar a configuração de rotas de entrada com base no número discado, número chamador, dia e hora, para grupos ou ramais específicos.
- 5.1.9. O entroncamento com a rede pública de telefonia será feito através dos gateways modelo Avaya G450 existentes. Deve ser contemplada a atualização dos módulos de sobrevivência para o Bloco U e Venâncio.
- 5.1.10. Deverá permitir o bloqueio de chamadas a cobrar entrantes.
- 5.1.11. Permitir a distribuição automática das chamadas entrantes para os grupos de ramais e sistemas de Autoatendimento.
- 5.1.12. Deverá permitir a seleção da rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, de acordo com os custos. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e modificar-se ao longo do dia.
- 5.1.13. Deverá implantar seleção automática de rota. O equipamento, ao ser interligado em rede WAN e em caso de indisponibilidade do link ou de insuficiência de recursos (banda) para efetuar a chamada por meio da rede WAN, a chamada deverá ser automaticamente encaminhada para a rede pública de telefonia (RTPC). Deverá permitir, também, a absorção, inserção ou modificação de dígitos de envio.
- 5.1.14. Deverá possuir, no mínimo, as seguintes classes de restrição para chamadas de saída:
- 5.1.14.1. Restrito: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora.
- 5.1.14.2. Chamada Local Fixo: compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares.
- 5.1.14.3. Chamada Local Fixo e Móvel: esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo.
- 5.1.14.4. Privilegiado ou Irrestrito: aplicam-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso.
- 5.1.14.5. Números específicos: 0900, 0300, e outros.
- 5.1.15. O sistema deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas entre as unidades do Ministério de forma a possibilitar o limite de chamadas entre as regionais.
- 5.1.16. Deverá também possibilitar a configuração de rotas alternativas como a PSTN no caso de congestionamento da rede IP entre as regionais para determinados perfis de usuários que tenham prioridade.
- 5.1.17. Permitir a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.
- 5.1.18. Suporte de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia por troncos SIP;
- 5.1.19. Os acessos a plataforma devem ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais IP e clientes baseados em software.
- 5.1.20. A plataforma deverá possuir recursos para definir padrões de senha, como uso de números, letras maiúsculas e minúsculas, com intuito de prevenir o uso de senhas fracas;
- 5.1.21. Deverá possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada;
- 5.1.22. Deverá permitir a configuração do prazo de validade das senhas, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha;
- 5.1.23. Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.
- 5.1.24. Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos IP's, entre os aparelhos IP's e a plataforma e entre os aparelhos IP's e gateway de interconexão com a rede pública de telefonia.
- 5.1.25. Deverá utilizar o protocolo TLS v1.3 para sinalização segura.
- 5.1.26. Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.
- 5.1.27. Deverá implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DoS) tais como, malformed packets, oversized packets, ping floods, SYN floods e spoofing.
- 5.1.28. Implementar certificados digitais no tráfego TLS, conforme o padrão X.509v3 e com chaves SHA256 RSA-2048Bits.
- 5.1.29. Possuir recurso de auditoria da plataforma de forma a monitorar modificações na configuração e recursos de segurança.
- 5.1.30. Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL;
- 5.1.31. Deverá ser plenamente compatível com as normas de telecomunicações publicadas pela ANATEL, quando aplicáveis;
- 5.1.32. Deverá implementar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol – RFC 3261), podendo adicionalmente utilizar outros protocolos;
- 5.1.33. Deverá utilizar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729(A ou AB), e Opus.
- 5.1.34. As chamadas de Vídeo ponto a ponto devem trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.
- 5.1.35. Deverá ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção centralizado, baseado em software sob plataforma de servidor padrão de mercado, que permita gerenciar todos os elementos do projeto fornecido pela contratada, via interface web gráfica (GUI)

tais como: as aplicações de telefonia IP, gateways e aparelhos telefônicos IP.

Facilidades de telefonia comuns a todos os usuários

- 5.1.36. Deverá prover as seguintes facilidades de telefonia básica a todos os usuários da plataforma de telefonia IP:
- 5.1.36.1. Interligação entre rede pública e os ramais, segundo suas classes de serviços;
- 5.1.36.2. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- 5.1.36.3. Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display e softphone. Quando for um ramal da plataforma, este deverá apresentar o nome do usuário;
- 5.1.36.4. Geração de bilhetes para chamadas internas e externas;
- 5.1.36.5. Código de Acesso pessoal, de modo que o usuário possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo em outros ramais;
- 5.1.36.6. Realizar e atender chamadas de voz internas e externas a partir de números discados, do histórico de chamadas e da lista de contatos;
- 5.1.36.7. Realizar e atender chamadas adicionais colocando a chamada atual em espera com a possibilidade de unificar ou não as chamadas em uma conferência de áudio;
- 5.1.36.8. Ao atender múltiplas chamadas, deverá possibilitar o usuário intercalar entre elas, mantendo as que ele não estiver falando em espera;
- 5.1.36.9. Rediscagem de números no histórico de chamadas;
- 5.1.36.10. Permitir que ao receber uma chamada de voz o usuário possa optar por atender, direcionar para o correio de voz, desligar o toque da chamada e desconectar a chamada;
- 5.1.36.11. Chamada em espera.
- 5.1.36.12. Transferência de chamadas com e sem consulta;
- 5.1.36.13. Música de espera para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais;
- 5.1.36.14. Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema;
- 5.1.36.15. Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal;
- 5.1.36.16. Permitir que o usuário possa selecionar a função retorno de uma chamada não atendida (call back) feita a outro ramal. Assim que o outro ramal finalizar a chamada ou for ser utilizado o sistema deverá fazer uma chamada automática de retorno;
- 5.1.37. Permitir as seguintes regras de encaminhamento de chamadas:
- 5.1.37.1. Redirecionamento temporário das ligações;
- 5.1.37.2. Encaminhamento em caso de ocupado;
- 5.1.37.3. Encaminhamento em caso de não atendimento;
- 5.1.37.4. Encaminhamento incondicional;
- 5.1.38. Não perturbe: redireciona as chamadas para o correio de voz;
- 5.1.39. Permitir que as chamadas entrantes toquem simultaneamente no ramal e em outro telefone, interno ou externo. Caso o usuário atenda à chamada em outro telefone, como por exemplo no celular, e retorne a seu posto de trabalho, deverá ser possível continuar a chamada em seu ramal sem necessidade de transferência dela;
- 5.1.40. Implementar a função de hotdesk e hot line;
- 5.1.41. Permitir a criação de grupos de buscas de ramais de forma simultânea ou sequencial, podendo definir o número de toques antes de encaminhar a chamada ao próximo integrante do grupo;
- 5.1.42. Deverá disponibilizar uma caixa de correio de voz para cada usuário;
- 5.1.43. Deverá permitir que o usuário possa gravar sua mensagem de saudação;
- 5.1.44. Permitir os usuários acessarem a caixa postal por chamada de voz e através do display do aparelho permitindo a seleção para ouvir um recado específico, sem ter que ouvir outros recados na caixa postal.
- 5.1.45. Permitir a criação de grupos com 250 ramais onde ao discar para tal grupo, o áudio possa ser ouvido através do autofalante dos aparelhos IP's básico e intermediários, sem necessidade de intervenção dos usuários;
- 5.1.46. Ramais de chefia e secretaria
- 5.1.46.1. Permitir a constituição de grupos entre ramais do chefe e da secretária, de modo que as chamadas destinadas ao chefe sejam encaminhadas primeiro para o ramal da secretária, para que ela possa realizar a transferência.
- 5.1.46.2. Permitir a visualização do status do ramal do chefe pela secretária.
- 5.1.46.3. Permitir a um chefe acessar outro chefe sem passar pela secretária.
- 5.1.47. Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e softphones.
- 5.1.48. Audioconferência:
- 5.1.48.1. Deve permitir a execução de chamadas multiusuário com no mínimo 6 (seis) participantes internos e externos;
- 5.1.48.2. Qualquer usuário poderá iniciar a conversa em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu aparelho físico e do softphone;

- 5.1.48.3. Para efeito de dimensionamento do sistema de áudio conferência, deve ser fornecido todos os componentes necessários para permitir até 300 usuários conectados simultaneamente nas várias salas de conferência;
- 5.1.48.4. Deve ser possível a utilização simultânea de no mínimo 50 salas de conferência com pelo menos 6 (seis) participantes cada;
- 5.1.48.5. Deve possibilitar que conferências do tipo Adhoc e meet me sejam utilizadas no sistema. Quando a conferência for do tipo meet me, o sistema deve possibilitar a criação de um número para a sala de conferência, bem como senha para os usuários acessarem a sala de áudio conferência.

Acesso remoto seguro

- 5.1.49. De forma a disponibilizar acesso remoto aos usuários via internet de modo seguro, deve ser considerado como parte integrante da plataforma de telefonia IP, o fornecimento de um Controlador de sessão de borda (SBC - Session Border Controller).
- 5.1.50. Deve ser fornecido com capacidade de registro para no mínimo 600 (seiscentos) usuários e 400 (quatrocentas) sessões simultâneas para acesso remoto aos serviços de telefonia IP, seja por meio de aparelho IP ou softphone, além do licenciamento previsto para tronco SIP e Direct Routing.
- 5.1.51. Deve atender todas as funcionalidades descritas na RFC 5853: Requirements from Session Initiation Protocol (SIP) - Session Border Control (SBC) Deployments;
- 5.1.52. Possibilitar o entroncamento SIP (RFC 3261);
- 5.1.53. Deve ser homologado pela Microsoft para integração com MS Teams e estar listado na página oficial da Microsoft para SBCs homologados;
- 5.1.54. Implementar controle de admissão de chamadas;
- 5.1.55. Implementar mecanismo de controle de perda do pacote do tipo Forward Error Correction (FEC), conforme RFCs 5445 e 5052;
- 5.1.56. Possibilitar que usuários remotos possam através dos aparelhos IP e do softphone se autenticar na plataforma de comunicação unificada e ter acesso a chamadas de voz e chamadas de vídeo;
- 5.1.57. Possibilitar chamadas de voz com CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 A ou AB, e Opus;
- 5.1.58. Possibilitar chamadas de vídeo com codec H.264;
- 5.1.59. Implementar a transcodificação de Codecs e transrating, permitindo a mudança da taxa de pacotes de um stream de mídia para interoperabilidade entre duas redes com taxas distintas;
- 5.1.60. Suportar espelhamento de mídia para gravação (SIPREC);
- 5.1.61. Implementar os seguintes recursos de segurança:
- 5.1.62. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS) para sinalização e SRTP para voz e vídeo;
- 5.1.63. Para a criptografia, deve ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;
- 5.1.64. IPS (intrusion prevention systems);
- 5.1.65. Proteção contra Toll Fraud e Call Walking;
- 5.1.66. Proteção contra-ataques do tipo DoS/DDoS, tais como Crash, flood, resource hang, fuzz e open transaction;
- 5.1.67. Proteção de camada 3 e 4 tais como ICMP Flood Prevention e Port Scan Blocking;
- 5.1.68. Controle de acesso por meio de lista branca e lista negra dinâmica.
- 5.1.69. Implementar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;

Requisitos de Manutenção e Suporte

- 5.1.70. Verificação periódica do sistema para detectar e corrigir problemas, a realização de testes de desempenho, a instalação de atualizações de software e a verificação de configurações de segurança. Quaisquer verificações que poderão impactar o funcionamento da solução só poderão ser realizadas a partir das 20:00 até às 07:00 do primeiro dia útil subsequente.
- 5.1.71. A CONTRATADA deverá acompanhar e dar suporte à realização de backups regulares de dados, a verificação de provedores de serviços externos, a monitorização de largura de banda e uso de recursos para garantir o bom funcionamento do sistema, a verificação de cabos e conectores e a verificação de compatibilidade de dispositivos.
- 5.1.72. Durante o período contratual, todos os softwares/licenças contemplados no objeto devem ser mantidos atualizados na última versão disponibilizada pelo fabricante, a critério do Ministério e sempre que solicitado/necessário.
- 5.1.73. Manutenção dos Usuários; Manutenção dos Perfis de acesso ao sistema; Manutenção dos Contratos, incluindo serviços e tarifas; configuração de ramais e privilégios; configuração de nome no visor de aparelhos telefônicos; configuração de senha para bloqueio de ligações; criação de grupo de atendimento; criação de grupo de captura de ligações; criação e exclusão de ramais; instalação e remanejamento físico de ramais para unidades internas e externas do órgão; disponibilização de música de espera; identificar problemas de rota, saída e entrada de ligações e/ou à rede pública de comunicação; emissão de relatórios; ajuste de hora da central telefônica; ajuste de hora do ramal; Manutenção da documentação técnica; troca de número de ramal; categorização de ramais, entre outras atividades de baixa complexidade.

5.2. ITEM 1: Requisitos mínimos da Assinatura de Usuário Básico

Características

- 5.2.1. Este item de serviço deve habilitar um usuário SIP no sistema de telefonia IP.
- 5.2.2. Permitir a utilização do ramal em um aparelho IP.
- 5.2.3. Ter acesso as facilidades de telefonia descritas nas características da solução de telefonia, tais como transferência, conferência, captura, espera, correio de voz, encaminhamento, hotline, estacionamento de chamadas e demais citada como característica da solução.

5.3. ITEM 2: Requisitos mínimos da Assinatura de Usuário Avançado

Características

- 5.3.1. Este item de serviço deve habilitar um usuário SIP no sistema de telefonia IP. Além das facilidades exigidas para o usuário básico, deve contemplar as características adicionais:
- 5.3.2. 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, conforme RFC 5626;
- 5.3.3. Cada usuário deverá ter acesso a softphone para desktop e dispositivos móveis de forma a possibilitar o uso da plataforma de telefonia IP a partir de qualquer dispositivo, com as seguintes facilidades:
- 5.3.4. Possibilitar o uso de facilidades de telefonia tais como: Viva-voz, Chamada em espera, Encaminhamento de chamadas, Transferência em caso de não atendimento, captura de chamadas e conferências de áudio do tipo Ad-hoc;
- 5.3.5. Possibilitar a visualização da agenda do usuário a partir da integração com calendário do Office 365;
- 5.3.6. Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729(A ou AB), e Opus;
- 5.3.7. Efetuar e receber chamadas de vídeo ponto a ponto com codec H.264. Para as chamadas de vídeo, deverá implementar as resoluções: 480p, 720p e 1080p. A resolução Full HD deverá estar disponível para desktop;
- 5.3.8. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS) para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz e vídeo. Deverá ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;
- 5.3.9. Implementar certificado de identificação do cliente conforme padrão Simple Client Enrollment Protocol (SCEP);
- 5.3.10. Possibilitar escalar de uma chamada ponto a ponto de voz em uma conferência de voz;
- 5.3.11. Quando o usuário estiver autenticado no cliente baseado em software para desktop/notebook e no aparelho IP simultaneamente, deverá permitir que o áudio da chamada seja enviado ao telefone enquanto o controle da chamada permanece no cliente baseado em software;
- 5.3.12. Possuir lista de contatos local, além de possibilitar busca de contatos no diretório corporativo;
- 5.3.13. Possibilitar histórico unificado das chamadas de voz e vídeo (recebidas, efetuadas e não atendidas);
- 5.3.14. Deverá suportar sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Mac Os, iOS e Android.
- 5.3.15. Deve disponibilizar plugin publicado na loja oficial da Microsoft para integração com o Microsoft Teams, de forma a possibilitar que usuários da plataforma Microsoft Teams sem licença de "Phone System", possam acessar a função de telefonia através do plugin;
- 5.3.16. Tal integração deve funcionar tanto para desktop quanto para dispositivos móveis;
- 5.3.17. Permitir o usuário optar pelo áudio da chamada entre o Desktop e o aparelho IP.
- 5.4. **ITEM 3: Requisitos mínimos do Aparelho IP Básico**
- 5.4.1. Deve ser entregue aparelho com garantia e suporte por 36 meses e possuir no mínimo as seguintes características:
- 5.4.2. Possuir homologação da ANATEL.
- 5.4.3. Possuir a capacidade de se auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.
- 5.4.4. Permitir ao usuário trabalhar com no mínimo 02 (duas) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display.
- 5.4.5. Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para o serviço de comunicação IP.
- 5.4.6. Permitir o login do usuário utilizando as credenciais da rede (SSO Single Sign On) .
- 5.4.7. Permitir o uso de certificado digital conforme padrão X.509 de forma a aumentar o nível de segurança de acesso.
- 5.4.8. Permitir acesso às facilidades de telefonia descritas neste caderno técnico.
- 5.4.9. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS) v1.3 para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits.
- 5.4.10. Possuir viva-voz full-duplex.
- 5.4.11. Possuir porta para headset independente da porta do monofone.
- 5.4.12. Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (Anexo A ou AB) e Opus.
- 5.4.13. Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 320x240 pixels, tamanho mínimo de 2,5 polegadas e informações no idioma português.
- 5.4.14. Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso.
- 5.4.15. Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- 5.4.16. Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- 5.4.17. Possuir teclas de volume, mudo com indicação luminosa, viva-voz com indicação luminosa, headset com indicação luminosa, contatos, histórico de chamadas e menu.
- 5.4.18. Disponibiliza, no mínimo, 4 (quatro) teclas programáveis associadas ao display para acesso à linha e às funções de telefonia.
- 5.4.19. Possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho.
- 5.4.20. Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- 5.4.21. Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS ou DSCP.

5.4.22. Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS. Deve possibilitar o passthrough para a estação de trabalho.

5.4.23. Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.

5.4.24. Permitir alimentação elétrica POE conforme padrão IEEE 802.3af.

5.5. ITEM 4: Requisitos mínimos do Aparelho IP Intermediário

5.5.1. Deve ser entregue aparelho com garantia e suporte por 36 meses e possuir no mínimo as seguintes características:

5.5.2. Possuir homologação da ANATEL.

5.5.3. Possuir a capacidade de se auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.

5.5.4. Permitir ao usuário trabalhar com no mínimo 02 (duas) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display.

5.5.5. Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para o serviço de comunicação IP.

5.5.6. Permitir o login do usuário utilizando as credenciais da rede (SSO Single Sign On).

5.5.7. Permitir o uso de certificado digital conforme padrão X.509 de forma a aumentar o nível de segurança de acesso.

5.5.8. Permitir acesso às facilidades de telefonia descritas neste caderno técnico.

5.5.9. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS) v1.3 para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits.

5.5.10. Possuir viva-voz full-duplex.

5.5.11. Possuir porta para headset independente da porta do monofone.

5.5.12. Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (Anexo A ou AB) e Opus.

5.5.13. Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 320x240 pixels, tamanho mínimo de 2,5 polegadas e informações no idioma português.

5.5.14. Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso.

5.5.15. Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.

5.5.16. Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.

5.5.17. Possuir teclas de volume, mudo com indicação luminosa, viva-voz com indicação luminosa, headset com indicação luminosa, contatos, histórico de chamadas e menu.

5.5.18. Disponibiliza, no mínimo, 10 (dez) teclas programáveis associadas ao display para acesso à linha e às funções de telefonia.

5.5.19. Possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho.

5.5.20. Implementar os padrões IPv4 e IPv6.

5.5.21. Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS ou DSCP.

5.5.22. Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS. Deve possibilitar o passthrough para a estação de trabalho.

5.5.23. Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.

5.5.24. Permitir alimentação elétrica POE conforme padrão IEEE 802.3af.

5.6. ITEM 5: Requisitos mínimos do Aparelho IP com Vídeo

5.6.1. Deve ser entregue aparelho com garantia e suporte por 36 meses e possuir no mínimo as seguintes características:

5.6.2. Possuir homologação da ANATEL.

5.6.3. Possuir capacidade de se auto provisionar e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.

5.6.4. Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 controladores simultaneamente para proporcionar disponibilidade no serviço de comunicação IP.

5.6.5. Permitir o login do usuário utilizando as credenciais da rede (SSO Single Sign On) .

5.6.6. Permitir uso de certificado digital conforme padrão X.509 para aumentar o nível de segurança de acesso.

5.6.7. Permitir acesso às facilidades de telefonia descritas no caderno técnico.

5.6.8. Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP.

5.6.9. Implementar codecs de voz conforme padrão G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (A ou AB) e Opus.

5.6.10. Permitir realizar chamadas de vídeo para o ambiente de colaboração, visualizando pessoas e conteúdo compartilhado.

5.6.11. Permitir ingresso em ambientes de colaboração, como Ms Teams, Zoom, Google Meet e Webex.

5.6.12. Implementar criptografia usando o padrão Transport Layer Security (TLS) v1.2 para sinalização e SRTP para mídia, com algoritmo AES de 256 bits.

5.6.13. Possuir tela colorida do tipo LCD touchscreen (capacitivo), com resolução mínima de 720p, tamanho mínimo de 5 polegadas e informações no idioma português.

5.6.14. Permitir o ajuste de brilho e contraste do visor.

- 5.6.15. Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso.
- 5.6.16. Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- 5.6.17. Deve possibilitar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado.
- 5.6.18. Permitir a visualização de informações como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- 5.6.19. Possuir teclas de volume, mudo, viva-voz, headset e bloqueio da câmera.
- 5.6.20. Possuir viva-voz full-duplex e áudio wideband.
- 5.6.21. Possuir porta para headset independente da porta do monofone.
- 5.6.22. Possuir Bluetooth para utilização com headset sem fio.
- 5.6.23. Possuir câmera integrada com resolução de 1080p.
- 5.6.24. Permitir ao usuário desabilitar a câmera durante uma chamada, mantendo apenas o envio de áudio.
- 5.6.25. Os vídeos podem ser exibidos no visor do telefone e em um monitor externo através de porta HDMI.
- 5.6.26. Possuir no mínimo 2 portas com velocidade de 100/1000 Mbps.
- 5.6.27. Possuir interface para rede sem fio padrão 802.11a/b/g/n/ac.
- 5.6.28. Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- 5.6.29. Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN) e Layer 3 TOS ou DSCP.
- 5.6.30. Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS, com possibilidade de passthrough para a estação de trabalho.
- 5.6.31. Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.
- 5.6.32. Permitir alimentação através do padrão IEEE 802.3af.
- 5.7. **ITEM 6: Manutenção e suporte dos gateways E1**
- 5.7.1. O Ministério possui atualmente 3 unidades de gateways modelo Avaya G450 e módulos, conforme tabela abaixo:

Produto	Descrição	Quantidade
Gateway	Media Gateway G450	3
MM711 anlg media module - avaya	Para ramais analógicos	4
MM710B E1/T1 media module - avaya	Com uma interface e1	13

- 5.7.2. Para reaproveitamento destes hardwares, é necessária contratação de manutenção e suporte que inclua a reposição de peças em caso de falha.
- 5.7.3. O contrato de manutenção e suporte deve prever uma extensão de 36 meses.
- 5.7.4. Verificação periódica do sistema para detectar e corrigir problemas, a realização de testes de desempenho, a instalação de atualizações de software e a verificação de configurações de segurança. Quaisquer verificações que poderão impactar o funcionamento da solução só poderão ser realizadas a partir das 20:00 até às 07:00 do primeiro dia útil subsequente.
- 5.7.5. A CONTRATADA deverá acompanhar e dar suporte à realização de backups regulares de dados, a verificação de provedores de serviços externos, a monitorização de largura de banda e uso de recursos para garantir o bom funcionamento do sistema, a verificação de cabos e conectores e a verificação de compatibilidade de dispositivos.
- 5.7.6. Todos os suprimentos, substituição de equipamentos/ módulos/ acessórios, ou quaisquer outros itens da solução que necessitem de ajuste deverão ser originais do fabricante dos equipamentos e não remanufaturados.
- 5.7.7. Com exceção de casos de negligência ou mau uso, todos os custos deverão estar contemplados dentro da proposta e o Ministério não irá despendar mais nenhum valor sob nenhuma hipótese.
- 5.7.8. A CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento;
- 5.7.9. A CONTRATADA deverá devolver, em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 30 dias corridos a contar da data de retirada dos equipamentos, aqueles que necessitem ser temporariamente retirados para conserto, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob sua inteira responsabilidade.
- 5.7.10. Responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste instrumento ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas;
- 5.7.11. Alguns dos serviços de suporte técnico incluem: Geração de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais; Manutenção dos diversos cadastros com informações do sistema; Manutenção do Inventário;
- 5.8. Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

6. **CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE**

- 6.1. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, em especial as contidas no art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e no Decreto nº 7.746/2012, no que couber.
- 6.2. Além disso, deverão ser estimuladas as boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição pautados nos seguintes pressupostos e exigências:
- 6.3. Fazer uso racional de água, adotando medidas para evitar o desperdício de água tratada e mantendo critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo;
- 6.4. Economia de energia;
- 6.5. Reciclagem de lixo;
- 6.6. Repassar a seus empregados todas as orientações referentes à redução do consumo de energia e água.
- 6.7. A licitante vencedora deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
- 6.8. As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste Termo de Referência.

7. **VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

- 7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração da proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, que emitirá documento de vistoria realizada, de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefones (61) 2024-2227.
- 7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 7.3. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 7.4. A vistoria é recomendada para que as empresas tomem pleno conhecimento das dificuldades inerentes aos serviços e das características das instalações oferecidas, utilizando-se da ocasião para sanar possíveis dúvidas que afetarão a formulação das propostas de preços, não podendo alegar desconhecimento durante a execução do contrato.
- 7.5. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 7.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

- 8.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 8.1.1. A Contratada deverá implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
- 8.1.2. A Contratada deverá disponibilizar à Contratante, atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada e central de atendimento, por meio de chamada gratuita, na escala 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pelo Ministério da Cultura.
- 8.1.3. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.
- 8.1.4. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- 8.1.4.1. Para horário comercial poderá também ser acionado o suporte técnico por correio eletrônico. Para tanto, é imprescindível que a Contratada disponha de meios técnicos e administrativos para o recebimento dos chamados técnicos.
- 8.1.5. A Contratada deverá manter uma Central de Atendimento por telefone (0800) ou pela Internet, operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, sendo que durante o horário das 8 às 18 horas, manterá Atendimento Especializado para solução de eventuais problemas.
- 8.1.6. A Contratada deverá informar à Contratante, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da assinatura do contrato, conta de endereço eletrônico (e-mail), por meio do qual serão prestadas e/ou requeridas informações que exigem celeridade e registro.
- 8.1.7. A Contratada deverá manter atualizado o endereço comercial, de e-mail e o número de telefone.
- 8.1.8. As atividades serão prestadas tanto nas Unidades do Ministério da Cultura como na Central de Atendimento, de acordo com os seguintes endereços:

LOCALIDADES	ENDEREÇOS EM BRASÍLIA
MINISTÉRIO DA CULTURA	Esplanada dos Ministérios, Bloco “B” - Térreo, 1º a 4º andares.
SHOPPING VENÂNCIO	Setor Comercial Sul Q. 6 Quadra 8 - Asa Sul, - 9º andar.
BIBLIOTECA DEMONSTRATIVA DE BRASÍLIA - BDB	SHCS EQS 506/507 - Asa Sul.

- 8.2. Os Serviços Telefônicos, objeto deste Termo de Referência, serão executados pela Contratada obedecendo ao estabelecido no Contrato de Concessão, nas disposições legais e regulamentares pertinentes, na proposta de preços, bem como no Instrumento Convocatório

e seus anexos.

8.3. As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por instrumento específico escrito de contrato (do qual farão parte, independentemente de transcrição, o Edital e seus Anexos e a respectiva proposta) celebrado entre a União, representada pelo Ministério da Cultura e a licitante vencedora, que observará os termos da Lei nº 8.666/1993 e da Lei nº 10.520/2002, do Edital e demais normas pertinentes, cuja minuta será submetida a exame prévio da Consultoria Jurídica (CONJUR) deste Ministério.

8.4. Será ainda de responsabilidade da Contratada:

8.4.1. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade das comunicações.

8.4.2. Os prazos máximos para atendimento e solução do problema, por parte da Contratada, serão contados a partir da abertura do chamado pela Contratante.

8.4.3. A Contratada deverá fornecer número ou código de protocolo para identificação e individualização dos chamados técnicos efetuados pela Contratante.

8.5. O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á em **até 60 (sessenta) dias** corridos contados a partir da assinatura do contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das etapas peculiares inerentes ao objeto contratual e devidas integrações com o MinC.

8.6. A entrega final ou parcial dos serviços, quando necessária, deverá ser sempre formalizada ao MinC, que providenciará o aceite do recebimento da solução.

8.7. O pagamento dos serviços somente terá início após o aceite final da entrega da solução, quando a CONTRATADA estará autorizada a faturar o serviço prestado.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

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

9.2. A Contratada deverá fornecer todos os materiais, peças, bem como se responsabilizar com gastos relativos a deslocamentos de seus técnicos, quando for o caso.

10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. A solução a ser adotada é a contratação de empresa especializada em manutenção, suporte e atualização da solução de telefonia Avaya Aura, do Ministério da Cultura, com o licenciamento de software na modalidade de assinatura e com vigência de 36 (trinta e seis) meses, além da aquisição de novos aparelhos IPs em substituição ao legado Siemens.

10.2. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

10.3. A modernização da solução de Telefonia IP, juntamente com a aquisição de aparelhos IPs, se faz necessária para atender às atuais demandas do Ministério da Cultura. Essa solução permitirá resolver os problemas identificados e atender às seguintes necessidades de negócio:

10.4. Comunicações eficientes: A solução de Telefonia IP proporcionará um ambiente de comunicação confiável, com chamadas de alta qualidade e recursos avançados, como videoconferência e mensagens instantâneas, facilitando a colaboração interna e externa.

10.5. Escalabilidade e flexibilidade: Com a aquisição de equipamentos como Gateways e Aparelhos Telefônicos IP, o ministério poderá expandir e adaptar sua infraestrutura de telefonia de acordo com suas necessidades em constante evolução, garantindo que possa atender ao aumento da demanda de comunicação de forma ágil e eficiente.

10.6. Integração com outras ferramentas: A nova solução de Telefonia IP poderá ser integrada a outras ferramentas de colaboração, como sistemas de videoconferência e mensagens unificadas, permitindo uma comunicação mais fluida e produtiva.

10.7. Suporte técnico especializado: Ao contratar serviços de suporte e garantia, o ministério terá acesso a especialistas capacitados para solucionar problemas técnicos, realizar manutenções preventivas e corretivas, minimizando interrupções no serviço e garantindo o funcionamento adequado do sistema de telefonia.

11. DO REGISTRO DE PREÇOS

11.1. A presente contratação foi dimensionada para atender ao Ministério da Cultura, visto o compartilhamento do contrato atual, em decorrência da extinta situação de vinculação entre a antiga Secretaria de Cultura, hoje MinC, e o Mtur.

11.2. Diante de tal situação, a adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) no presente caso vai ao encontro do que preconiza o inciso III do art. 3º, do Decreto nº 7.892, de 2013, que estabelece hipóteses em que a Administração Pública Federal pode utilizar a adoção do SRP, a saber:

Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

(...)

III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou"

11.3. Cabe ressaltar que a existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando facultada a realização de licitação específica para aquisição, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

11.4. Do Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes

11.4.1. O órgão gerenciador será o Ministério da Cultura - MinC.

11.5. Vigência do Registro de Preços

- 11.5.1. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de um ano, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado que o preço é vantajoso.
- 11.6. Da Adesão à Ata de Registro de Preços
- 11.6.1. A Ata de Registro de Preços, durante sua validade, poderá ser utilizada por órgãos que não se manifestaram na Intenção de Registro de Preços e, consequentemente, não partícipes do certame licitatório.
- 11.7. Deveres e Responsabilidades do Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços
- 11.7.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.
- 11.7.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.
- 11.7.3. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- a) as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
 - b) definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável.
- 11.7.4. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução, observando, dentre outros:
- a) definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução;
 - b) as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e
 - c) as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.
- 11.7.5. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.
12. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
- 12.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 12.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 12.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 12.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 12.5. O fiscal designado não deverá, dentro das possibilidades de pessoal do órgão contratante, ter exercido a função de pregoeiro na licitação que tenha antecedido o contrato, a fim de preservar a segregação de funções (TCU, acórdão 1375/2015 – Plenário e, TCU, acórdão 2146/2011, Segunda Câmara).
- 12.6. A designação do fiscal deverá levar em conta potenciais conflitos de interesse, que possam ameaçar a qualidade da atividade a ser desenvolvida. (Acórdão TCU 3083/2010 – Plenário).
- 12.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 12.8. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 12.8.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 12.8.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa Contratada;
 - 12.8.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - 12.8.4. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 12.9. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto.
- 12.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- 12.11. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- 12.12. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.
- 12.13. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.14. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.
- 12.15. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições contratuais.
- 12.16. Permitir ao pessoal da Contratada livre acesso às dependências do MinC, de modo a viabilizar a prestação dos serviços durante o horário de expediente do órgão, ou fora dele, quando solicitado e/ou autorizado pelo Fiscal do Contrato.

12.17. Aplicar as penalidades previstas neste Termo de Referência, quando for o caso, assegurando o contraditório e a ampla defesa à Contratada..

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

13.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

13.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

13.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

13.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

13.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017;

13.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante

13.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

13.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

13.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

13.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato

13.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

13.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

13.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

13.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

13.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

13.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

13.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

13.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

13.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

13.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

13.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

13.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

13.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

14. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

15. **ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

16. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

16.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

16.3. As comunicações entre a Contratante e a Contratada serão realizadas por meio de ofício, carta e/ou e-mail.

16.4. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.5. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.6. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

16.7. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

16.8. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

16.9. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

16.10. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

16.11. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

16.12. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

16.13. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

16.14. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

16.15. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato e seu substituto serão encaminhadas por escrito ao setor responsável, no âmbito do Contratante, em tempo hábil para adoção das imediatas medidas saneadoras.

16.16. Ao Fiscal do Contrato e em sua ausência ao seu substituto fica assegurado o direito de, justificadamente, solicitar a retirada do local dos serviços de qualquer empregado da empresa cujo comportamento seja julgado impróprio, que não corresponda às normas de segurança do Contratante ou que crie obstáculos à fiscalização.

16.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

17. **DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO**

17.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I, OU outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços OU o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

17.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

17.2.1. O cumprimento de todas as condições e obrigações estabelecidas para a Contratada deverá ser aferido pelo gestor contratual e pelos fiscais designados pela Contratante por meio do Instrumento de Medição do Resultado (IMR), em conformidade com as disposições previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo de outros instrumentos de avaliação porventura estabelecidos pelas partes;

17.2.2. O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório;

17.2.3. A aplicação do IMR, utilizada pelo fiscal, deverá ser feita mensalmente com as ocorrências identificadas no período. A partir do registro das ocorrências as respectivas pontuações serão somadas conforme pontuação definida para cada indicador, obtendo-se um valor final chamado de Fator de Qualidade, por meio da qual será realizado o ajuste no pagamento, conforme o caso;

17.2.4. As Nota(s) Fiscal(is) ou Fatura(s) dos serviços efetivamente prestados, deverão ser apresentados, até 30 (trinta) dias, no mínimo, antes da data de vencimento, discriminando no corpo da(s) Nota(s) Fiscal(is), o período a que se refere o serviço, o local da prestação do serviço, o número e o objeto do respectivo Contrato.

17.3. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

17.3.1. não produziu os resultados acordados;

17.3.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

17.3.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada

18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos a seguir.

18.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

18.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

18.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

18.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

18.3.1.2. 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.

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

18.3.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

18.3.2.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado 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.

18.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

18.3.2.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

18.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

18.4.1. 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;

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

18.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

18.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

18.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

19. DO PAGAMENTO

19.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

- 19.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado
- 19.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 5 (cinco) dias, contados do Ateste da Nota Fiscal/Fatura descrito no item 18.2.4 anterior, respeitada sua data de vencimento.
- 19.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 19.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 19.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 19.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 19.5.1. o prazo de validade;
- 19.5.2. a data da emissão;
- 19.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 19.5.4. o período de prestação dos serviços;
- 19.5.5. o valor a pagar; e
- 19.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 19.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 19.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 19.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 19.9. 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.
- 19.10. 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.
- 19.11. 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.
- 19.12. 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.
- 19.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 19.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 19.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 19.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 19.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = (6 / 100) \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

- 19.17. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

20. REAJUSTE

20.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

20.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice IST (Índice de Serviços de Telecomunicações), estabelecido pela ANATEL, ou outro índice que o substitua, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

20.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

20.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

20.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

20.6. Caso o índice estabelecido para o reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

20.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço, por meio de termo aditivo.

20.8. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

20.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

21. GARANTIA DA EXECUÇÃO

21.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 1 % (um por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

21.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

21.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

21.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

21.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

21.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

21.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

21.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

21.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

21.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

21.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem 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 Economia.

21.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

21.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

21.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

21.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

21.10. Será considerada extinta a garantia:

21.10.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

21.10.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do AnexoVII-F da IN

SEGES/MP n. 05/2017.

21.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

21.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência e Edital.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, bem como do Decreto nº 10.024 de 2019, a CONTRATADA que:

22.1.1. Não assinar o contrato;

22.1.2. Não entregar documentação exigida no edital;

22.1.3. Não manter a proposta;

22.1.4. falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;

22.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

22.1.6. fraudar a execução do contrato;

22.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

22.1.8. declarar informações falsas; e

22.1.9. cometer fraude fiscal.

22.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

22.2.1. **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;

22.2.2. **Multa de:**

22.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

22.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

22.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

22.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

22.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

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

22.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

22.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

22.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

22.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

22.4. As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

22.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

22.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

22.6.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

22.6.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

22.6.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

22.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

22.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

22.8.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

22.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

22.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

22.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

22.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

22.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

22.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

23. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

23.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

23.2. Para fins de qualificação econômico-financeira, as licitantes deverão comprovar:

- a) patrimônio líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, nos termos do art. 31, § 3º da Lei nº 8.666, de 1993;
- b) Liquidez Geral acima de 1,0;
- c) Liquidez Corrente acima de 1,0; e
- d) Solvência Geral acima de 1,00.

23.2.1. As condicionantes listadas no item anterior encontram respaldo no art. 24 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/2018, e são necessárias como medida de mitigação de riscos para a Administração, garantindo a seleção de empresas com maior segurança financeira e, consequentemente, melhores condições de execução do objeto.

23.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

23.3.1. A empresa interessada deverá preencher os requisitos legais para a devida prestação dos serviços à Administração Pública, além de observar atentamente as condições apresentadas pela Administração, demonstrando, inclusive, capacidade técnica para a devida execução dos serviços.

23.3.2. 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.

23.3.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

23.3.3.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou serviços com qualidade satisfatória de instalação, configuração e suporte técnico com o objeto Avaya Aura® Communication Manager (software de gerenciamento e operação), compatíveis com o objeto constante do Termo de referência.

23.3.3.2. Considerar-se-á compatível o atestado que comprove a prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência, que perfaçam em sua totalidade um período mínimo de 12 (doze) meses com fornecimento de, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de licenças e equipamentos constante na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

23.3.3.3. Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, no mínimo, os seguintes dados: (a) Nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente; (b) especificação completa do serviço executado; (c) prazo de vigência do contrato, (d) local e data de expedição; (e) data de início e término do contrato e mais dados técnicos com informações sobre o fornecimento/serviço executado;

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

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

23.3.6. 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.

23.3.7. A LICITANTE deverá apresentar na data da assinatura do contrato, declaração datada e assinada por seu representante legal, de que possui no mínimo 01 (um) colaborador com nível superior completo e certificado na solução de Telefonia IP Avaya Aura.

23.3.7.1. A comprovação se dará através de apresentação de cópia autenticada do certificado original emitido pelo fabricante ou centro de testes por ele autorizado.

23.3.7.2. A certificação deverá estar válida, ou seja, dentro de seu período de vigência.

23.3.8. Caso a licitante não seja a fabricante dos equipamentos da solução de telefonia IP, deverá apresentar documento, em papel timbrado, emitido pelo fabricante, informando que ela está apta a comercializar, projetar, instalar, efetuar testes, dar manutenção, suporte e garantia em sistema Avaya Aura. O documento deverá ser entregue junto com a proposta comercial quando do envio dos documentos para o pregão.

23.3.9. O MinC reserva-se o direito de fazer diligências para confirmar o atendimento das exigências da habilitação técnica.

23.3.10. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

23.3.11. 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, conforme item 10.8 da IN/SEGES/MPDG nº 5, de 2017.

23.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável.

23.4.1. atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a Contratante.

23.5. Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

23.6. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

23.6.1. Valor Global: R\$ 13.378.902,04 (treze milhões, trezentos e setenta e oito mil novecentos e dois reais e quatro centavos).

23.6.2. Valores unitários: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.

23.6.3. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

23.6.4. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

24. **ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

- 24.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 13.378.902,04 (treze milhões, trezentos e setenta e oito mil novecentos e dois reais e quatro centavos).
- 24.2. Os recursos necessários para a contratação correrão à conta das dotações aprovadas.
- 24.3. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2023.
- 24.4. Nos exercícios seguintes, correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.
25. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**
- 25.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:
- Gestão/Unidade: 420009;
- Fonte de Recursos: 1000;
- Programa de Trabalho: 42101.13.122.0032.2000.0001;
- Elemento de Despesa: 33.90.39.58;
- Plano Interno: Será indicado em momento oportuno;
- Nota de Empenho: Será emitido antes da contratação
26. **APÊNDICES**
- 26.1. APÊNDICE I - ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES (SEI nº 1341120)

O presente documento segue assinado pelo Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pela Portaria nº 50, de 26 de abril de 2023 (SEI nº 1147033).

<i>(datado e assinado eletronicamente)</i> Integrante Requisitante <i>Rodrigo Moreles Canez</i> <i>Chefe de Seção de Telefonia</i> SIAPE: 1066601	<i>(datado e assinado eletronicamente)</i> Integrante Técnico <i>Edilson Pires dos Santos</i> <i>Programador de Computador</i> SIAPE: 0678611	<i>(datado e assinado eletronicamente)</i> Integrante Administrativo <i>Frederico Guimarães Cardoso</i> <i>Coordenador-Geral de Licitações e Contratos</i> SIAPE: 1781684
--	--	--

ANEXO I**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)****(Avaliação da qualidade dos serviços)****MODELO**

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	
Meta a cumprir	
Instrumento de medição	
Forma de acompanhamento	
Periodicidade	
Mecanismo de Cálculo	
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	
Observações	

Exemplo de Indicador	
Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa de XX 30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual
Observações	



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Moreles Canez, Chefe de Seção**, em 29/09/2023, às 15:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



Documento assinado eletronicamente por **Edilson Pires dos Santos, Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação**, em 29/09/2023, às 15:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1434955** e o código CRC **0C421C1A**.

Referência: Processo nº 01400.002571/2023-33 SEI nº 1434955