



FUNDAÇÃO JORGE DUPRAT FIGUEIREDO DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO
Rua Capote Valente, 710, - Bairro Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05409-002
Telefone: - <https://www.gov.br/fundacentro/pt-br>

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 47648.000604/2022-28

TERMO DE REFERÊNCIA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CENTRAL TELEFÔNICA VIRTUAL

FUNDAÇÃO JORGE DUPRAT FIGUEIREDO DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO - FUNDACENTRO

(Processo Administrativo nº 47648.000604/2022-28)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para implementação da Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com a disponibilização de ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), cessão em comodato de aparelhos de telefonia e Plano de Telefonia VoIP para integração do sistema de telefonia do Centro Técnico Nacional - CTN da Fundacentro e de suas Unidades Descentralizadas da Fundacentro, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Contratação de empresa especializada para implementação da Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com a disponibilização de ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), cessão em comodato de aparelhos de telefonia e Plano de Telefonia VoIP	22365	mês	12	R\$ 22.272,34	R\$ 267.268,08

1.2. A solução deve ser composta de hardware, software e serviços e sistema de gerenciamento e monitoramento, com recursos completos para sua operação, incluindo instalação, configuração, treinamento, garantia com manutenção preventiva, corretiva e proativa, suporte técnico e operação assistida durante toda a vigência do contrato, conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, conforme ANEXO I.

1.3. Os custos de instalação estão contemplados no Valor Total da contratação e deverá ser pago no primeiro mês após a assinatura do contrato, desde que o trabalho de implantação esteja concluído.

1.4. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada da seguinte forma:

3.2. SISTEMA DE TELEFONIA VIRTUAL IP EM NUVEM:

3.2.1. O sistema deverá conter o número de ramais disciplinados no Anexo 01 podendo, a critério da Fundacentro, ser ampliado ou reduzido, e o PABX deverá ser disponibilizado em uma plataforma em nuvem;

3.2.2. A solução deve permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site), considerando todas as localidades da Fundacentro como um único sistema, de forma que seja possível transferir as chamadas entre as localidades e usufruir de todos os recursos disponibilizados pelo sistema em qualquer das localidades;

3.2.3. Deve possuir gestão e configuração centralizada, permitindo a ativação de facilidades e serviços realizados por administrador(es), não permitindo que usuários sem autorização possam alterar configurações sensíveis;

3.2.4. A distribuição de recursos, como fonte de música em espera, transferência de chamadas, deverá ser possível entre os sites que compõem a solução, inclusive aqueles com DDD diverso;

3.2.5. A contratada deverá garantir a manutenção da atualização da solução para a versão mais atual da plataforma, sem ônus, durante a vigência contratual;

3.2.6. A solução deve suportar usuários simultâneos, escalável com a simples adição de ramal e número no sistema;

3.2.7. A solução deve possuir capacidade para atender a toda demanda de telefonia da Fundacentro sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico;

3.2.8. A solução deverá contemplar sistema de gestão que permita gerenciar os quantitativos de ligações, ramais, extrair relatórios e demais funcionalidades especificadas neste Termo;

3.2.9. A solução deverá contar com uma Unidade de Resposta Audível (URA), com o objetivo de permitir que o sistema atenda as ligações e, através de uma gravação, oriente o usuário a digitar funções e assim encaminhar sua ligação para o setor ou ramal selecionado;

3.2.10. A solução deve ser dimensionada com recursos computacionais suficientes para implementar as aplicações aqui especificadas;

- 3.2.11. Deverá ser possível interceptar e encaminhar, automaticamente, para a rota VoIP as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora – CSP, bem como impossibilitar o uso de códigos de prestadores que onerem o valor das ligações;
- 3.2.12. Possibilidade de roteamento inteligente de chamadas para todas as localidades (com diferentes DDD), realizando controle da banda utilizada, limitando o tráfego por banda por localidade, controlando o balanceamento de chamadas por links em localidades que possuem mais de um link, roteando cada chamada pelo melhor caminho conforme o número discado pelo usuário e conforme a hora da chamada;
- 3.2.13. A política de encaminhamento e desvio de chamadas deverá ser definida pela Fundacentro.
- 3.2.14. A solução deve implementar os protocolos mais modernos e adequados para sinalização criptografada e mecanismos de segurança nas ligações, de forma a garantir a autenticidade, a integridade e a confidencialidade das informações;
- 3.2.15. Garantir mecanismos de proteção contra os ataques de negação de serviços (DoS e DDoS);
- 3.2.16. Permitir configuração de mensagem que oriente sobre o horário de atendimento da Fundacentro ou demais informações em período que este encontre-se fechado ou em recesso;
- 3.2.17. Deve estar incluso para todos os ramais e deverá ser possível configurar a funcionalidade de música em espera ou mensagem institucional, nas seguintes situações:
- a) Quando uma chamada é colocada em espera;
 - b) Quando uma chamada é transferida;
 - c) Quando uma chamada é estacionada;
 - d) Quando uma chamada estiver em uma fila de espera;
- 3.2.18. Deve permitir a programação de ramais em grupo, com música de espera e fila de atendimento, operando sob busca automática, de forma que possam ser chamados através de um único número chave;
- 3.2.19. Para efeito de configuração de perfis de usuário, bem como as categorias de restrição do uso da telefonia, o sistema deve possibilitar as seguintes classes:
- a) Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição;
 - b) Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública (local);
 - c) Restrito para tráfego DDI: não poderão originar chamadas internacionais;
- 3.2.20. Deve ser possível o bloqueio de números indesejados, independente de categorias de ramais, como 0900, 0300 etc.;
- 3.2.21. A solução deverá contemplar a possibilidade de usos de softphones e a gravação de ligações;
- 3.2.22. O sistema deve possibilitar a portabilidade de números indicados pela Fundacentro.
- 3.2.23. A solução deve permitir a adição de números não previstos inicialmente na listagem de portabilidade, de acordo com a conveniência e oportunidade da Fundacentro, ficando a Contratada responsável pelos procedimentos necessários à operacionalização efetiva da linha.
- 3.2.24. A solução deverá contemplar, sem ônus para a Fundacentro, sistema de identificação de chamadas em todos os ramais fornecidos.
- 3.2.25. A solução deve ser composta por um conjunto de aplicações de comunicação unificada que implementem as seguintes funções:
- a) Controle e Processamento de chamadas;
 - b) Plataforma de Gerenciamento, provisionamento e alarmes do Servidor de Telefonia e dos Aparelhos IP;
 - c) Gateways de Voz;
 - d) Softphone incluído para todos os usuários e com versões compatíveis, com no mínimo, Windows, Android e iOS, para seus usuários respectivos;
 - e) Aparelhos IP, headset;
 - f) Servidores eventualmente necessários e todos os custos com data center e conectividade com operadoras;
- 3.2.26. A solução deve ter seu hardware e software e serviços em nuvem dimensionados para atender no mínimo 1.000 usuários/ramais para todas as aplicações que compõem a solução, sem ônus adicional à Fundacentro, inclusive de licenciamento de software.
- 3.2.27. Todos os componentes eventualmente fornecidos tanto de hardware quanto de software deverão ser novos, sem uso anterior e deverão estar em seu estágio mais atual de fabricação/atualização. Os gateways e aparelhos eventualmente fornecidos deverão possuir certificado de homologação emitido pela Anatel, conforme resolução nº 715/2019;
- 3.2.28. Deve permitir a gravação de chamadas de todos os ramais, digitais, IP ou analógicos, as quais podem ser geridas via painel de controle, permitindo fazer filtros de localização das chamadas por hora, dia, número de chamador e número de ramal.
- 3.2.29. Deve incluir sistema de segurança e acesso e provisionamento e autenticação de todos os ramais, sem ônus para a Fundacentro.

3.3. **CONTROLE E PROCESSAMENTO DE CHAMADAS:**

- 3.3.1. A aplicação de Controle e Processamento de Chamadas deve suportar e implementar em servidores distintos, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- a) Provisionar a configuração de telefones IP em massa.
 - b) Efetuar a sinalização de controle para o estabelecimento e desconexão de chamadas;
 - c) Manipulação de dígitos e tratamento de chamadas – inserção, remoção ou substituição de string de dígitos e códigos de acesso a discagem, tradução de string de dígitos e transformação de padrão de discagem;
 - d) Possibilitar a criação de rotas distintas a serem aplicadas a cada usuário, permitindo restringir acesso a chamadas de emergência, internas, locais, DDD ou DDI conforme o perfil de cada usuário;
 - e) Implementar mecanismos que restrinjam a transferência de chamadas externas para um dispositivo externo;
 - f) Implementar os CODECs G.711 a-law e u-law, G.722, GSM-FR, SPEEX, G.729a/b e iLBC.
 - g) Permitir a atribuição automática de CODECs individualmente, por chamada estabelecida.
- 3.3.2. A implementação de SIP deve ser compatível com as principais RFC's e suas atualizações: 3261, 2833, 2543, 2822, 2806, 2327, 3550, 2705 e ser compatível com os principais fabricantes de aparelhos SIP de mercado, como Poly, Grandstream, Yealink, Fanvil, entre outros. E com os principais

fabricantes de gateways do mercado, incluindo Mediatrix, Khomp, AudioCodes, Aligera, Grandstream.

- 3.3.3. Permitir a criação e o gerenciamento do plano de discagem de forma centralizada.
- 3.3.4. Implantar CDR – Call Detail Records.
- 3.3.5. Disponibilizar mecanismo de pesquisa de CDR.
- 3.3.6. Permitir que os administradores realizem a inserção, a atualização ou a deleção de usuários e dispositivos em grandes blocos.
- 3.3.7. Implementar seleção automática de rota, de modo que, em caso de indisponibilidade do link para realização da chamada por meio da rede WAN ou perda de comunicação com media gateways, a chamada deve ser automaticamente roteada para tronco redundante.
- 3.3.8. Permitir a criação e o gerenciamento de até 30 salas de audioconferências com 15 participantes a partir dos terminais e softphones, através de código para acesso e anúncio de usuário.
- 3.3.9. O sistema de suportar pelo menos 15 usuários conectados simultaneamente em cada uma das várias salas de reunião virtuais de audioconferência.
- 3.3.10. Deve prover os seguintes tipos de conferências:
 - a) Conferência de início imediato (ad-hoc) com suporte a áudio para os participantes com opção de incluir participantes na sala de reunião;
 - b) Conferência de evento, com suporte a áudio para os participantes, com possibilitar a criação de um número para a sala de conferência, com possibilidade de vinculação a um número de ramal, bem como senha para os usuários acessarem a sala;
 - c) Possibilitar o início automático de uma conferência de áudio a partir de uma conferência do tipo ad hoc quando houver adição de um terceiro usuário, ou de usuários adicionais;
 - d) Possuir a funcionalidade de “mudo”, permitindo colocar todos em “mudo”, o próprio usuário ou determinados usuários da conferência. Suportar conexão de participantes via Rede Pública de Telefonia;
- 3.3.11. Função “Chefe-Secretaria”.
- 3.3.12. Implementar Supressão de Silêncio e consulta a banco de dados para atendimento digital;
- 3.3.13. Implementar indicação de mensagem em espera (MWI);
- 3.3.14. Possuir recebimento de fax, conversão para .PDF e envio via SMTP;
- 3.3.15. Implementar DTMF;
- 3.3.16. Implementar funcionalidades de cobertura de chamadas, incluindo encaminhamento de chamada diferenciado baseado no número originador, encaminhamento para um caminho de cobertura e roteamento baseado na hora do dia ou feriados;
- 3.3.17. Fornecer no mínimo 50 filas de atendimento, sendo possível utilizar os recursos de escuta, interação e/ou sussurro;
- 3.3.18. Possibilitar o uso de grupo de paginação e grupo de paginação multicast;
- 3.3.19. Toda a interface para usuários deverá ser implementada na língua portuguesa PT-BR.
- 3.3.20. Implementar criptografia de mídia utilizando SRTP.
- 3.3.21. Implementar criptografia de sinalização utilizando TLS;
- 3.3.22. Implementar HTTPS para todas as ferramentas e serviços baseados em web;
- 3.3.23. Encaminhamento de chamadas:
 - a) Todas (on net e off net);
 - b) Se ocupado;
 - c) Se não responder;
 - d) Se o dispositivo de destino não estiver registrado.
- 3.3.24. Estacionamento e recuperação de chamada.
- 3.3.25. Status de Chamada por linha: estado; duração e número.
- 3.3.26. Chamada em Espera.
 - a) Identificação do Chamador.
 - b) Encadeamento de Conferências.
 - c) Visualização de Número Discado.
- 3.3.27. Direct Inward dialing (DID);
- 3.3.28. Discagem por diretório a partir do telefone: pessoal e corporativo.
- 3.3.29. Desvio de Chamadas;
- 3.3.30. Mobilidade de ramal por usuário (Hot Desking);
- 3.3.31. Mudança de PIN de mobilidade de usuário a partir do telefone;
- 3.3.32. Indicação visual de mensagem em espera (caixa postal);
- 3.3.33. Não perturbe.
- 3.3.34. Encaminhamento imediato a caixa postal.
- 3.3.35. Rediscagem do último número (interno e externo);
- 3.3.36. Login e logout de grupos de busca.
- 3.3.37. Conferências: ad-hoc e meet me
- 3.3.38. Múltiplas chamadas por linha.
- 3.3.39. Música em Espera programável e personalizável.
- 3.3.40. Transferência: cega e com consulta assistida.

3.4. DAS CHAMADAS E SUAS CONFIGURAÇÕES:

- 3.4.1. Deverá permitir retenção automática de chamadas, possibilitando o usuário selecionar um botão para acesso a uma nova linha, colocando automaticamente a chamada ativa em espera. O usuário deve ter a opção de colocar em espera e atender uma chamada secundária ou atender a chamada secundária, finalizando a chamada primária.
- 3.4.2. Permitir configuração para que, no caso de uma chamada para um ramal ocupado, essa possa ser redirecionada para outro ramal;
- 3.4.3. Permitir configuração para que todas as chamadas para um determinado ramal sejam redirecionadas para outro ramal ou para o sistema de mensagens;
- 3.4.4. Permitir o recurso de captura de chamadas, possibilitando um usuário atender a partir de seu ramal ligações destinadas a outro usuário;
- 3.4.5. Permitir a captura de chamadas abrangente, possibilitando dessa forma que usuários de um determinado grupo de captura possam capturar chamadas de outro grupo;
- 3.4.6. Permitir que usuários que não pertençam a um determinado grupo de captura possam capturar chamadas de telefones específicos, mesmo que seja de outro grupo;
- 3.4.7. Permitir o atendimento alternado de duas ou mais ligações;
- 3.4.8. Possibilitar o estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser colocadas em espera, recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
- 3.4.9. Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
- 3.4.10. Deve possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
- 3.4.11. Deve prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que uma chamada transferida sem atendimento retorne para o usuário que a transferiu;
- 3.4.12. Deve possibilitar a identificação do chamador;
- 3.4.13. Deve prover a funcionalidade “desvio de chamadas”, possibilitando o redirecionamento de qualquer chamada recebida para outro destinatário, inclusive em caso de falta de energia elétrica ou evento que impossibilite o atendimento;
- 3.4.14. O sistema deve permitir desviar todas as chamadas, quando o ramal estiver ocupado ou em caso de não atendimento;
- 3.4.15. O usuário poderá habilitar ou desabilitar o desvio de chamadas através do aparelho telefônico;
- 3.4.16. Deve permitir que usuários direcionem temporariamente todas as chamadas entrantes para seu ramal;
- 3.4.17. Deve prover a funcionalidade de “não perturbe”;
- 3.4.18. Deve permitir a funcionalidade de áudio conferência para os usuários;
- 3.4.19. Deve possibilitar que o telefone que iniciou uma conferência saia da conferência sem que essa seja terminada;
- 3.4.20. Permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas.
- 3.4.20.1. O histórico de chamadas deve ser visualizado no aparelho telefônico, permitindo a navegação chamadas realizadas, recebidas e não atendidas;

3.5. CORREIO DE VOZ:

- 3.5.1. A solução de Correio de Voz deve suportar e implementar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- 3.5.2. Deverá estar disponível para todos os usuários do sistema, independentemente do tipo de terminal utilizado pelo usuário, aparelho IP, aparelho analógico ou Softphone IP;
- 3.5.3. Atender a uma chamada direcionada pelo sistema de sinalização e controle e direcioná-la automaticamente para a caixa postal do usuário de destino valendo-se do número discado;
- 3.5.4. Permitir através do telefone do usuário reproduzir e processar mensagens (repetir, responder, encaminhar, deletar, salvar, marcar como não lida, e pular para a próxima mensagem);
- 3.5.5. Implementar regras de roteamento de chamadas entrantes a partir do número chamador;
- 3.5.6. Implementar regras de roteamento de chamadas entrantes de acordo com o dia da semana;
- 3.5.7. Permitir ao usuário customizar saudações de atendimento;
- 3.5.8. Implementar regras de níveis de acesso e restrição de usuários ou grupos de usuários para os quais uma chamada não poderá ser encaminhada;
- 3.5.9. Classes de Serviços de usuários para a definição das funcionalidades disponíveis para um usuário ou grupos de usuários;
- 3.5.10. Permitir a criação de usuários em lote;
- 3.5.11. Permitir a importação dos usuários configurados no sistema de sinalização e controle;
- 3.5.12. Permitir a configuração de lista de feriados;
- 3.5.13. Permitir a configuração de diferentes níveis administrativos;
- 3.5.14. Permitir a customização das saudações da solução;
- 3.5.15. Permitir o ajuste automático às mudanças de horário de verão;
- 3.5.16. Exibir informações sobre: usuários, configuração de sistema, capacidade do diretório de armazenamento de gravações, status do sistema;
- 3.5.17. Disponibilizar as interfaces de usuário via telefone em idioma português do Brasil;

3.6. DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL:

- 3.6.1. O sistema deve incluir um sistema de URA completo, para propiciar serviços de atendimento automático e assistente virtual telefônico, como, por exemplo, informações básicas sobre o atendimento da Fundacentro.
- 3.6.2. A URA deve prover serviços automáticos, como responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente humano.
- 3.6.2.1. O sistema de URA deve ter a capacidade de responder com arquivos de áudio pré-gravados, para orientar usuários sobre como proceder com determinados serviços da Fundacentro.

3.6.3. A solução deve possibilitar a criação de novas árvores de navegação com menus e submenus de URA ilimitados, para diferentes números telefônicos e serviços da Fundacentro, proporcionando à Fundacentro disponibilizar o serviço de URA para todos as regionais, com a possibilidade de distribuição de chamadas para ramais, filas ou grupos, além de DISA e salas de conferência.

3.6.4. Deve ter a possibilidade de distribuição de chamadas baseados em códigos DTMF digitados pelo chamador.

3.6.5. Deverá permitir personalizar o áudio das filas dos guias da URA e de criar diversas variações da árvore de atendimento e dos encaminhamentos da chamada.

3.6.6. Deve possibilitar a integração com diversos sistemas como Banco de Dados, ERPs e CRMs, como MSQl, SAP e outros.

3.6.7. O sistema deve ser capaz de fazer ligações automaticamente para números telefônicos previamente cadastrados em lista, visando transmitir mensagens automáticas da Fundacentro à servidores, terceirizados em situações de emergência ou qualquer outra situação que exija a informação rápida por telefone para grande número de contatos.

3.6.8. O fornecedor deverá gravar, fornecer e ativar os guias de voz da URA e mensagem em espera, com locução profissional gravada em estúdio profissional, conforme texto que será fornecido pela Fundacentro.

3.6.9. As URAs deverão ser disponibilizadas com, no mínimo, 5 níveis de opções, sendo uma para a CTN e para cada uma das demais unidades descentralizadas, a serem definidas pela Fundacentro, de forma a permitir o atendimento e direcionamento automático das ligações;

3.6.10. A URA deverá permitir a inserção de gravações a serem utilizadas e inserção de textos a serem reproduzidos por voz de assistente virtual de uso livre, cabendo à Fundacentro a escolha pela forma de uso;

3.6.11. A contratada deverá prestar os serviços de gravação das mensagens da URA em estúdio profissional, por locutor/a profissional, das mensagens de boas-vindas diurna e noturna/finais de semana/feriados e mensagens de música de espera, sem ônus para a Fundacentro, cabendo a Fundacentro definir as mensagens e textos, bem como a escolha da música em espera.

3.6.12. O fornecimento dos textos e gravações a serem utilizadas na URA correrá por conta da Fundacentro, devendo a contratada orientar quanto à personalização dos textos para melhor uso possível da ferramenta;

3.6.13. O sistema de autoatendimento deverá contar com formação de fila de atendimento quando todos os ramais do grupo de atendimento estiverem ocupados, informando o tempo de fila para os usuários e/ou posição de atendimento;

3.6.14. Durante o tempo em que o usuário estiver aguardando, a critério da Fundacentro, mensagens institucionais ou músicas em formato digital poderão ser reproduzidas;

3.6.15. A URA deverá contar com recurso que permita o encaminhamento de chamadas para o ramal interno desejado como alternativa ao atendimento automático.

3.7. DO SISTEMA DE GESTÃO:

3.7.1. Deverá suportar a gestão de tarifação, ainda que o plano de telefonia contemple pacote de minutos ilimitados, de todos os ramais instalados na solução por unidades da Fundacentro;

3.7.2. Contas somente poderão ser controladas por usuários autorizados, devendo o acesso ao sistema ser realizado por meio de autenticação que permita a identificação do usuário;

3.7.3. Não poderá haver custo adicional por licença de usuário e/ou ramal, para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema;

3.7.4. Permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou um ou mais grupos de gestão;

3.7.5. Permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário;

3.7.6. Possibilitar o controle de histórico de utilização de cada ramal por usuário;

3.7.7. O sistema deve possibilitar o acesso a qualquer informação via navegador ou por meio de programa fornecido de forma gratuita pela contratada;

3.7.8. O sistema deverá permitir o envio dos relatórios para cada usuário cadastrado ou para o gestor do centro de custo;

3.7.9. Relatórios:

a) Relatórios flexíveis e personalizáveis, com informações de identificação de usuários, ramais (origem e destino das ligações), tempo e data de cada chamada, horário de início e fim de cada chamada, centro de custo, grupo de usuário e relatórios de tráfego (de entrada ou de saída, tráfego por rota ou ramal);

b) Os relatórios deverão ser gerados ao menos nos formatos CSV e PDF;

c) Os relatórios devem permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório na hora e dia de maior movimento, em forma de relatórios específicos para análise de uso, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados;

d) Possibilidade de criação de novos relatórios sem onerar a Contratante.

3.7.10. A plataforma de gerenciamento deve suportar e implementar, no mínimo, as funcionalidades descritas nos itens seguintes.

3.7.10.1. Disponibilizar ferramentas de provisionamento de usuários e serviços;

3.7.10.2. Disponibilizar ferramentas de monitoramento de falhas e desempenho em tempo real;

3.7.10.3. Disponibilizar ferramentas de resolução de problemas;

3.7.10.4. Permitir que o administrador efetue buscas no inventário da solução de comunicação unificada e nos painéis de status em tempo real;

3.7.10.5. Permitir que o administrador realize atualizações de firmware de componentes da solução, como telefones IP, correio de voz, gravador, software de call center, para monitorar atualizações de status desses componentes;

3.7.11. A solução deve ser capaz de enviar notificações via e-mail de possíveis falhas nos terminais IP, permitindo escalação automática de alertas;

3.7.12. Ser capaz de provisionar todos os serviços: voz, correio de voz, gravador e call center para os usuários finais de forma centralizada;

3.7.13. Permitir o tracking das atividades do administrador, como o nome de usuário do administrador, hora do login, hora do logout, tempo logado, mudanças de senhas.

3.7.14. Acesso web ao console do sistema

3.7.15. A solução de gerenciamento deve ser capaz de gerenciar dispositivos, controle de qualidade de chamada e solução de problemas.

3.7.16. Os dispositivos como telefones e estrelas de audioconferência SIP devem poder ser implantados automaticamente na plataforma assim que a rede estiver conectada.

3.7.17. A plataforma deve oferecer suporte à configuração dos dispositivos, atualização de firmware, gerenciamento de recursos de dispositivo de forma regular. Os administradores devem poder visualizar e verificar a análise em tempo real do estado de funcionamento do dispositivo e da qualidade da chamada, e devem poder solucionar problemas com recurso de diagnóstico on-line.

3.7.18. A Plataforma deve ser baseada em interface web, permitindo agrupar dispositivos de acordo com as diferentes secretarias, departamentos e funções, podendo controlar todos os dispositivos remotamente na plataforma, como executar tarefa de uma vez ou definir tarefa de tempo.

3.7.19. Deve possibilitar vários métodos de diagnóstico, como análise de qualidade em tempo real, notificação de alarme quando o dispositivo estiver anormal;

3.7.20. Deve permitir administradores delegados com permissões flexíveis autorizadas pelo administrador do sistema, com capacidade de no mínimo 3.000 dispositivos.

3.7.21. A plataforma deve permitir controle remoto de aparelhos telefônicos SIP, suporte a habilitar e desabilitar o recurso DND (não perturbe) remotamente, envio de mensagens, gerenciamento de arquivos de recursos do sistema;

3.7.22. A plataforma deve suportar diagnóstico dos dispositivos SIP com gravação e captura de tela.

3.8. **SOFTFONES:**

3.8.1. A solução deve garantir que o sistema seja compatível com softphones SIP (RFC 3261).

3.8.2. O sistema implementado deve ser compatível com softwares de uso gratuito disponíveis no mercado, compatíveis com Android, IOS e Windows 8 e superiores.

3.8.3. Todos os softphones e aplicativos devem estar incluídos nos custos de fornecimento da solução pelo fornecedor para cada usuário do sistema;

3.8.4. Ter segurança e criptografia por meio de TLS e SRTP;

3.8.5. Padrão de compressão/descompressão G.711, G729 a/b; 8.7.6 Interface gráfica em idioma português;

3.8.6. Devem ter interface de instalação simples e facilitada; 8.7.8 A solução deve permitir conexão e uso normal remoto, fora das redes locais da Fundacentro, através da Internet, independentemente da tecnologia de acesso do dispositivo à rede (LAN cabeada, WiFi, dados de operadoras 4G, 5G etc.) possuindo desta forma funcionamento idêntico ao do ramal físico correspondente ao do usuário;

3.8.7. Deve permitir a um usuário de ramal softphone atender e fazer chamadas para outros ramais e para a rede pública de telefonia, de acordo com sua categoria de serviços.

3.9. **COMPATIBILIDADE E LICENCIAMENTO DOS ITENS DE COMUNICAÇÕES:**

3.9.1. Para efeito de compatibilidade e interoperabilidade de plataformas, o Servidor de Controle e Processamento de Chamadas, a Plataforma de Gerenciamento centralizado, os gateways eventualmente fornecidos e os aparelhos telefônicos podem ser de fabricantes diferentes, desde que o fornecedor garanta a total compatibilidade dos itens e o perfeito funcionamento da solução para a Fundacentro.

3.9.2. O sistema deve suportar a integração com softwares e banco de dados da Fundacentro, como ERP, CRM e Banco de Dados, devendo as licenças de software necessárias estarem incluídas na prestação de serviços. Conforme demandado pela Fundacentro, pode ser requerida a integração com esses sistemas.

3.9.3. O sistema deve suportar sincronizar informações de usuário, incluindo credenciais, através de protocolo LDAP com o Diretório Corporativo da Fundacentro.

3.9.4. Deve ser possível, a integração do sistema com o sistema de comunicação unificada Microsoft Teams.

3.9.5. O licenciamento de todos os equipamentos, acessórios e softwares que compõem o objeto contratado deverá atender, no mínimo, as seguintes características, naquilo que for aplicável:

3.9.5.1. Devem ser apresentadas todas e quaisquer tipos de licenças, tais como licenças de uso, licenças de software e /ou de hardware, etc., necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos, acessórios e softwares que componham o objeto licitado;

3.9.5.2. As licenças deverão ser apresentadas em quantidades e tipos suficientes que permitam aos equipamentos, bem como aos seus acessórios e softwares, funcionarem satisfatoriamente na capacidade máxima possível, de acordo com todas as características disponíveis na configuração inicial em que o objeto licitado deverá ser fornecido;

3.9.5.3. Deverão ser apresentados, sempre que demandado, todos os selos de autenticidade e mídias originais dos softwares que compõem o objeto licitado;

3.10. **DOS TELEFONES IP:**

3.10.1. Aparelho Telefônico IP, com 2 portas Giga.

3.10.2. Devem ser fornecidos aparelhos telefônicos IP para usuários da Fundacentro, que trabalham em regime presencial, com 2 interfaces de rede Gigabit Ethernet e suporte a PoE (Power over Ethernet), com display gráfico LCD de, no mínimo, 130×60 pixels, com luz de fundo, de forma a trazer uma experiência visual mais clara aos usuários. Deve suportar , no mínimo, duas contas VoIP, conferência local de 5 vias e suporte de instalação ajustável, podendo ser utilizado em mesas ou em paredes.

3.10.3. Deve suportar recursos de qualidade de áudio HD, com monofone HD e alto-falante HD, filtragem inteligente de ruído, banda larga com suporte a codecs Opus, G.722 e banda estreita com suporte a codecs G.711(A/), G. 723.1, G.729, G.729A, G.726 e iLBC.

3.10.4. Deve suportar entrada e saída DTMF conforme RFC 2833 e SIP INFO, deve oferecer ao usuário os recursos de alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC, VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC.

3.10.5. Deve suportar os seguintes recursos de telefonia: 2 contas VoIP, retenção de chamada, mudo, não perturbe (DND), discagem rápida através de um toque, hotline, desvio de chamada, chamada em espera, transferência de chamada, escuta em grupo, SMS, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, conferências locais de cinco vias, chamada IP direta sem SIP proxy, seleção, importação e exclusão do toque de chamada, ajuste manual ou automático de data e hora, plano de discagem, XML Browser, ações URL/URI, capturas de tela integrada, RTCP-XR, VQ-RTCPXR, e tecla DSS aprimorada.

3.10.6. Deve possuir diretório de contatos com agenda telefônica de, no mínimo, 900 entradas, lista negra, possibilidade de integração de agenda telefônica externa XML/LDAP, discagem inteligente, pesquisa, importação e exportação da agenda, histórico de chamada discada, recebidas, não atendidas e encaminhadas.

3.10.7. Para suportar os recursos oferecidos pelo sistema de telefonia em nuvem, os aparelhos devem suportar painel de lâmpada de ocupado (BLF), Bridged Line Appearance (BLA), chamada anônima, rejeição de chamada anônima, hot-desking, chamada de emergência, a facilidade de assento flexível, estacionamento de chamadas e captura de chamadas, a facilidade de Chefe-Secretaria (executivo e assistente), gravação de chamadas centralizada, alerta de correio de voz e gravação de chamadas.

3.10.8. Os aparelhos devem possuir as seguintes características visuais e ergonômicas: display e indicador LCD gráfico de 132×64-pixel com luz de fundo, LED para indicação de chamada e mensagem em espera, LEDs iluminados de duas cores (vermelho ou verde) para informações de status da linha, interface intuitiva com ícons e teclas programáveis, interface de usuário Multilíngue, identificador de chamadas nome e número e economia de energia.

3.10.9. Devem possuir, no mínimo, as seguintes teclas de facilidades: 2 teclas de linha com LED programáveis, teclas de facilidades de transferir, mensagem, headset, redial, mute, viva voz, 5 teclas de navegação programáveis, 4 teclas dinâmicas programáveis e teclas de controle de volume.

3.10.10. Para atender as possibilidade de conectividade requeridas na rede das diversas unidades da Fundacentro, deve possuir as seguintes interface: 2 x portas Ethernet RJ45 10/100/1000 (Giga), funcionando como miniswitch, possibilitando o uso de uma única porta de rede da Fundacentro para PC/Laptop e aparelho, 1xRJ9 porta para monofone (4P4C), 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C).

3.10.11. Os aparelhos devem ser fornecidos nas cores cinza clássico ou preto, podendo ser montados em parede ou mesa.

3.10.12. Para possibilitar o gerenciamento completo, presencial e remoto, individual e centralizado em massa, os aparelhos devem suportar configuração via navegador browser, diretamente no teclado do telefone e via auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS para implantação em massa. Deve suportar auto provisionamento com PnP, zero-sp-touch, TR-069, bloqueio do telefone para proteção de privacidade pessoal, reset de fábrica, reinicialização, exportação do pacote de rastreamento, log do sistema.

3.10.13. Para garantir a segurança dos aparelhos, da rede da Fundacentro e das informações sensíveis dos usuários, os aparelhos devem suportar os seguintes recursos de segurança de rede:

3.10.13.1. SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261); suporte para redundância do servidor chamada, NAT transversal modo STUN, modo Proxy e modo de conexão SIP ponto a ponto, atribuição de endereço IP estático e DHCP, Servidor Web HTTP/HTTPS, sincronização de hora e data usando SNTP, UDP/TCP/DNS-SRV(RFC 3263), QoS: 802.1p/Q tagging (VLAN), camada 3 ToS DSCP, SRTP para criptografia de voz, (TLS) Transport Layer Security, HTTPS gerenciador de certificados, AES criptografia para arquivo de configuração, autenticação condensada, openVPN, IEEE802.1X, Ipv6, LLDP/CDP/DHCP VLAN e ICE.

3.10.14. Devem ser fornecidos todos os componentes e acessórios necessários ao seu perfeito funcionamento, incluindo no mínimo: aparelho telefônico, monofone com fio, cabo ethernet certificado de, no mínimo, 1.5m CAT5E UTP, base, guia rápido de usuário, adaptador de energia externo universal AC com entrada AC 100~240V.

3.10.14.1. É desejável que o consumo de energia (PSU) seja entre 2-3W, de forma a ser suportado pela rede e switches atualmente instalados na Fundacentro.

3.10.14.2. Deve ser fornecido com o aparelho, nas instalações da contratada, porém acessível à equipe de TI da Fundacentro, o software de gerência centralizada, que permita a gestão centralizada em massa de todos os terminais, com facilidades de configuração, alarmes, provisionamento, ferramenta de logs e inventário, de forma a possibilitar a configuração remota e centralizada de todas as unidades da Fundacentro.

3.10.15. Deve suportar trabalhar com umidade de operação entre 10~95% e temperatura de operação entre -10~50°C .

3.10.16. A garantia deve ser integral, durante todo o contrato de prestação de serviços, incluindo a suporte aos usuários, a gestão proativa e a manutenção e substituição de aparelhos defeituosos, sem ônus ao contratante. Deve incluir o envio e a instalação dos aparelhos e o treinamento de usuários em cada localidade, bem como o recolhimento e a substituição em caso de defeito, de forma ilimitada, sem qualquer limite de atendimentos, carências ou condições não previstas nesse edital.

3.11. **HEADSET USB:**

3.11.1. Devem ser fornecidos e instalados fones de cabeça profissionais com eliminação do ruído de fundo. Com tecnologia de áudio de banda larga e voz HD.

3.11.1.1. Deve suportar configuração plug-and-play simples, com porta USB.

3.11.2. Headset monoauricular, com no mínimo, as seguintes especificações:

3.11.3. Deverá ser compatível e homologado / atestado (pelo fabricante do aparelho telefônico ofertado). A compatibilidade deverá ser assegurada pelo fornecedor.

3.11.4. O headset deverá apresentar boa qualidade de volume e intensidade de áudio e casamento de impedância, voz HD / Wideband;

3.11.5. Haste revestida de material atêrmico;

3.11.6. Fabricado em material antiestático e antialérgico;

3.11.7. Cabo flexível com alta durabilidade;

3.11.8. Conjunto Haste/Microfone, Rígido e Ajustável (click-stop);

3.11.9. Material não oxidável;

3.11.10. Tiara tamanho Regulável;

3.11.11. Microfone com UNC - ultra noise canceling (extremo cancelamento de ruídos);

3.11.12. Maior faixa de frequências de áudio para utilização em tecnologia IP, sendo o mínimo 100 - 6800 Hz;

3.11.13. Nível de resposta banda larga para alto falante e microfone;

3.11.14. Faixa de resposta de frequência do microfone: mínimo de 100 Hz - 8 kHz;

3.11.15. Áudio de banda larga para entrada e saída das ligações;

3.11.16. Monoauricular;

3.11.17. Protetor Auricular com Almofada Removível e Antialérgica;

3.11.18. Tecnologia de proteção acústica contra lesões acústicas (ActiveProtection / SoundGuard / PeakStop ou similar);

3.11.19. Indicador LED integrado e tom de aviso;

3.11.20. Braço da lança dobrável em 320° para fácil ajuste sem quebrar;

3.11.21. Cor Neutra;

3.11.22. Deverá ser fornecido um par de espuma/almofada reserva para cada headset;

3.11.23. Deve ser possível Conexões opcionais USB-C, conector de 3,5 mm;

3.11.24. Deve ser compatível com Microsoft Windows® 8 ou superior e Apple Mac OS;

3.11.25. Os headset serão submetidos a testes de compatibilidade com o servidor de comunicação, devendo atender as especificações e serem aprovados em testes de qualidade de áudio de alto-falante e microfone durante as chamadas telefônicas, e testes de qualidade construtiva para aceite, para comprovação da qualidade exigida no termo de referência.

3.12. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS:

- 3.12.1. O sistema de gravação deverá ser ativado ou desativado de acordo com a solicitação da Fundacentro;
- 3.12.2. O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os equipamentos IP em utilização;
- 3.12.3. O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;
- 3.12.4. A solução empregada, quando solicitada pela Fundacentro, deverá gravar, comprimir e armazenar o áudio em ambiente on-line para futuras pesquisas e reproduções das gravações, podendo a contratada, ao final do dia, transferir os arquivos para servidor ou conta de armazenamento on-line de propriedade da Fundacentro, cabendo a esta a guarda dos arquivos;
- 3.12.5. Os arquivos das gravações deverão identificar origem e destino das ligações;
- 3.12.6. O sistema de gravação deverá possibilitar que o gestor encontre de forma rápida e eficiente, os arquivos de gravação;
- 3.12.7. Deverá permitir consulta de gravação através de software fornecido ou interface web;
- 3.12.8. O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”;
- 3.12.9. O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador, número de protocolo de atendimento, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema.
- 3.12.10. Deve ser instalado um sistema de gravação de ligações telefônicas, configuráveis por usuários, grupos ou fila com acesso por gestor web, que poderá ser utilizado para diversos serviços da Fundacentro.
- 3.12.11. O software de gravação deve ser integrado ao software de telefonia, gravar todos os ramais, independentemente do tipo de terminal utilizado pelo usuário;
- 3.12.12. Ambos os lados da conversa deverão poder ser gravados e mixados em um único arquivo de áudio.
- 3.12.13. Deve suportar gravação de múltiplos canais ao mesmo tempo;
- 3.12.14. Deve suportar no mínimo 1 Tera de gravação para o sistema de telefonia, devendo possibilitar ao usuário o acesso às gravações e relatórios via interface web por navegador de internet, para ouvir, fazer download e acesso a relatórios de gravações, com filtros de localização de chamadas.

3.13. PLANO DE TELEFONIA VOIP:

- 3.13.1. O plano de telefonia VoIP deverá contemplar ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis de todo o território nacional, sem limite de uso por horários.
- 3.13.2. Os entroncamentos das ligações deverão ocorrer no Brasil, sendo vedado o desvio de ligações para países no estrangeiro a fim de garantir a qualidade da ligação e redução de delay e degradação da qualidade de voz.
- 3.13.3. O quantitativo de planos de telefonia VoIP especificado no Anexo 01 e seus subitens servirá como quantitativo para o número de ligações que poderão ser efetuadas (de saída) simultaneamente, considerando todos os ramais contratados.
- 3.13.4. A contratada poderá fornecer solução com número de ligações efetuadas simultaneamente superior ao registrado ao mínimo de 60 ligações simultâneas.
- 3.13.5. Para as ligações recebidas de forma simultânea, o limite será o número de aparelhos IP fornecidos em comodato.
- 3.13.6. Deverá a contratada portar 25 números atualmente existentes da Fundacentro, de acordo com a lista a ser enviada pela Fundacentro com os DDD e números principais;
- 3.13.7. A solução deve possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área das unidades da Fundacentro, segundo as regras definidas pela Anatel.
- 3.13.8. Prestação de Serviço Telefônico nacional, incluindo equipamentos, serviços de instalação e manutenção.
- 3.13.9. Deverá ser fornecido, no mínimo, 60 (sessenta) canais de comunicação, podendo ser entregue em E1 (R2 /ISDN) ou SIP.
- 3.13.10. A contratada deverá ativar e desativar troncos conforme necessidade da Fundacentro e segundo o limite estabelecido na lei 8.666/93.
- 3.13.11. A contratada deverá ativar e estender o serviço de novos canais telefônicos conforme necessidade da Fundacentro;
- 3.13.12. Alterar o endereço de cobrança conforme necessidade da Fundacentro;
- 3.13.13. Desativar canais telefônicos que estiverem em operação conforme necessidade da Fundacentro;
- 3.13.14. Fornecer serviços como identificador de chamadas, busca entre terminais, seriação de números, bloqueio de ligações a cobrar ou DDD, DDI e celular conforme necessidade da Fundacentro, sem ônus adicional para a Fundacentro.
- 3.13.15. Novos canais telefônicos deverão ser instalados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos;
- 3.13.16. A contratada deverá efetuar mudança de endereço de qualquer dos serviços para os números relacionados no ofício, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame quando solicitado pela Fundacentro, no mesmo prazo de instalação de novos acessos.
- 3.13.17. A contratada deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame;
- 3.13.18. A Disponibilidade mensal (SLA - Service Level Agreement) deverá ser de 99% ao mês;
- 3.13.19. O Início de atendimento em caso de defeito em até 4 horas;
- 3.13.20. Para a localidade SEDE deve ser disponibilizado o recurso de sobrevivência local, de tal forma que quando a localidade perca conectividade com Solução Centralizadora, o serviço de comunicação interna continue disponível.
- 3.13.21. Todos os números telefônicos novos ou portados poderão receber chamadas externas através de número no sistema DDR (Discagem Direta a Ramal) em prefixo único.
- 3.13.22. As ligações a cobrar deverão ser bloqueadas, a menos que seja solicitado o desbloqueio;
- 3.13.23. Linha tridígito com, no mínimo, 02 canais
- 3.13.24. Deverá ser possível fazer chamadas para o serviço tridígito, considerando serviço de utilidade pública, bem como entroncamento telefônico e este serviço funcionará tendo como área de abrangência;
- 3.13.25. O Serviço será utilizado para originar chamadas, conforme detalhamento do edital;
- 3.13.26. Para prestação desse serviço, a contratada deverá fornecer e conectar circuitos de entroncamento no padrão Digital (E1) bidirecionais junto à(s) Central(is) Telefônica(s) no padrão ISDN (Integrated Services Digital Network), R2 Digital ou SIP SIP- (SessionInitiationProtocol), suportado(s) pela(s)

Central(is) Telefônica(s) e de acordo com a disponibilidade técnica;

3.13.27. A contratada deverá providenciar a migração das linhas fixas existentes, conforme solicitação do departamento responsável pela gestão do contrato e, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, sempre que couber (resolução no 460 de 19 de março de 2007 ou superior). Inicialmente, serão portados 25 números.

3.14. **TRÁFEGO TELEFÔNICO:**

3.14.1. A tarifação das chamadas deverá ser nacional, fixo-fixo e fixo-móvel, local e longa distância para todas as operadoras;

3.14.2. As tarifas utilizadas deverão conter o custo de todos os impostos regulamentados e descontos concedidos a critério da Licitante;

3.14.3. Perfil de tráfego:

3.14.4. Poderão ser considerados os volumes de chamadas indicadas no Anexo deste Termo de Referência como referência orientativa para apresentação de proposta;

3.14.5. O Perfil de Tráfego, compõem-se de uma ESTIMATIVA, em minutos, baseadas nas faturas das contas telefônicas da Fundacentro relativa às chamadas originadas em seu âmbito, bem como outros serviços atualmente utilizados;

3.14.6. O Perfil de Tráfego servirá tão somente de subsídio de informação, portanto não implicam qualquer compromisso futuro ou restrição quantitativa de uso para a Fundacentro, tendo em vista que o FORNECEDOR deverá garantir o **uso ilimitado** dos troncos telefônicos.

3.15. **IMPLANTAÇÃO:**

3.15.1. A solução de comunicação unificada deverá ser totalmente implantada pela contratada, que se responsabilizará pelo fornecimento, instalação, configuração e parametrização de todos os recursos e dispositivos.

3.15.2. A contratada ficará responsável pela instalação e configuração das ferramentas exigidas neste Termo de Referência;

3.15.3. Deverá acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica das atuais operadoras STFC para o novo plano contratado;

3.15.4. Ficar responsável pela instalação dos telefones IPs e configuração do sistema no CTN e nas Unidades Descentralizadas;

3.15.5. Alternativamente à instalação nas Unidades descentralizadas, poderá a contratada realizar a configuração dos equipamentos no CTN, procedendo este ao envio para as suas regionais.

3.15.6. O CTN da Fundacentro, tem à sua disposição uma faixa de numerações para ramais DDR de um total de 300 números, as Unidades Descentralizadas também possuem suas respectivas faixas de numerações. Essas faixas estão sendo administrados pelas atuais prestadoras dos serviços de STFC. Assim, a contratada deverá solicitar junto à ANATEL a **portabilidade de 25 números** da faixa numérica exclusiva dos ramais existentes e utilizados pela Fundacentro a ser definida posteriormente.

3.15.7. Deve ser possível implantar a solução em etapas, com a inserção de novos grupos ou equipamentos individuais ao longo da execução contratual.

3.15.8. A contratada deverá fornecer os serviços e dispositivos por demanda, não havendo garantia de consumo mínimo, em todas as dependências e unidades dispersas da Fundacentro, por meio de equipe técnica capacitada e em quantidade suficiente para o pleno atendimento dos serviços, sem custos adicionais à Fundacentro.

3.15.9. Em qualquer caso, a contratada será a única responsável por disponibilizar todos os recursos para a correta e eficiente implantação da solução em nuvem como hardwares, softwares, dispositivos e qualquer acessório indispensável para o perfeito funcionamento da solução tecnológica.

3.15.10. Toda a implantação da solução deverá ocorrer paralelamente ao funcionamento do sistema vigente sem causar indisponibilidade a nenhum dos serviços de telefonia ativos nas dependências da Fundacentro.

3.15.11. Os equipamentos/serviços, cuja instalação/implantação for solicitada/autorizada, serão instalados nos locais indicados após emissão da respectiva Autorização de Fornecimento.

3.15.12. A contratada deverá entregar os equipamentos e serviços deste Termo de Referência nas quantidades e nos locais indicados, em perfeitas condições de funcionamento e de uso no prazo máximo estabelecido nesse termo de referência, após a emissão e recebimento da Autorização de Fornecimento expedida pela Fundacentro.

3.15.13. Os equipamentos deverão ser entregues e instalados em perfeitas condições de funcionamento e de uso, de modo a permitir a utilização imediata de qualquer uma das funcionalidades contratadas.

3.15.14. A Fundacentro se responsabilizará pelo provimento dos pontos de conexão elétrica e lógica, quando necessário, com base nas orientações da contratada nos respectivos casos.

3.15.15. As orientações da contratada deverão ser encaminhadas à Fundacentro até o 5º (quinto) dia útil a contar do recebimento da Autorização de Fornecimento e deverão considerar as características do(s) equipamento(s), bem como as condições verificadas por seus profissionais através de vistorias realizadas no(s) local(s) de instalação indicado(s).

3.15.16. As despesas de transporte, carga, descarga, montagem, desmontagem, instalação e configuração dos equipamentos, nos locais indicados pela Fundacentro, serão de **responsabilidade da contratada** em quaisquer casos.

3.15.17. Ocorrendo a hipótese de os itens entregues apresentarem-se em desacordo com as quantidades ou especificações técnicas e /ou funcionais mínimas exigidas será facultada à Fundacentro rejeitá-los no todo ou em parte, devendo a contratada substituir os itens rejeitados ou realizar as adequações necessárias em no máximo 10 (dez) dias úteis a contar de sua rejeição e/ou notificação das irregularidades.

3.15.18. A contratada deverá acompanhar e suportar todo o processo de instalação de troncos de voz e de portabilidade de números telefônicos solicitado, garantindo à Fundacentro o acompanhamento técnico e consultoria necessários ao sucesso da implantação e operação da solução de telefonia e comunicação unificada;

3.15.19. A contratada deverá prestar os serviços de instalação remotos e presenciais, incluindo a configuração, testes dos equipamentos e softwares e treinamentos de usuários e administradores do sistema da Fundacentro. Toda a configuração facilidades e softwares previstos neste edital e trabalhos de integração desses sistemas, serão solicitados pela Fundacentro a qualquer tempo, e deverão ser atendidos pela contratada sem ônus à Fundacentro, incluindo sistemas URA, Call Center, Call Back, Gravador e Discador de Chamadas. Havendo a necessidade de reconfiguração para melhor atender a Fundacentro, deverá ser executada pela contratada sem qualquer ônus a Fundacentro.

3.15.20. A quantidade de aparelhos IP e headsets pode ser ampliada ou reduzida de acordo com a demanda da Fundacentro dentro dos limites estabelecidos neste edital e na Lei 8.666/93.

3.16. **TREINAMENTO:**

3.16.1. Visando promover uma gestão e fiscalização eficiente, harmoniosa e adequada dos serviços, a contratada deverá realizar treinamento básico para a equipe de fiscalização da Fundacentro sobre a operação e gestão da solução.

3.16.2. Devem ser previstos pelo menos os seguintes treinamentos:

3.16.2.1. Treinamento(s) para todos os funcionários, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizar a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis.

I - O treinamento deverá ser realizado no local de instalação dos equipamentos ou de forma remota, sem qualquer ônus para a Fundacentro;

3.16.2.2. Treinamento(s) para a equipe técnica do sistema, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução;

3.16.2.3. Treinamento para gravação de mensagens para Gravação de Chamadas, sistema de gestão e demais facilidades do sistema.

3.16.3. Deverá ser entregue em formato impresso e/ou digital, incluindo vídeos aula, material com o conteúdo do treinamento ministrado.

3.16.4. O período e horário de realização do(s) curso(s) serão definidos pela contratada em conjunto com a fiscalização de contrato

3.16.5. O programa do treinamento e a ementa do curso deverão contemplar todos os recursos e configurações existentes na solução que será contratada.

3.16.6. O repasse de conhecimento deve ocorrer anualmente ou sempre que houver uma atualização ou upgrade do sistema ou requisitado pela Fundacentro, sem ônus adicionais.

3.16.7. O treinamento para repasse de conhecimento deverá ser ministrado por profissional experiente capacitado e com certificado emitido pelo desenvolvedor da solução.

3.16.8. A contratada deverá disponibilizar aos usuários da solução, treinamento de como usar os aparelhos e seus recursos, durante a sua instalação nas respectivas unidades, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos que a compõe.

3.16.9. A contratada deverá disponibilizar material como folhetos, folders e manuais para o treinamento em formato digital PDF OCR podendo devendo realizar o repasse de conhecimento online e/ou por treinamento presencial pelos técnicos após o término das instalações, conforme for demandado pela Fundacentro, de acordo com as necessidades de cada localidade.

3.16.10. O treinamento dos usuários finais deverá ser realizado dentro das dependências das unidades da Fundacentro onde os equipamentos serão instalados.

3.16.11. A contratada deverá fornecer todos os materiais didáticos necessários.

3.16.12. A contratada também deverá, previamente, gravar o treinamento em vídeo, em português e por instrutor capacitado, para ser disponibilizado através de link a cada um dos usuários, de acordo com seu perfil de utilização, para consulta posterior. Deverá ser gravado um vídeo completo, de pelo menos 4 (quatro) minutos para cada um dos módulos do sistema, como facilidades de telefonia para usuários administrativos, telefonistas, gravador, discador, correio de voz, visando que os usuários sejam capacitados a utilizar os recursos oferecidos pelo sistema, demandando o mínimo de suporte técnico por instrutor capacitado.

3.16.13. Além do treinamento em vídeo, devem ser oferecidos guias rápidos, que a Fundacentro poderá encaminhar aos usuários.

3.16.14. Sempre que necessário à proficiência dos usuários, poderá ser demandado à contratada um treinamento presencial ou por videoconferência aos usuários sem ônus para a Fundacentro.

3.17. **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, DISPONIBILIDADE E GARANTIA:**

3.17.1. Os serviços de manutenção da solução contemplam a prestação de suporte técnico remoto ou presencial, preventivo, corretivo e perfectivo proativo de hardware e software, objetivando a identificação e correção de falhas ou inconsistências, inclusive nas configurações e parametrizações da solução. Também se aplica na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o perfeito funcionamento e utilização da solução.

3.17.2. O serviço de gerenciamento e monitoramento da solução deverá ser realizado preferencialmente a partir das dependências da contratada, em horário comercial de segunda a sexta-feira, sendo que, nos horários fora de expediente estas ocorrências poderão ser atendidas por técnico em “regime de plantão”.

3.17.3. A contratada deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte referente ao período mensal de prestação de serviço.

3.17.4. A contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema, inclusive dos telefones IP's;

3.18. **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ATUALIZAÇÃO E AJUSTES DA SOLUÇÃO.**

3.18.1. A contratada deverá adotar todos os cuidados técnicos necessários à resolução de panes, falhas e/ou não conformidades técnicas prejudiciais ao funcionamento e à performance do PABX Virtual e eventuais softwares instalados;

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

4.1. **SUSTENTABILIDADE:**

4.1.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis](#)

4.1.1.1. Os serviços, objeto da pretensa licitação, deverão ser executados com observância às melhores práticas no tocante à sustentabilidade, buscando garantir que a execução dos serviços vise: o ganho de eficiência energética dos equipamentos instalados; a diminuição do desperdício de materiais e insumos utilizados; acompanhamento do atendimento dos requisitos ambientais necessários para a remoção e descarte dos resíduos oriundos da modernização; e demais aspectos de sustentabilidade ambiental aplicáveis.

4.2. **REQUISITOS DO NEGÓCIO:**

4.2.1. O objeto da licitação tem a natureza de serviço continuado de solução em nuvem de comunicação unificada de telefonia utilizando-se de tecnologia VoIP.

4.2.2. O serviço será disponibilizado em todas as unidades da Fundacentro para chamadas internas, locais, nacionais e internacionais, para números fixos e/ou móveis.

4.2.3. No preço deverão estar incluídas todas as despesas diretas e/ou indiretas, referentes à execução do objeto, que serão expressas na proposta comercial, assim como as eventuais despesas com pessoal – remuneração, transporte, hospedagem, alimentação, etc. –, e ainda os custos referentes aos equipamentos, insumos, mão de obra, tributos, encargos sociais, previdenciários, comerciais, lucros, e quaisquer outros encargos que se fizerem necessários, ou vierem a ocorrer em decorrência do cumprimento das obrigações a serem assumidas pela contratada.

4.2.4. A contratada deverá executar os serviços com ela contratados nos locais indicados, respeitado as exigências contidas no Edital da Licitação, neste Termo de Referência, e demais documentações, parte integrante deles, independentemente de transcrição, bem como respeitando o contido em

outros documentos emitidos em decorrência da contratação.

4.2.5. Os serviços contratados em decorrência deste Termo de Referência serão prestados diretamente por profissionais da contratada, dentro do melhor padrão de qualidade e confiabilidade, por meio de profissionais especialmente qualificados e orientados sobre o funcionamento e uso.

4.2.6. A contratada deverá informar, além dos endereços físicos (correio), os endereços de correio eletrônico (e-mails), sitio eletrônico e telefones para contato, principalmente, aqueles através dos quais a Fundacentro abrirá os chamados / solicitações de atendimento para solução dos problemas ocasionalmente apresentados pelos equipamentos/serviços, bem como encaminhará as demais notificações.

4.2.7. Como se trata de um serviço de telefonia nacional, a contratada deverá informar número telefônico nacional, com tarifação reversa, 0800, oferecido sem custos ao cliente, para abertura e acompanhamento dos chamados.

4.3. REQUISITOS DE TREINAMENTO:

4.3.1. Visando promover uma gestão e fiscalização eficiente, harmoniosa e adequada dos serviços, a contratada deverá realizar treinamento básico para a equipe de fiscalização da Fundacentro sobre a operação e gestão da solução.

4.3.2. O programa do treinamento e a ementa do curso deverão contemplar todos os recursos e configurações existentes na solução que será contratada.

4.3.3. O repasse de conhecimento deve ocorrer anualmente ou sempre que houver uma atualização ou upgrade do sistema.

4.3.4. O treinamento para repasse de conhecimento deverá ser ministrado por profissional experiente capacitado e com certificado emitido pelo desenvolvedor da solução.

4.3.5. A contratada deverá disponibilizar aos usuários da solução, treinamento de como usar os aparelhos e seus recursos, durante a sua instalação nas respectivas unidades, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos que a compõe.

4.3.6. A contratada deverá disponibilizar material como folhetos, folders e manuais para o treinamento em formato digital PDF OCR e DIGITAL podendo realizar o repasse de conhecimento online ou por treinamento presencial pelos técnicos após o término das instalações.

4.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

4.4.1. Todos os componentes da solução deverão estar comprovadamente homologados pela ANATEL.

4.4.2. A solução deve suportar e implementar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

4.4.2.1. Autenticação Local e Radius através de gateways;

4.4.2.2. Confidencialidade do cliente / dispositivo para (protocolo e mídia de sinalização);

4.4.2.3. Criptografia nativa DTLS 1.2 com AES 256 e SRTP com AES 128 TLS1.2 para sessão HTTP segura;

4.4.2.4. Ferramenta de auditoria integrada para avaliar o gerenciamento de segurança;

4.4.2.5. Filtragem de tráfego;

4.4.2.6. Gateway de criptografia IEEE 802.1X TLS1.2; LDAPS para acesso ao diretório;

4.4.2.7. Proteção contra fraude de tarifação interna por classe de serviços;

4.4.2.8. Servidor de Comunicação com Arquivo de hosts confiáveis, Proteção contra spoofing ARP;

4.4.2.9. Servidor DHCP para atribuição dinâmica de IPs a telefones IP;

4.4.2.10. SSHv2 para sessões seguras (como Telnet, FTP);

4.4.2.11. Suporte para cópias de backup e sua restauração através da Web.

4.5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

4.5.1. A solução deverá ser capaz de suportar toda a carga de tráfego de voz do sistema sem degradação do serviço prestado, devendo esse requisito ser comprovado pelo sistema de gerenciamento e monitoramento da solução em tempo real e por relatórios específicos consolidados mensalmente.

4.5.2. A solução de telefonia virtual deverá ser baseada em software é fornecida como um serviço SaaS (Software como Serviço – do inglês, Software as a Service). Ficando a cargo da contratada todos os custos com infraestrutura com data center, como energia e conectividade necessários a seu perfeito funcionamento, cabendo a contratada a instalação do software em servidores devidamente dimensionados e de seu fornecimento e responsabilidade integral. O link de dados / internet entre a Fundacentro e o site da contratada será responsabilidade da Fundacentro, cabendo à contratada informar o dimensionamento adequado e todos os pré-requisitos técnicos necessários ao perfeito funcionamento da solução. Cada chamada telefônica deve ocupar, no máximo 90 Kbps, incluindo gravação de chamadas e criptografia.

4.5.3. A contratada deverá dimensionar e fornecer todos os servidores para a solução adequados ao perfeito funcionamento, na sua totalidade de ramais e funcionalidades. Qualquer equipamento de telefonia instalado na Fundacentro deverá possuir certificado de homologação Anatel, conforme as resoluções da referida agência reguladora.

4.5.4. O servidor em cloud deve possuir mecanismos de alta disponibilidade de conectividade, permitindo a utilização de operadoras de internet diferentes e garantindo a conectividade.

4.5.5. O Servidor em cloud de telefonia, gateways e demais servidores necessários devem ser instalados em data center no território brasileiro, visando garantir segurança da informação, alta disponibilidade e baixa latência. A Fundacentro se reserva o direito de exigir a comprovação do atendimento das exigências, e a fazer diligências com testes, durante a fase de avaliação de propostas e a qualquer momento durante a vigência do contrato.

4.5.6. A solução deve suportar que ramais instalados em aplicativos de smartphones de usuários da Fundacentro, possam continuar funcionando em rede alternativa, como 4G/5G do aparelho móvel do usuário, em caso de indisponibilidade do link de internet da Fundacentro que conecta à Fundacentro ao servidor virtual da contratada.

4.5.7. A comunicação entre a rede da Fundacentro e o Data Center da contratada deve ser segura, utilizando protocolos de comunicação seguros e com mecanismos de proteção, devendo A contratada providenciar toda a solução necessária para garantir a segurança da comunicação.

4.6. REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE E MANUTENÇÃO:

4.6.1. Os serviços de manutenção da solução contemplam a prestação de suporte técnico remoto ou presencial, preventivo, corretivo e perfectivo de hardware e software, objetivando a identificação e correção de falhas ou inconsistências, inclusive nas configurações e parametrizações da solução. Também se aplica na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o perfeito funcionamento e utilização da solução contratada.

4.6.2. O serviço de gerenciamento e monitoramento da solução deverá ser realizado preferencialmente a partir das dependências da contratada, em horário comercial de segunda a sexta-feira, sendo que, nos horários fora de expediente estas ocorrências poderão ser atendidas por técnico em “regime

de plantão”.

4.6.3. A contratada deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte referente ao período mensal de prestação de serviço.

4.7. **REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

4.7.1. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela Fundacentro, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação.

4.7.2. Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos dados transmitidos e hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador dos serviços.

4.7.3. Deverão ser disponibilizados mecanismos de auditoria, como log de atividades dos usuários. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.

4.7.4. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da Fundacentro.

4.8. **REQUISITOS DE TRANSIÇÃO:**

4.8.1. Com a finalidade de alinhar a transição contratual e uma mudança de método de serviço, faz-se necessária a aplicação de um Plano de Transição.

4.8.2. Conforme IN SGD/ME nº 1, de 2019, Art. 35. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar:

4.8.2.1. A manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;

4.8.2.2. Entrega de Relatório Final informando o histórico de toda a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação durante a vigência do contrato;

4.8.2.3. A devolução de recursos pertencentes à Fundacentro e a retirada dos recursos da contratada;

4.8.2.4. A revogação de perfis de acesso;

4.8.2.5. Outras que se apliquem.

4.8.3. O plano de transição deve ser executado de modo que a implantação da nova solução de comunicação unificada deva ser totalmente transparente e não impactar a qualidade ou acordos de níveis de serviço previamente contratados.

4.8.4. Ao final do contrato a empresa CONTRATADA deverá garantir à Fundacentro o pleno funcionamento de toda a solução, incluindo todos os equipamentos e serviços prestados, pelo prazo de 30 (trinta) dias úteis, a fim de preparar uma nova contratação.

4.9. **SUBCONTRATAÇÃO:**

4.9.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.10. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:**

4.10.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.10.1.1. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

4.10.1.2. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

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

4.10.3. A garantia deverá ser renovada a cada prorrogação.

4.10.4. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.11. **VISTORIA:**

4.11.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:30 horas às 17:00 horas.

4.11.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.11.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.11.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

Condições de Execução:

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.2. **IMPLANTAÇÃO:**

5.2.1. Após a assinatura do contrato e durante o curso do prazo de entrega, a Contratada deve efetuar atividades de levantamento acerca da infraestrutura de TI e de telefonia existentes de modo a subsidiar a fase de planejamento no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede da Fundacentro.

5.2.2. As configurações pré-definidas pelo fabricante dos produtos e equipamentos deverão ser alteradas de forma a estabelecer parâmetros adequados de desempenho e segurança da solução que será implantada na rede corporativa. Compõe a fase de levantamento a identificação e proposição das configurações e parâmetros que necessitarão ser alterados, os quais deverão constar na documentação de planejamento denominada Projeto de implantação apresentado à Fundacentro.

5.2.3. Concluída as fases de instalação e integração, a equipe técnica da Fundacentro e da Contratada realizarão os testes previstos na fase de pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estejam implementados e em condições operacionais;

5.2.4. Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade de monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada.

5.2.5. Além disso, a Contratada deverá entregar toda a documentação descrevendo os processos de instalação e configuração dos equipamentos e detalhes de implementação. No documento devem vir relacionados os produtos e equipamentos instalados e configurados, informando marca, modelo, número de série/código da licença e local /forma de instalação juntamente com a comprovação de garantia do fabricante para todos os elementos para o período contratado.

5.2.6. A versão final da documentação deve ser entregue à fiscalização para revisão e recebimento, como condição para ateste quanto à finalização das instalações e configurações e posterior emissão do termo de recebimento. Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante.

5.2.7. O recebimento definitivo da solução se dará somente após finalizada a instalação da configuração, a verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional da Fundacentro.

5.2.8. A coordenação dos processos de instalação e configuração dos produtos e equipamentos deverá ser executada por profissional capacitado nos respectivos componentes da solução; a comprovação poderá ser solicitada pela Contratante como pré-requisito para o início dos trabalhos.

5.2.9. Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pela fiscalização do contrato, a qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela.

5.2.10. O recebimento definitivo da solução e consequente início do período da garantia se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe de fiscalização do contrato, bem como recebimento de documentação técnica da solução.

5.2.11. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da Fundacentro ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato.

5.3. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

5.3.1. O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução;

5.3.2. A contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos por todo o período de vigência do contrato;

5.3.3. Sendo possível, poderá a contratada realizar o atendimento de forma remota. Caso o chamado não possa ser atendido de forma remota, a contratada deverá prestar o suporte através de atendimento presencial, deslocando pessoal capacitado até o local necessário, sem ônus adicional a Fundacentro, respeitando o prazo máximo de atendimento, devendo identificar, imediatamente, a necessidade de atendimento presencial.

5.3.3.1. Os atendimentos presenciais, quando necessários, deverão ser prestados nas unidades regionais da Fundacentro localizadas nas seguintes cidades:

Unidade Fundacentro	Município / UF
CTN - Centro Técnico Nacional	São Paulo - SP
UDCA - Unidade Descentralizada Campinas	Campinas - SP
UDBS - Unidade Descentralizada Baixada Santista	Santos - SP
EAMG - Escritório Avançado Minas Gerais	Belo Horizonte - MG
EARJ - Escritório Avançado Rio de Janeiro	Rio de Janeiro - RJ
EAES - Escritório Avançado Espírito Santo	Vitória - ES
EABA - Escritório Avançado da Bahia	Salvador - BA
EAPE - Escritório Avançado Pernambuco	Recife - PE
EAPA - Escritório Avançado Pará	Belém - PA
EADF - Escritório Avançado Distrito Federal	Brasília - DF
EAPR - Escritório Avançado Paraná	Curitiba - PR
EASC - Escritório Avançado Santa Catarina	Florianópolis - SC
EARS - Escritório Avançado Rio Grande do Sul	Porto Alegre - RS

5.3.4. Efetuar reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários;

5.3.5. Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 24 (vinte e quatro) horas, a contratada deverá disponibilizar e instalar outro equipamento de igual configuração e proceder à configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços;

5.3.6. O equipamento ofertado deverá ser trocado por um novo, modelo igual ou superior, com no mínimo as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas se, no período de 10 (dez) dias úteis contados da entrega dos aparelhos, ocorrerem defeitos sistemáticos que não sejam corrigidos nos prazos estabelecidos;

5.3.7. Cabe à contratada manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus para a Fundacentro.

5.3.8. O serviço de suporte e atendimento a chamados técnicos das localidades envolvidas na solução deverão ser prestados, no mínimo, de segunda a sexta-feira, das 08h30min às 17:30h. Os chamados deverão ser atendidos dentro dos prazos descritos no quadro abaixo:

NÍVEIS	PRAZO PARA ATENDIMENTO (PA)	TEMPO PARA REPARO (TR)
Urgente -Gravidade (G1)	Em até 01 hora	Em até 04 horas úteis
Semi Urgente – Gravidade (G2)	Em até 02 horas úteis	Em até 06 horas úteis
Normal – Gravidade (G3_	Em até 02 horas úteis	Em até 12 horas úteis

5.3.9. Os níveis de serviço referem-se ao prazo de atendimento (PA) e ao tempo para reparo (TR), sendo considerados 03 níveis na execução dos serviços, abaixo descritos. A contratada deverá atender ao chamado da Fundacentro, quantas vezes forem necessárias, iniciando-se o prazo a partir da comunicação do defeito e abertura de chamado, sendo que o PA será contado a partir da abertura até o início do atendimento no local a ser realizada a manutenção corretiva, e o TR será computado da abertura até conclusão e assinatura do Relatório de Atendimento ou Autorização de Fornecimento , respeitando-se os seguintes prazos máximos.

5.3.10. Considerar-se-á para efeito de classificação do nível do problema:

- a) Urgente: afetam mais que 30% dos usuários da Fundacentro e/ou afetam uma lista predeterminada de usuários chave que não podem ficar sem telefone (ex. área de segurança).

b) Semi Urgente: afetam entre 15% e 30% dos usuários da Fundacentro;

c) Normal: afetam menos que 15% dos usuários da Fundacentro;

5.3.11. Dentro destes prazos devem estar inclusos troca/substituição de componentes em falha, correção de falhas de produtos e/ou serviços, atualização de versões de software, esclarecimento de dúvidas de funcionamento, configurações e solução de incidentes/problemas, conforme preconizado nas boas práticas ITIL v3.

5.3.12. Caberá à empresa contratada acompanhar, por meio de sistema de monitoramento proativo, a ser disponibilizado a Fundacentro, todos os ramais em utilização, bem como os aparelhos, e apontar possíveis quedas de serviços ou problemas, inclusive nos terminais, atuando proativamente, independente de interação da Fundacentro; principalmente aos finais de semana e/ou feriados prolongados e pontos facultativos da Administração Municipal;

5.3.13. Cabe a contratada manter TODO o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus a Administração Pública;

5.3.14. A contratada deve disponibilizar uma plataforma de gerenciamento de demandas e incidentes técnicos que permita controlar a quantidade de solicitações e problemas e controlar por tempo de atendimento e resolução de cada uma delas, vinculado ao SLA (Service Level Agreement)- acordo de nível de serviço;

5.3.15. A plataforma de atendimento técnico da contratada deve possibilitar que a Fundacentro possa abrir chamados diretamente no sistema, por meio de portal web, e que permita a Fundacentro acesso via login e senha individuais, que permitam ao próprio administrador da Fundacentro abrir o chamado, receber imediatamente um número do ticket de atendimento, que lhe permita acompanhar a evolução do chamado, as anotações do técnico, o repasse de um técnico ao outro e ao fabricante, e a exclusividade de aceitar a conclusão do chamado, podendo rejeitar a conclusão do mesmo.

5.3.16. A plataforma deve gerar um número único de atendimento, para controle tanto da Fundacentro quanto da contratada;

5.3.17. A plataforma deve permitir a emissão de relatórios técnicos, tanto de suporte técnico quanto de incidentes e atividades programadas, para que a Fundacentro possa medir a quantidade, qualidade e prazo de atendimento, por tipo de atendimento, por meio de relatórios, dados estatísticos em planilhas e gráficos.

5.3.18. A contratada será responsável pelo suporte técnico e acompanhamento à equipe de TI do Fundacentro à configuração de equipamentos, que possam não ser fornecidos pelo mesmo, mas que se relacionem com o objeto aqui licitado, principalmente, com o objetivo final que era reestabelecer o serviço de telefonia aos usuários de algumas localidades.

5.3.19. A contratada deve prestar manutenção preventiva presencial mensal. Durante o procedimento, a contratada deverá fazer o backup de todos os sistemas locais, proceder com a limpeza e conservação dos equipamentos e fazer todos os testes necessários que visem precaver o sistema de possíveis panes.

5.3.20. A manutenção proativa deverá estar disponível durante todo o horário comercial da Fundacentro, devendo garantir a proatividade no atendimento técnico. A contratada deverá apresentar relatórios mensais dos atendimentos proativos realizados durante o mês, na oportunidade da manutenção preventiva, que deverão ser entregues a Fundacentro para análise, apuração e aprovação.

5.3.21. Os atendimentos técnicos corretivos, de suporte técnico e configurações do sistema deverão ser ilimitados, quantas vezes a Fundacentro precisar e para a quantidade de terminais necessários, sem qualquer limite ou carências.

5.3.22. Os serviços contratados em decorrência deste Termo de Referência serão prestados diretamente por profissionais da contratada.

5.3.23. Os serviços prestados pela contratada deverão ser prestados dentro do melhor padrão de qualidade e confiabilidade, por meio de profissionais especialmente qualificados para tratamento dos equipamentos contratados e orientações sobre o funcionamento e uso dos mesmos.

5.3.24. A contratada deverá informar, além dos endereços físicos (correio), os endereços de correio eletrônico (e-mails), os telefones para contato e o endereço web, principalmente, aqueles através dos quais a Fundacentro abrirá os chamados / solicitações de atendimento para solução dos problemas ocasionalmente apresentados pelos equipamentos/serviços, bem como encaminhará as demais notificações.

5.3.25. Os técnicos da contratada devem possuir conhecimento avançado da solução. A empresa deverá fazer prova da capacitação desses técnicos a partir do início dos trabalhos.

5.3.26. A contratada deverá prestar serviços de suporte e consultoria para atendimento técnico de serviços relacionados à infraestrutura de rede da Fundacentro, necessária ao pleno funcionamento do sistema de telefonia contratado, incluindo serviços de cabeamento estruturado, switches, roteadores, firewall e rede wireless. A substituição de equipamentos e fornecimento desses materiais será responsabilidade da Fundacentro, cabendo a contratada prestar toda a assessoria ao atendimento aos pré-requisitos mínimos e a correção de problemas relacionados à qualidade das ligações, inclusive prestando serviços presenciais de cabeamento estruturado para correção de problemas em ramais nas localidades sede de SP e BH, devendo, em todas as localidades, fazer a triagem da solicitações dos usuários, a fim de identificar se os problemas reportados se tratam de atendimento de infraestrutura ou do sistema contratado, previamente a abertura dos chamados técnicos.

5.4. SUPORTE TÉCNICO, ATUALIZAÇÃO E AJUSTES DA SOLUÇÃO.

5.4.1. A contratada deverá adotar todos os cuidados técnicos necessários à resolução de panes, falhas e/ou não conformidades técnicas prejudiciais ao funcionamento e à performance do PABX Virtual e eventuais softwares instalados;

5.4.2. Realizar atendimento aos chamados técnicos para manutenção corretiva;

5.4.3. Na impossibilidade de resolução da pane, falha ou não-conformidade técnica dentro dos prazos ou da implementação de alguma solução de contorno, a contratada deverá informar a situação à Fundacentro e providenciar recuperação imediata do Backup no prazo máximo, contado da data e horário de abertura do chamado técnico, de:

a) 12 (doze) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G1;

b) 24 (vinte e quatro) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G2;

c) 72 (setenta e duas) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G3;

5.4.4. Ocorrendo atraso no atendimento ou atendimento fora dos parâmetros estabelecidos acima, ou ainda, não havendo restabelecimento de quaisquer das funções relacionadas aos equipamentos, periféricos, acessórios ou softwares no prazo fixado neste Termo de Referência, será descontada, do valor mensal devido, uma parcela para cada hora de indisponibilidade da função ou do sistema em que a(s) unidade(s) da Fundacentro ficarem sem acesso ou com acesso precário ao Sistema de Telefonia;

5.4.5. A parcela a ser descontada resulta da: divisão do valor mensal devido pelo número de horas do respectivo mês, seguida da multiplicação pelo número de horas de indisponibilidade da função ou do sistema, independentemente do número de unidades afetadas;

5.4.6. No cálculo expresso no item anterior: minutos e segundos de hora incompleta serão convertidos em fração de hora; e, o valor da parcela resultante dos cálculos será truncado em duas casas decimais;

5.4.7. Para garantir a adequada manutenção dos equipamentos, periféricos, acessórios, materiais e eventuais softwares, disponibilizar uma infraestrutura de Suporte Técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, nas seguintes modalidades:

- a) Suporte técnico remoto (on line): compreendendo a assistência à Fundacentro, prestada por meio de Central Telefônica (call center), com posições de atendimento (PA) operadas por técnicos especializados da contratada;
- b) Suporte técnico local (on site): compreendendo o atendimento de campo, prestado por técnicos da contratada, no local de instalação ou execução do objeto;

- 5.4.8. Para o atendimento técnico de campo, atendimento on site, dentro do prazo emergencial de até 2 (duas) horas corridas para serviços emergenciais e essenciais à Fundacentro, a empresa deverá fazer prova de que possui equipe de atendimento presencial na região limítrofe da Fundacentro, distante em até 1 (uma) hora de deslocamento da Fundacentro, suportada por equipe remota, em até 90 dias, após ser declarada vencedora do certame, provando possuir equipe, ferramental e laboratório para o atendimento do objeto dessa licitação.
- 5.4.9. Cumprir todas as disposições legais, federais e estaduais, e as posturas do município que interfiram na execução dos serviços ora licitados, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, fazendo prova de que possui as licenças STFC e SCM;
- 5.4.10. Dar ciência imediata e por escrito ao Serviço de Logística, por meio de pessoa devidamente designada, sobre qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços ora licitados;
- 5.4.11. Prestar todos os esclarecimentos solicitados e atender prontamente às reclamações sobre o objeto contratado;
- 5.5. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:
- 5.5.1. Os serviços serão prestados para todas as unidades da Fundacentro que se localizam nas seguintes cidades:

Unidade Fundacentro	Endereço	Município / UF
CTN - Centro Técnico Nacional	Rua Capote Valente, 710, Pinheiros, CEP 05409-002	São Paulo - SP
UDCA - Unidade Descentralizada Campinas	Rua Marcelino Velez, 43 - Bairro Botafogo, CEP: 13020-200	Campinas - SP
UDBS - Unidade Descentralizada Baixada Santista	Rua Bras Cubas, 190 - Centro, CEP: 11013-915	Santos - SP
EAMG - Escritório Avançado Minas Gerais	Rua Guajajaras, 40 – 13º andar, CEP: 30180-910	Belo Horizonte - MG
EARJ - Escritório Avançado Rio de Janeiro	Av. Presidente Antônio Carlos, 375 - 10º Andar - Grupo 1029- Castelo, CEP: 20020-010	Rio de Janeiro - RJ
EAES - Escritório Avançado Espírito Santo	Rua Pietrangelo de Biase, nº 56, 8º andar - Ed. do Ministério da Economia, Centro, CEP 29010-190	Vitória - ES
EABA - Escritório Avançado da Bahia	Av. Jequitiaia, 7 - térreo - Ed. Sede do Ministério da Economia, Bairro Comércio, CEP 41820-770	Salvador - BA
EAPE - Escritório Avançado Pernambuco	Rua Djalma Farias, 126, CEP: 52030-190	Recife - PE
EAPA - Escritório Avançado Pará	Travessa 9 de Janeiro, 1569, CEP: 66060-575	Belém - PA
EADF - Escritório Avançado Distrito Federal	Setor de Diversões Sul - Bloco A/J - Centro Comercial Boulevard - 5º andar, SDS - Bairro Asa Sul, CEP: 70391-900	Brasília - DF
EAPR - Escritório Avançado Paraná	Rua José Loureiro, 574 - Centro, CEP: 80010-924	Curitiba - PR
EASC - Escritório Avançado Santa Catarina	Rua Victor Meirelles, 198 - 4º andar - Centro, CEP: 88010-440	Florianópolis - SC
EARS - Escritório Avançado Rio Grande do Sul	Rua Mauá, 1013, 7º Andar - Centro, CEP: 90010-110	Porto Alegre - RS

- 5.6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA
- 5.6.1. No preço deverão estar incluídas todas as despesas diretas e/ou indiretas, referentes à execução do objeto, que serão expressas na proposta comercial, assim como as eventuais despesas com pessoal – remuneração, transporte, hospedagem, alimentação, etc. –, e ainda os custos referentes aos equipamentos, insumos, mão de obra, tributos, encargos sociais, previdenciários, comerciais, lucros, e quaisquer outros encargos que se fizerem necessários, ou vierem a ocorrer em decorrência do cumprimento das obrigações a serem assumidas pela contratada.
- 5.6.2. A empresa deverá se basear na Planilha de Custos do Anexo do Termo de Referência para deixar explícitos os custos para a formação do preço do contrato conforme os itens nela contidos.
- 5.6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar tantos profissionais habilitados quantos forem necessários à execução dos serviços na forma, qualidade e prazos estipulados por este Termo de Referência.

5.6.4. A estimativa de uso de minutos de ligações é seguinte:

Demanda Minutos Esperada	2.937
Fixo-fixo	2.156
Fixo-celular	481
Interurbano	300

5.6.5. Demais informações a respeito de perfil de tráfego, quantidade de números portados, etc... encontram-se listadas no Anexo I deste Termo de Referência.

5.7. **ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA DO SERVIÇO** ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))[A1]

5.7.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido [na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#) (Código de Defesa do Consumidor).

6. **MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO**

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

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

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

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

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

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

6.7.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

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

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

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

6.7.6. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

6.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

6.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

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

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

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

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

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

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

6.9.7. O contratado deverá indicar todos os canais de atendimento para a Administração para representá-lo na execução do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo III.

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

7.3.1. Disponibilização no Sistema dos Relatórios dos Serviços executados no período;

7.3.2. Entrega do Relatório de Fiscalização Técnica e do IMR/Recebimento Provisório.

7.4. Do recebimento:

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

7.6.1. O Contratado fica obrigado 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.

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

7.6.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis. [\[A1\]](#)

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

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

7.8. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.8.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

7.10. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

LIQUIDAÇÃO:

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

7.12.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#)

7.13. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.14. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.15. 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. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

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

7.17. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, 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 do contratante.

7.18. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, 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.

7.19. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

PRAZO DE PAGAMENTO:

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

7.22. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

7.23. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.24. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

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

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

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

CESSÃO DE CRÉDITO:

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

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

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

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

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

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica:

- 8.3. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 8.5. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.6. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).
- 8.7. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 8.9. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 8.10. **Agricultor familiar:** Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.
- 8.11. **Produtor Rural:** matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da [Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009](#) (arts. 17 a 19 e 165).
- 8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);
- 8.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.18. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 8.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira:

- 8.21. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;
- 8.22. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));
- 8.23. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:
- I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- II - Solvência Geral (SG)= (Ativo Total) / (Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e
- III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante
- 8.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 3 (três)% do valor total estimado da contratação.
- 8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).
- 8.26. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º](#))

Qualificação Técnica:

- 8.26.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente, mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado para comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto da licitação, com quantitativo de pelo menos 50% (cinquenta por cento) da aquisição pretendida. (obs.: será admitido o somatório dos atestados para comprovação da capacidade técnica da licitante, sem restrição quanto aos períodos dos contratos).
- 8.26.2. O atestado deverá ser emitido em seu nome (Razão Social e CNPJ) por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que a licitante presta ou já prestou os serviços e fornecimentos componentes do objeto da presente licitação, contendo informações comprobatórias da sua capacidade técnica, devidamente registrado em órgão de classe competente, quando for o caso.

8.26.3. O documento deve ser apresentado em papel timbrado da pessoa jurídica tomadora dos serviços, bem como indicar as características e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante, e ainda deve conter: Identificação da pessoa jurídica emitente/contratante, inclusive endereço completo; Nome e cargo do signatário; Objeto contratual.

8.26.4. Como a maior parte dos serviços será prestada no estado de São Paulo, poderão participar empresas devidamente registradas e em situação regular junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA-SP, para prestar serviços compatíveis ao objeto licitado do presente processo licitatório, a comprovação se dará através de apresentação de cópia autenticada da referida certidão (deverá estar junto ao envelope de habilitação).

8.26.5. As empresas deverão comprovar através de registro empregatício ou contrato social ou contrato terceirizado registrado (neste caso no mínimo há seis meses) que possui colaboradores com qualificação técnica para instalação, configuração e suporte técnico do PABX Virtual, aparelhos IP e gateways de telefonia, que serão instalados.]

8.26.6. A comprovação será feita através da apresentação de cópia do certificado autenticado, emitido pelo fabricante ou autorizado devidamente registrado, que possui a qualificação técnica para implantar, configurar e operar o referido equipamento no tocante ao projeto de telefonia da Fundacentro.

8.26.7. A comprovação deverá ser entregue junto aos documentos de de habilitação.

8.26.8. A empresa deverá contar também com um responsável técnico formado em engenharia elétrica ou eletrônica ou de telecomunicações habilitado e com registro no CREA.

8.26.9. Tendo em vista a manutenção dos equipamentos instalados nos endereços da Fundacentro, dentro do prazo máximo determinado, a empresa deverá entregar Declaração que possui capacidade, equipe técnica, ferramental e suprimentos suficientes para prestar os serviços contratados tanto no Estado de São Paulo quanto nas demais unidades da Fundacentro.

8.26.10. Para o atendimento técnico de campo, atendimento on site, dentro do prazo emergencial de até 2 (duas) horas corridas para serviços emergenciais e essenciais à Fundacentro (Conforme descrito no item 8.2.8), a empresa deverá fazer prova de que possui equipe de atendimento presencial na região limítrofe da Fundacentro, distante em até 1 (uma) hora de deslocamento da Fundacentro, suportada por equipe remota, em até 90 dias, após ser declarada vencedora do certame, provando possuir equipe, ferramental e laboratório para o atendimento do objeto dessa licitação.

8.26.11. Poderão participar empresas devidamente autorizados e em situação regular junto Anatel, detentoras das licenças STFC e SCM.

8.27. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - HOMOLOGAÇÃO E PROVA DE CONCEITO (POC):**

8.27.1. O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocado para realizar Prova de Conceito.

8.27.2. A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pelo licitante.

8.27.3. No caso de o licitante ofertante do melhor lance não passar na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, até que um licitante cumpra os requisitos previstos neste Edital e no Termo de Referência e seja declarado vencedor.

8.27.4. Depois de analisada a documentação, a Licitante detentora da melhor proposta será convocada, para que realize, sem ônus adicionais, Prova de Conceito - POC, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da convocação.

8.27.5. A prova de conceito consiste na apresentação e demonstração da solução ofertada.

8.27.6. A POC deverá ser avaliada por uma Comissão especialmente designada pela Fundacentro, no endereço da Sede Administrativa, por meio da análise da demonstração e checagem dos itens descritos neste Termo de Referência.

8.27.7. A Licitante deverá indicar um profissional capaz de realizar a apresentação dos requisitos e executar procedimentos de teste, que ficara à disposição da Fundacentro durante todo o período de testes, para dirimir dúvidas e acompanhar a homologação da solução.

8.27.8. Caso a POC apresentada não seja aprovada, por não atender aos itens exigidos, a Licitante será convocada a realizar nova POC que atenda integralmente as especificações requeridas, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, sem ônus para a Fundacentro, contados da emissão do parecer técnico com as instruções ou observações feitas pela comissão designada, sob pena de desclassificação.

8.27.9. Caso a 2ª apresentação não atenda aos itens exigidos, a Proposta da Licitante será considerada inaceitável.

8.27.10. Não será aceita a proposta da Licitante que tiver a POC rejeitada, que não a concluir ou que não a realizar no prazo estabelecido.

8.27.11. Todos os atos descritos nesta fase da licitação serão públicos e poderão ser acompanhados por quaisquer interessados.

8.27.12. Na hipótese de a proposta da Licitante ser desclassificada, por não atendimento das especificações técnicas requeridas, serão convocadas as demais licitantes, obedecendo-se rigorosamente a ordem de classificação das propostas, seguindo-se aos mesmos moldes descritos nos itens anteriores.

8.27.13. A Licitante vencedora que vier a ser contratada ficará obrigada ao cumprimento integral de das especificações definidas no Termo de Referência e na sua Proposta, ainda que algum item não tenha sido objeto de verificação na POC.

8.27.14. Os aspectos que serão analisados no POC estão listados no Anexo II.

8.28. **AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC):**

8.28.1. A POC consiste na apresentação e demonstração da solução ofertada, sobretudo dos itens que compõem a Planilha descrita no Anexo II deste Termo de Referência;

8.28.2. O objetivo da POC será a comprovação do atendimento das funcionalidades descritas neste Termo de Referência.

8.28.3. Para realização da POC, a solução demonstrada pela Licitante deverá conter todos os requisitos funcionais e não funcionais apresentados na tabela.

8.28.4. A solução será considerada aprovada se demonstrar o atendimento integral a todos os requisitos funcionais e não funcionais previstos.

8.28.5. A Fundacentro disponibilizará infraestrutura apropriada (sala, monitor ou projetor, tomadas elétricas) para a execução da POC.

8.28.6. Para a realização da POC, a licitante deverá trazer consigo toda base de teste necessária para a execução dos itens constantes da tabela de avaliação.

8.28.7. O prazo de realização da POC será de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da convocação da Licitante, podendo ser dilatado a critério da Fundacentro.

8.28.8. Ao final da POC, a Comissão responsável emitirá o respectivo Parecer Técnico relativo à sua execução, o qual será divulgado nos termos determinados pelo edital.

8.28.9. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, doze meses do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017;

8.28.10. Para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido no subitem 22.3.2.1, o período mínimo de concomitância deverá ser de 12 (doze) meses. 22.3.2.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando,

dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

8.28.11. A licitante deverá apresentar declaração formal de que possui todos os materiais, ferramentas, instrumentos de medição e demais itens necessários para a execução dos equipamentos de transporte vertical instalados na Fundacentro.

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

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

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

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

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

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

8.29.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

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

8.29.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 267.268,08 (duzentos e sessenta e sete mil, duzentos e sessenta e oito reais e oito centavos), conforme custos unitários na tabela inicial.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I - Gestão/Unidade: 264001;
- II - Fonte de Recursos: 1000000000;
- III - Programa de Trabalho: 204577;
- IV - Elemento de Despesa: 33903917;
- V - Plano Interno: 22000401113;

São Paulo, 07 de março de 2023

(Assinado Eletronicamente)

ANGELA TANIESKA SCARLATO

Assistente em Ciência e Tecnologia

Serviço de Logística

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

(Assinado Eletronicamente)

ANDRE WILLIAN DE OLIVEIRA SANTOS

Diretor de Administração e Finanças



Documento assinado eletronicamente por **André Willian de Oliveira Santos, Diretor(a) de Administração e Finanças**, em 15/03/2023, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Angela Tanieska Scarlato, Chefe de Serviço**, em 15/03/2023, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.fundacentro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0206534** e o código CRC **AECD193B**.