



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 02000.004437/2020-08

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para o serviço de suporte técnico, garantia, atualizações tecnológicas, manutenções corretivas, migração, remanejamento, ainda, a substituição de peças e/ou componentes para os equipamentos e softwares da solução de telefonia IP do Ministério do Meio Ambiente – MMA, conforme as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. DESCRIÇÃO DOS ITENS DA CONTRATAÇÃO

Grupo	ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTDE
1	1	Suporte técnico, garantia, atualização, manutenção, migração e remanejamento para toda solução de telefonia IP, incluindo substituição de peças.	Mês	12

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. As políticas públicas do MMA tem como objetivo promover a adoção de princípios e estratégias para o conhecimento, a proteção e a recuperação do meio ambiente, o uso sustentável dos recursos naturais, a valorização dos serviços ambientais e a inserção do desenvolvimento sustentável na formulação e na implementação de políticas públicas, em todos os níveis e instâncias de governo e sociedade.

2.2. Importante ressaltar, ainda, que pelo Decreto nº 10.455 de 11 de agosto de 2020, constituem área de competência do Ministério de Meio Ambiente os seguintes assuntos:

- a) Política nacional do meio ambiente;
- b) Política de preservação, conservação e utilização sustentável de ecossistemas, biodiversidade e florestas;
- c) Estratégias, mecanismos e instrumentos econômicos e sociais para a melhoria da qualidade ambiental e o uso sustentável dos recursos naturais;
- d) Políticas para a integração do meio ambiente e a produção econômica;
- e) Políticas e programas ambientais para a Amazônia;
- f) Estratégias e instrumentos internacionais de promoção das políticas ambientais;
- g) Zoneamento ecológico econômico.

2.3. Como se observa, a abrangência e capilaridade dos resultados a serem alcançados, requerem do corpo diretivo do MMA a adoção de medidas consistentes na oferta de meios e instrumentos que permitam o aumento da produtividade e da maturidade funcional do órgão.

2.4. O papel da Tecnologia como instrumento indutor do desenvolvimento social e econômico de um país é cada vez mais fundamental. A questão da tecnologia, entendida como acervo e aplicação de conhecimentos, emerge como uma das saídas para uma nação ser verdadeiramente livre, potencializando a utilização e valorização de seus recursos de forma sustentável.

2.5. A Tecnologia da Informação vem assumindo uma importância cada vez maior para que se possa ampliar o acesso ao conhecimento e facilitar a comunicação, de forma cada vez mais efetiva com o cidadão. Em sintonia com as tendências mundiais, com os normativos legais e com as demandas da sociedade, o MMA vem se preparando para os enormes desafios que tem pela frente, em um esforço de melhoria de sua gestão e governança.

2.6. Neste sentido, no mundo globalizado que vivemos, a Tecnologia da Informação cumpre papel primordial, o de disponibilizar ao corpo técnico do Ministério, e às coligadas e subordinadas, as ferramentas adequadas para o tratamento e segurança das informações, da gestão financeira de fundos e de projetos apoiados pelo MMA, de apoio a pesquisa, enfim, da governança ambiental. Pretende-se com esta contratação estabelecer um ambiente propício e com equilíbrio tecnológico e elástico suficiente para suportar o MMA no atingimento de suas diretrizes e metas institucionais.

2.7. Ao longo dos anos o MMA tem investido em recursos de tecnologia da informação e comunicação, de forma a assegurar o desempenho de suas atividades institucionais, possibilitando o tratamento de um grande e variado conjunto de informações.

2.8. Nesse contexto, a atual solução de telefonia IP do MMA possui características de essencialidade e está interligada à atividade fim do Ministério, com o objetivo de manter a excelência na prestação dos serviços, o aperfeiçoamento dos processos de comunicação com a sociedade e a formulação e implementação de políticas públicas ambientais para o desenvolvimento sustentável.

2.9. A solução atende a todas as comunicações de voz internas e externas ao MMA. Nas comunicações internas é utilizado a infraestrutura de rede de dados do Ministério, sem custo por minuto de ligação. Nas comunicações externas, são utilizados troncos ópticos E1 para conectar o sistema de telefonia IP à infraestrutura de telefonia brasileira.

2.10. A solução que compõe o atual parque tecnológico de telefonia IP do MMA foi adquirida em 2015, cuja instrução ocorreu por meio do Processo Administrativo nº 02000.002192/2014-28, coberta pelo Contrato nº 31/2015. No entanto, na data de 31 de dezembro de 2018, encerrou-se o prazo do serviço suporte técnico do sistema de telefonia IP. Após o término do contrato, as solicitações de serviço de suporte técnico, objeto desta contratação, foram executados pela equipe de servidores do Ministério do Meio Ambiente. Mas cabe ressaltar essa medida não é interessante estrategicamente para o Órgão, uma vez que deve ser buscado a

terceirização para esse tipo de serviço conforme estabelece o Decreto-lei 200 de 25 de fevereiro de 1967, artigo 10º, parágrafo 7º:

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

Parágrafo 7º. Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

2.11. Importante ressaltar quanto a justificativa dessa contratação é o fato de que os conhecimentos da equipe técnica do MMA são limitados a determinados tipos ou níveis de falhas, problemas ou requisições de serviço de suporte técnico. Caso ocorra alguma falha ou problema no funcionamento dos equipamentos em um nível de conhecimento acima do existente da equipe, não será possível executar o suporte, e isso poderá gerar uma interrupção localizada ou geral do sistema, impedindo sua recuperação em tempo hábil de reparo. Dentre os problemas que podem ocorrer, podemos citar como exemplo, a queima de equipamentos, que, nesse caso para solucionar, seria necessário fazer a substituição de peças e acessórios, o que seria possível apenas com a contratação de serviço especializado de suporte técnico para esse tipo de reparo.

2.12. Além disto, cabe ressaltar que o volume de solicitações de atendimento de suporte de telefonia é considerado alto, uma vez que esta CGTI tem reduzido quadro de servidores, o que pode causar atrasos ou não atendimento das solicitações, prejudicando assim a comunicação interna e externa deste Ministério.

2.13. Um grande risco para as atividades desenvolvidas por qualquer órgão da Administração Pública é tornar os serviços de telefonia indisponíveis, sem a garantia de continuidade dos projetos da Instituição, tendo em vista a descontinuidade das atividades operacionais. Diante disto, o serviço de suporte técnico e garantia tem por finalidade manter em funcionamento todos os equipamentos e *softwares* que fazem parte da solução de telefonia IP do MMA e que em caso de pane, os serviços retornem ao seu pleno estado de normalidade.

2.14. Portanto, torna-se indispensável o serviço de suporte técnico e garantia que possibilitará a recuperação do sistema de telefonia IP em caso de indisponibilidade por uma interrupção localizada ou geral, obtido através de intervenções programadas para melhorias, atualizações de sistemas, rápidas soluções de incidentes, substituição de componentes e monitoramento contínuo.

2.15. Considerando que o serviço objeto desta contratação representa parcela indispensável ao alcance da missão e das metas estabelecidas pela Administração, é preeminente sua necessidade, objetivando a continuidade dos serviços e o consequente funcionamento regular do órgão.

2.16. Assim posto, a presente justificativa demonstra a necessidade dessa contratação para que não haja qualquer tipo de interrupção dos serviços de telefonia que venha a trazer prejuízos à atuação institucional do MMA e ao cumprimento da missão desta importante pasta.

3. PARCELAMENTO DO OBJETO

3.1. A solução é composta por um único item, configurando uma única solução de Tecnologia da Informação. Desta forma, o item deve ser contratado em lote único.

3.2. Neste caso, um item único para esse objeto se torna mais viável, tendo em vista a unidade e a padronização com que o serviços são oferecidos pelo mercado. A composição de seus custos, o modo de operação, e a fiscalização dos serviços, adequam-se melhor a formação de um item único, o qual irá abranger o suporte técnico para os serviços de telefonia do Ministério.

3.3. Frisa-se que os serviços serão prestados na atual solução de telefonia IP instalada neste Ministério, que é de único fabricante, deste modo, a unidade do objeto garante a plena compatibilidade entre software e hardware e preserva as funcionalidades essenciais de telefonia utilizadas. Neste contexto, é importante o uso de recursos aptos a uma utilização eficiente.

3.4. Além disto, os serviços a serem contratados estão intrinsecamente relacionados, de modo que uma única empresa ficará responsável pela integração de todos os serviços, e pela manutenção da estabilidade e operacionalidade da solução, contribuindo para um procedimento padronizado de suporte técnico durante o período de prestação dos serviços, propiciando agilidade na resolução dos problemas advindos de falhas ou outros eventos relacionados à prestação dos serviços.

3.5. Frequentemente, as manutenções de Centrais Telefônicas necessitam ser realizadas fora do horário de expediente de forma a evitar indisponibilidade do sistema telefônico. Algumas dessas manutenções podem deixá-lo indisponível por várias horas. Quando a Central Telefônica apresenta falha grave, uma intervenção técnica rápida e eficiente é necessária. A unidade do item garante que esta intervenção ocorra de forma tempestiva, a fim de evitar a interrupção do serviço de telefonia.

3.6. Ainda, do ponto de vista da eficiência técnica, destaca-se ser mais satisfatória a adjudicação do objeto a uma única pessoa jurídica, de acordo com os serviços pretendidos, pelo fato de o gerenciamento permanecer todo o tempo a cargo de um mesmo administrador, com concentração da responsabilidade, proporcionando maior nível de controle pela Administração na execução dos serviços, facilidade no cumprimento das regras estabelecidas no Termo de Referência e possibilidade de ganho na economia aplicada à logística na sua execução e redução de preços a serem pagos pela Administração.

4. OBJETIVO E BENEFÍCIOS ESPERADOS

4.1. O objetivo da contratação é manter o adequado funcionamento da solução de Telefonia IP para atender as necessidades de comunicação do MMA.

4.2. Como benefícios, esperam-se prover os meios necessários para que o funcionamento da solução de telefonia IP seja o mais efetivo possível e que eventos indesejados sejam rapidamente solucionados.

4.3. O novo contrato de suporte técnico e garantia viabilizará a instalação, desinstalação, remanejamento, configuração, programação e informação e esclarecimentos técnicos relativos aos aparelhos telefônicos, central telefônica e demais equipamentos, *softwares* e integrações que compõem a solução de telefonia IP. Inclui ainda os serviços de migração, manutenção corretiva, atualização de *softwares* e atualização de licenças de ramais IP.

4.4. Entende-se por solução de telefonia IP todos os equipamentos, softwares e servidores conforme descrito no item 11 - REQUISITOS TÉCNICOS e subitens e também a prestação de informações pela CONTRATADA sobre a utilização e configuração dos softwares da solução de telefonia IP para os Gestores e para o pleno funcionamento da solução pelos usuários.

4.5. O serviço de garantia da solução consistirá em reparar eventuais falhas de funcionamento dos equipamentos, dos softwares e na integração entre os componentes da solução, mediante a substituição de equipamentos e versões dos softwares ou revisão de configurações, de acordo com as recomendações dos fabricantes, informações presentes nas páginas e manuais de suporte e normas técnicas específicas.

4.6. Pronta resposta às demandas relacionadas ao atendimento da solução de telefonia do órgão.

4.7. Aprimoramento no levantamento de informações pertinentes aos equipamentos e aos softwares pertencentes a solução de telefonia IP do MMA.

4.8. Funcionamento da rede telefônica do Ministério, com atendimento de padrões de qualidade para a sua utilização.

4.9. Atualização de versões de software que compõem a solução de telefonia IP.

4.10. Fornecimento de peças de reposição para restauração plena do serviço em caso de falha.

4.11. Uniformização do modo de atuar na realização dos serviços de suporte técnico, em consonância com os padrões e exigências estabelecidas pelo MMA, do modo a manter o sistema de telefonia em pleno funcionamento.

5. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

5.1. A presente proposta de contratação está alinhada com o Planejamento Institucional e visa contribuir para o alcance dos seguintes objetivos elencados no PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INTEGRADO DO MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E DE SUAS ENTIDADES VINCULADAS 2020-2023:

17. Aprimorar os canais de comunicação com o cidadão, buscando maior agilidade, publicidade e transparência, fortalecendo a imagem institucional

19. Promover a transformação digital com foco na qualidade dos serviços de TI e na disponibilização de informações estratégicas

5.2. Segundo o Regimento Interno do MMA instituído pela Portaria nº 483, de 22 de dezembro de 2017, compete à Divisão de Infraestrutura "prestar apoio às atividades relacionadas ao serviço de telefonia que façam uso da infraestrutura de TIC".

5.3. A proposta de contratação está contemplada no Plano Anual de Contratações de 2021, constante do item 205:

Órgão	UASG	Ano do Plano	Nº do Item	Tipo do item	Descrição sucinta do objeto
044000	440001	2021	205	Solução de TIC	Serviços de suporte técnico e garantia para os equipamentos que compõem a solução de telefonia IP.

6. ENQUADRAMENTO EM SOLUÇÃO DE TI

6.1. A Instrução Normativa - SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019 considera, em seu inciso VII do art. 2º, que "Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação é o conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações;".

6.2. Em virtude da consideração acima, o entendimento acerca da conceituação apresentada na citada IN se baseia na integração de bens e serviços de TI, tendo como finalidade o alcance dos resultados pretendidos pela contratação que, no processo em questão, refere-se à Contratação de empresa especializada para o serviço de suporte técnico, contemplando todos os equipamentos e softwares da solução de telefonia IP do MMA.

6.3. Para atender as demandas, bem como para manter a alta disponibilidade e desempenho do serviço oferecido, o MMA precisa contar com estrutura de TI adequada às exigências da clientela usuária. Dado o volume de informações requisitadas nos serviços, o MMA vale-se da contratação de empresas que forneçam soluções de tecnologia da informação.

6.4. Portanto, a contratação ora pretendida enquadra-se em solução de TI, pois refere-se a uma solução de TI, devendo, pois, seguir o estabelecido na IN nº 01/2019 SGD/ME que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos integrantes do SISF do Poder Executivo Federal.

7. REQUISITOS DE NEGÓCIO

7.1. Atender às necessidades no Ministério do Meio Ambiente para os serviços de suporte técnico e garantia por empresa especializada, contemplando todos os equipamentos e softwares da solução de telefonia IP do Ministério do Meio Ambiente - MMA.

7.2. O serviço de suporte técnico inclui a instalação, desinstalação, remanejo, configuração, programação e informação e esclarecimentos técnicos relativos aos aparelhos telefônicos, central telefônica e demais equipamentos, softwares e integrações que compõem a solução de telefonia IP. Inclui ainda os serviços de migração, manutenção corretiva, atualização de softwares e atualização de licenças de ramais IP.

7.3. Entende-se por solução de telefonia IP todos os equipamentos, softwares e servidores conforme descrito no item 11 - REQUISITOS TÉCNICOS e subitens e também a prestação de informações pela CONTRATADA sobre a utilização e configuração dos softwares da solução de telefonia IP para os Gestores e para o pleno funcionamento da solução pelos usuários.

7.4. O serviço de migração consiste em projeto e execução de movimentação de todos os aparelhos de central telefônica, conectores, cabos e demais itens auxiliares, atualmente localizados no Térreo do Ministério do Meio Ambiente, Bloco B da Esplanada, para dentro da Sala-Cofre do MMA, localizada no subsolo. Os serviços de Migração de Central Telefônica serão realizados entre locais do Ministério do Meio Ambiente sempre que solicitado e deverão ser executados em janela no fim de semana, mitigando a parada do sistema de telefonia.

7.5. Entende-se por manutenção corretiva os procedimentos destinados a recolocar os equipamentos e/ou softwares em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados. São serviços a serem realizados para correção de defeitos de mau funcionamento, limpeza e ajustes necessários, substituições de partes, peças e/ou componentes eletrônicos, com instalação, para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e a continuidade das atividades da solução de telefonia, sem prejuízo da apresentação de relatório técnico detalhado com os diagnósticos técnicos dos problemas que possam ter ocasionado defeitos tanto dos serviços, peças ou componentes dos itens substituídos ou reparados;

7.6. Entende-se por atualização de softwares o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares lançadas durante a vigência do Contrato, devendo ser previamente autorizadas pela CONTRATANTE, compreendendo novas funcionalidades e maior segurança das informações, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software;

7.7. Entende-se por atualização de licenças de ramais IP a atualização para as versões mais recentes, incluindo os patches/versões/atualizações/melhorias/hotfix/upgrade/update ou qualquer outra melhoria disponibilizada pelo fabricante, com intuito de obter o licenciamento para ambiente de colaboração. A solução de telefonia IP do MMA 1.300 (um mil e trezentos) licenças de ramais IPs, sendo 1000 (um mil) licenças do tipo padrão e 300 (trezentos) para dispositivos móveis.

7.8. O serviço de garantia da solução consiste em reparar eventuais falhas de funcionamento dos equipamentos, dos softwares e na integração entre os componentes da solução, mediante a substituição de equipamentos e versões dos softwares ou revisão de configurações, de acordo com as recomendações dos fabricantes, informações presentes nas páginas e manuais de suporte e normas técnicas específicas.

8. REQUISITOS LEGAIS

8.1. Os requisitos legais para a contratação do serviço de suporte técnico contemplando todos os equipamentos e *softwares* da solução de telefonia IP do estão consubstanciados nos seguintes normativos:

8.1.1. Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratações de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP).

8.1.2. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de Janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

8.1.3. Decreto nº 7.174, de 12 de Maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração Pública Federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

8.1.4. Lei Federal nº 8.666, de 21 de Junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

8.1.5. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

9. REQUISITOS DE SEGURANÇA

9.1. A contratação do objeto deverá estar aderente aos seguintes requisitos:

9.1.1. A contratada deverá credenciar seus profissionais junto ao MMA, caso seja necessário o acesso às instalações para prestação dos serviços.

9.1.2. Os prestadores de serviço, nas dependências do MMA, devem estar devidamente identificados por meio de crachá funcional ou equivalente.

9.1.3. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação do serviço, sem prévia autorização.

9.1.4. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI do MMA.

9.1.5. A contratada deverá garantir a segurança das informações do MMA e se compromete em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste órgão no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

9.1.6. A contratada, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará Termo de Compromisso de Confidencialidade em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

9.1.7. Além do termo citado, a contratada deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, Termo de Ciência em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

10. REQUISITOS TEMPORAIS

10.1. Considerando que não é possível definir um cronograma de execução preciso ou estimado para a prestação do serviço de suporte técnico, visto que será por solicitação, foi elaborado o quadro abaixo com os principais requisitos temporais que ocorrerão durante a execução do contrato:

EVENTO	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIA
1	Assinatura do contrato	Após homologação da contratação.
2	Início do período de prestação de serviço de suporte técnico	Imediatamente após a assinatura do contrato.
3	Reunião de inserção e alinhamento	05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato. Deverá ser realizada reunião de inserção e alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
4	Entrega do Relatório Gerencial de Serviços - RGS	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente ao da prestação do serviço.
5	Validação do RGS e Níveis Mínimos de de Serviço Exigidos - NMSE	Até o dez dias úteis posterior à entrega pela contratada do relatório mensal.
6	Pagamento relativo ao serviço contratado	Após emissão de Termo de Recebimento Definitivo.

7	Remanejamento de central telefônica	Por solicitação durante vigência contratual
8	Remanejamento de aparelhos	Por solicitação durante vigência contratual
9	Fim do período de prestação dos serviços de suporte técnico	12 meses após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido na Lei n. 8.666/93.

11. REQUISITOS AMBIENTAIS

11.1. A CONTRATADA obriga-se a implantar, na execução do serviço de suporte técnico e garantia, boas práticas ambientais, devendo as especificações dos insumos necessários para a execução dos serviços, atender as normas ambientais vigentes, principalmente no que tange ao uso de produtos biodegradáveis.

11.2. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da antiga Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

11.3. São diretrizes de sustentabilidade, a serem observadas pela CONTRATADA, entre outras:

11.3.1. Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

11.3.2. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

11.3.3. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

11.3.4. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

11.3.5. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

11.3.6. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;

11.3.7. Origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

12. REQUISITOS TÉCNICOS

12.1. A solução de telefonia IP do MMA é composta pelos seguintes equipamentos e softwares relacionados no itens abaixo e deverão ser adotados como referência para fins de entendimento da especificação técnica dos equipamentos e softwares sobre a prestação dos serviços contratados.

12.2. ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

Nº	DESCRIÇÃO	QUANT.	MODELO
1	Solução de telefonia IP em plataforma virtualizada	1	Avaya Aura 7.1
2	Aparelho telefônico IP avançado	165	Avaya 9611G
3	Aparelho telefônico IP básico	800	Avaya 9608G
4	Aparelho telefônico IP de Audioconferência	10	Avaya B179
5	Licença padrão	1.000	Avaya Aura 7.1
6	Licença para dispositivos móveis	300	Avaya Onex
7	Gateways de comunicação	2	Avaya G430
8	Gateways de comunicação	2	Avaya G450
9	Headsets Plantronics com cabo adaptador	100	Supra Plus HW 251
10	Solução de tarifação e bilhetagem licenciada	1	Informatec Info 360
11	Licença de tarifação e bilhetagem para ramais	2.000	Informatec Info 360

12.3. DESCRIÇÃO DE SOFTWARES DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

Nº	SOFTWARES	FUNÇÃO
1	Avaya Aura Communication Manager	Servidor de facilidades de telefonia em conjunto com o Avaya Aura Session Manager. Prover facilidades de telefonia aos aparelhos e ramais telefônicos. Existem hoje dois servidores em cluster funcionando em ativo e standby.
2	Avaya Aura Communication Manager Messaging	Correio de voz dos ramais no sistema, podendo interagir com serviços de fax e sistema de e-mail.
3	Avaya Aura Presence Services	Serviço de presença para os ramais do sistema. Interage com o usuário para indicação de estado: disponível, indisponível, ocupado e ausente.
4	Avaya Aura Secure Access Link	Destinado a acesso remoto com segurança https pela Avaya para serviço de suporte de segundo nível.
5	Avaya Aura Session Border Control	Responsável pelo controle de acesso externo de internet para utilização de serviços de telefonia do sistema CORE. Essa solução é um <i>firewall</i> Voip que possibilita acesso dos usuários de ramais externos pela internet para utilização de serviços de telefonia.
6	Avaya Aura Session Manager	Responsável pelo controle dos registros e admissão dos ramais SIP do sistema. Nela encontra-se todo o controle de registro dos ramais, comutação e conexão entre as conversações de toda solução de telefonia IP. No ambiente encontram-se dois servidores em modo redundante ativo/ativo.
7	Avaya Aura System Manager	Administração dos serviços com um ponto central de acesso na operação. Esse sistema permite que o administrador do sistema de telefonia configure, controle, ajuste acessos e crie novos ramais e perfis na solução CORE. A administração é feita por navegador web.
8	Avaya Aura Utility Services	Responsável pela atualização de <i>firmware</i> dos aparelhos Avaya. Esse servidor atua como repositório de <i>firmware</i> e configuração lógica dos aparelhos.
	Avaya Gateway G430 e G450	Responsáveis pela conversão de mídia para sinalização TDM com a operadora de telefonia externa para o VOIP. Possui solução de sobrevivência para os sites remotos em caso de falha da WAN provendo recursos de telefonia para os telefones. Nos gateways G430 e G450 existem configurações de máquinas virtuais espelhas com o CORE e com sincronismo de base de dados Avaya Communication Manager e Avaya Session Manager.
9	Avaya Multimedia Messaging	Responsável pela multimídia dos softphones corporativos em PC's e smartphones.
10	Sistema de Tarifação Informatec INFO 360	Usado para a tarifação de ligações dos ramais do sistema de telefonia de acordo com o plano tarifário do MMA com a operadora. Essa aplicação é instalada em ambiente do sistema operacional Windows 2012. Sua função principal é armazenar dados das ligações de entrada, saída e interna dos ramais. Seu acesso é via web, possibilitando ao administrador gerar relatórios quantitativos de ligações efetuadas em todo o sistema.

12.4. DESCRIÇÃO DE SERVIDORES VIRTUALIZADOS DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

Nº	SERVIDOR	SISTEMA OPERACIONAL	VERSÃO
1	Avaya Aura Communication Manager1	CentOS	7.1
2	Avaya Aura Communication Manager2	CentOS	7.1
3	Avaya Aura Communication Manager Messaging	CentOS	7.1
4	Avaya Aura Presence Services	CentOS	7.1
5	Avaya Aura Secure Access Link	CentOS	7.1
6	Avaya Aura Session Border Control	CentOS	7.1

7	Avaya Aura Session Manager1	CentOS	7.1
8	Avaya Aura Session Manager2	CentOS	7.1
9	Avaya Aura System Manager	CentOS	7.1
10	Avaya Aura Utility Services	CentOS	7.1
11	Avaya Gateway G430-1	Avaya	7.1
12	Avaya Gateway G430-2	Avaya	7.1
13	Avaya Gateway G450-1	Avaya	7.1
14	Avaya Gateway G450-2	Avaya	7.1
15	Avaya Multimedia Messaging	CentOS	2.1
16	Sistema da Tarifação Informatec	Windows 2012	1.8

13. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

13.1. SUPORTE TÉCNICO

13.1.1. O serviço de suporte técnico inclui a instalação, desinstalação, remanejamento, configuração, reconfiguração, programação, reprogramação, informações e esclarecimentos técnicos relativos aos aparelhos telefônicos, central telefônica e demais equipamentos, *softwares* e integrações que compõem a solução de telefonia IP.

13.1.2. O serviço de suporte técnico inclui ainda os serviços de migração, manutenção corretiva, atualização de *softwares* e licenças de ramais IP e emissão de relatórios.

13.1.3. O serviço de suporte técnico abrange todo e qualquer defeito de funcionamento dos equipamentos, *softwares* e da integração entre os componentes da solução de telefonia, incluindo: configurações, reconfigurações, programações, reprogramações, ajustes, limpeza, correções, reparos, instalações, desinstalações e remanejamento de aparelhos telefônicos, central telefônica e demais equipamentos que compõem a solução.

13.1.4. Entende-se por solução de telefonia IP todos os equipamentos, softwares e servidores conforme descrito no item 11 - REQUISITOS TÉCNICOS e subitens e também a prestação de informações pela CONTRATADA sobre a utilização e configuração dos softwares da solução de telefonia IP para os Gestores e para o pleno funcionamento da solução pelos usuários.

13.1.5. Serviço de migração

13.1.5.1. Entende-se por serviço de migração o projeto e a execução de movimentação de todos os equipamentos e aparelhos de central telefônica, conectores, cabos e demais itens auxiliares, atualmente localizados no Térreo do Ministério do Meio Ambiente, Bloco B da Esplanada, para dentro da Sala-Cofre do MMA, localizada no subsolo. Os serviços de Migração de Central Telefônica serão realizados entre locais do Ministério do Meio Ambiente sempre que solicitado e deverão ser executados em janela no fim de semana, mitigando a parada do sistema de telefonia.

13.1.6. Serviço de manutenção corretiva

13.1.6.1. Entende-se por manutenção corretiva os procedimentos destinados a recolocar os equipamentos, softwares e/ou integrações em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados.

13.1.6.2. São serviços a serem realizados para correção de defeitos de mau funcionamento, limpeza e ajustes necessários, substituições de partes, peças e/ou componentes eletrônicos, com instalação, para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e a continuidade das atividades da solução de telefonia, sem prejuízo da apresentação de relatório técnico detalhado com os diagnósticos técnicos dos problemas que possam ter ocasionado defeitos tanto dos serviços, peças ou componentes dos itens substituídos ou reparados;

13.1.6.3. O serviço de manutenção corretiva deverá ocorrer de acordo com os seguintes princípios:

13.1.6.4. Quanto aos equipamentos da solução:

a) Substituir, no prazo de 48h (quarenta e oito horas), partes e componentes dos equipamentos que apresentem defeito, por outras de características idênticas ou superiores, originais e novas.

b) Nos casos em que não seja possível o reparo dentro do prazo especificado acima, substituir, no prazo especificado acima, em caráter temporário ou definitivo, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso.

13.1.6.5. Substituir, no prazo de 120h (cento e vinte horas), qualquer equipamento, componente ou periférico por outro original e novo, na ocorrência dos seguintes casos:

a) Se for constatada qualquer divergência com as especificações técnicas descritas na proposta técnica apresentada.

b) Se no período de 15 (quinze) dias corridos, contados após a abertura de chamado, ocorrerem defeitos recorrentes que não permitam seu correto funcionamento, mesmo tendo havido substituição de partes e componentes.

13.1.6.6. Em todas as hipóteses de substituição previstas anteriormente, caso exista a impossibilidade técnica de substituição por modelo igual, novo e original, será permitida a substituição por outro com características técnicas idênticas ou superiores, plenamente compatível, também original e novo.

13.1.6.7. Devolver em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de retirada, os equipamentos que necessitem ser temporariamente retirados para reparo, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob inteira responsabilidade da contratada.

13.1.6.8. Responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

13.1.6.9. Comunicar ao contratante por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

13.1.6.10. Quanto aos *softwares* da solução:

a) A contratada deverá promover o isolamento, identificação e caracterização de falhas nos *softwares* da solução consideradas *bug de software*, indicando sua solução definitiva ou solução de contorno, sendo que a solução de contorno deverá ser provisória.

b) Será considerado pelo contratante como *bug de software* o comportamento ou característica dos *softwares* que se mostrem diferentes daqueles previstos na documentação do produto e sejam considerados como prejudiciais ao seu correto funcionamento.

c) Serão de exclusiva responsabilidade da contratada o encaminhamento da falha de *software* ao laboratório do fabricante, o acompanhamento da solução e a aplicação dos respectivos *fix*, *patches* ou pacotes de correção em dia e horário a serem definidos pelo MMA, que não impactem o usuário final dos serviços, ou caso não seja possível evitar o impacto ao usuário final, os procedimentos devem ser executados nos finais de semana e/ou feriados.

13.1.6.11. A correção dos defeitos não deverá ultrapassar o prazo máximo estabelecido no NMSE, salvo quando autorizadas pelo MMA, sem prejuízo da apresentação do RGS pela contratada.

13.1.6.12. Quando solicitado pelo MMA, a contratada deverá apresentar em no máximo 48h após a realização dos serviços, relatório técnico com diagnósticos dos problemas que possam ter ocasionado os defeitos tanto dos serviços quanto das peças ou componentes, bem como a orientação de procedimentos preventivos a serem adotados a fim de evitar a ocorrência de defeitos similares.

13.1.6.13. Detectada a necessidade de substituição de equipamentos, peças e/ou componentes, todos os custos ficarão a cargo da contratada.

13.1.6.14. A substituição de equipamentos, peças e/ou componentes, deverá ser efetuada com material original novo, não reconcondicionado, recomendado pelo fabricante.

13.1.6.15. Detectada a necessidade de substituição provisória de algum equipamento, a contratada deverá submeter à aprovação do MMA um laudo técnico relatando o defeito e suas prováveis causas, demonstrando não ser possível realizar o conserto no prazo estipulado do contrato.

13.1.6.16. No caso do MMA aprovar a substituição provisória, a substituição do equipamento danificado será feita sem ônus para o contratante. O equipamento provisório deverá preservar as mesmas características de desempenho e funcionalidades do equipamento a ser mantido.

13.1.7. Serviço de atualização de softwares

13.1.7.1. Entende-se por atualização de *softwares* o fornecimento de novas versões e/ou *releases* corretivos e/ou evolutivos de *softwares* lançados durante a vigência do contrato, devendo ser previamente autorizadas pelo MMA, compreendendo novas funcionalidades e maior segurança das informações, mesmo em caso de mudança de designação do nome do *software*. A cada nova liberação de versão e/ou *release*, a contratada deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem.

13.1.7.2. A atualização dos *softwares* também deverá ocorrer de acordo com as seguintes diretrizes:

a) O MMA deverá ter direito irrestrito, durante a vigência do contrato, de atualizar as versões de todos os *softwares* que compõe a solução, mesmo que os fabricantes alterem suas políticas de licenciamento dos *softwares*.

b) O direito a atualização de *softwares* que compõe a solução não poderá gerar qualquer custo adicional para o MMA.

c) Deverão ser criadas contas de acesso, em nome do MMA, no sítio internet do fabricante dos *softwares* que compõe a solução.

d) Os perfis das contas criadas em nome do MMA deverão permitir de forma irrestrita o *download* de *drivers*, *firmwares*, *patches*, atualizações, novas versões, informações de suporte, acesso a base de conhecimento e manuais técnicos.

e) Sempre que solicitado mediante chamado, a contratada deverá orientar o MMA quanto aos procedimentos técnicos para a instalação ou atualização de versões dos *softwares* que compõe a solução.

f) O direito a atualização dos *softwares* obriga a CONTRATADA a disponibilizar a atualização dos *softwares* fornecidos e que compõem a solução tão logo ocorra o lançamento de novos *softwares* em substituição aos fornecidos, ou mesmo não sendo uma substituição, se ficar caracterizada uma descontinuidade dos *softwares* fornecidos.

13.1.8. Serviço de atualização de licenças de ramais IP

13.1.8.1. Entende-se por atualização de licenças de ramais IP a atualização para as versões mais recentes, incluindo os patches/versões/atualizações/melhorias/hotfix/upgrade/update ou qualquer outra melhoria disponibilizada pelo fabricante, com intuito de obter o licenciamento para ambiente de colaboração. A solução de telefonia IP do MMA 1.300 (um mil e trezentos) licenças de ramais IPs, sendo 1000 (um mil) licenças do tipo padrão e 300 (trezentos) para dispositivos móveis.

13.1.9. Serviço de emissão de relatórios

13.1.9.1. O suporte técnico inclui a emissão de relatórios informacionais sempre que solicitado, contendo informações, estatísticas, performance e indicadores gerenciais sobre:

a) Ramais;

b) Ligações;

c) Canais E1 de entrada;

d) Canais E1 de saída;

e) Canais E1 de conexão com a Infovia;

f) Duração de chamadas;

g) Tráfego;

h) Servidores do sistema de telefonia;

i) Dentre outras informações do sistema ou parte do sistema de telefonia do MMA.

13.2. SERVIÇO DE GARANTIA DA SOLUÇÃO

13.2.1. O serviço de garantia da solução consiste em reparar eventuais falhas de funcionamento dos equipamentos, dos softwares e na integração entre os componentes da solução, mediante a substituição de equipamentos e versões dos softwares ou revisão de configurações, de acordo com as recomendações dos fabricantes, informações presentes nas páginas e manuais de suporte e normas técnicas específicas.

13.2.2. A CONTRATADA responderá pela reparação dos danos causados por defeitos relativos ao serviço prestado. Por isso deverá prezar pela qualidade e eficiência, garantindo que o serviço e também as soluções definitivas fornecidas não causem problemas adicionais àqueles apresentados pelo CONTRATANTE quando da abertura dos chamados de suporte técnico.

13.2.3. Caberá à CONTRATADA apresentar novas soluções dentro dos prazos e condições estabelecidas nos NMSE, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas, caso sejam detectados erros ou impropriedades na solução apresentada.

13.2.4. Todos os serviços e componentes substituídos terão garantia de 12 (doze) meses, a contar da realização dos reparos.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Executar o fornecimento dos serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a execução do objeto.

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

14.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

14.4. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de prove-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

14.5. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

14.6. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

14.7. Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.

14.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

14.9. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

14.10. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

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

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

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

14.14. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

14.16. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

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

14.18. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

14.19. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

14.20. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato.

14.21. Manter atualizada a documentação *AsBuilt* da solução de telefonia IP sempre que ocorrer alterações na estrutura física e lógica do sistema.

14.22. Alterar, sem ônus para o MMA, o plano tarifário da solução de tarifação e

bilhetagem sempre que ocorrer alteração das tarifas contratuais por parte da operadora de telefonia fixa que mantenha contrato com o Ministério.

14.23. Manter o controle de todas as Ordens de Serviço e Chamados, com o objetivo de garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos, atendendo a todos os requisitos de qualidade.

14.24. Responder, perante o MMA, pela execução técnica das Ordens de Serviço ou Chamados.

14.25. Participar, sempre que solicitado, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviços em execução e com representantes do MMA.

14.26. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência das Ordens de Serviço ou Chamados.

14.27. Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor inerentes ao objeto do Contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o MMA.

14.28. Acompanhar a execução das Ordens de Fornecimento em andamento e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado.

14.29. Informar ao MMA sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços.

14.30. Elaborar e entregar ao Gestor os documentos referentes ao acompanhamento da execução das OS.

14.31. Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados.

14.32. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais. Irregularidades administrativas ou contratuais poderão ensejar rescisão contratual.

14.33. Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos NMSE estabelecidos.

14.34. Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado.

14.35. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos.

14.36. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

15.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por equipe de fiscalização especialmente designada, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

15.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

15.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

15.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

16. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

16.1. O serviço de suporte técnico e garantia deverá ser executado em Brasília-DF, na Esplanada dos Ministérios, Bloco B, CEP: 70.068-900, Brasília - DF e de acordo com as seguintes diretrizes:

a) Remotamente: por telefone e/ou sistema web. O MMA disponibilizará *Virtual Private Network*, para o acesso externo da contratada aos sistemas da solução. Caso o acesso não seja possível através da VPN, o MMA poderá discutir com a contratada o uso de outro programa de acesso, desde que este esteja de acordo com a política de segurança do Ministério.

b) *On-site*: nas dependências do MMA, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado.

c) Ser prestado no formato 24x7, ou seja, 24h por dia, durante 7 (sete) dias por semana, por profissionais especializados e certificados pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil para a solução Avaya, devendo as certificações serem apresentadas no momento da assinatura do contrato.

d) Cobrir todo e qualquer defeito de funcionamento dos equipamentos, *softwares* e da integração entre os componentes da solução de telefonia, incluindo, esclarecimentos técnicos, configurações, programações, ajustes, correções, reparos, instalações, desinstalações e remanejamento de aparelhos telefônicos e demais equipamentos que compõem a solução.

16.1.1. A contratada receberá do MMA solicitações para o suporte técnico conforme severidades especificadas.

16.1.2. A contratada responderá pela reparação dos danos causados por defeitos relativos ao serviço executado. Por isso deverá prezar pela qualidade e eficiência, garantindo que o serviço e também as soluções definitivas fornecidas não causem problemas adicionais aqueles apresentados pelo MMA quando da abertura dos chamados de suporte técnico.

16.1.3. Caberá à contratada apresentar soluções definitivas para os problemas apresentados dentro dos prazos e condições estabelecidas, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas, caso sejam detectados erros ou impropriedades na solução apresentada.

16.1.4. Nessa forma de execução do serviço não se caracteriza a subordinação direta e nem pessoalidade visto que:

a) Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a contratada possua.

b) Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências do MMA.

c) Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da contratada e o MMA.

16.1.5. A execução do serviço não é baseada em horas de serviço ou posto de trabalho.

16.2. ENCAMINHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

16.2.1. Os chamados serão abertos em decorrência de solicitações relativas aos aparelhos telefônicos, central telefônica e demais equipamentos, softwares e integrações que compõe a solução e poderão ser de:

- a) Instalação;
- b) Desinstalação;
- c) Remanejamento;
- d) Configuração;
- e) Reconfiguração;
- f) Programação;
- g) Reprogramação;
- h) Informações e esclarecimentos técnicos;
- i) Migração;
- j) Manutenções corretivas;
- k) Atualizações de softwares;
- l) Emissão de relatórios;
- m) Ajustes;
- n) Limpezas e reparos.

16.2.2. Na abertura do chamado junto à central de atendimento, serão fornecidas, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Modelo do equipamento ou versão do *software*.
- b) Solicitação ou problema observado.
- c) Nome, telefone e e-mail do responsável pela abertura do chamado.

16.2.3. A contratada fornecerá o número do chamado no ato da comunicação e encaminhará e-mail contendo os dados do chamado que servirão de referência para acompanhamento.

16.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS - NMSE

16.3.1. Abrange métricas, indicadores, e níveis de serviços com os valores mínimos aceitáveis para os principais elementos que compõe a solução de telefonia IP, com o objetivo de avaliar a qualidade e desempenho dos serviços pela contratada ao MMA.

16.3.2. A CONTRATADA deverá realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:

- a) Severidade 1: São problemas que tornem a solução inoperante/paralisada. São todas as falhas cujas consequências tenham impactos sobre o serviço e o tráfego, que exigem correção imediata (independente do dia e/ou hora). Exemplos: Perda total de tráfego dos equipamentos e paralisação ou intermitência de serviços dos equipamentos.
- b) Severidade 2: São problemas ou dúvidas que prejudicam a operação/utilização da solução. São situações potenciais que precedem, em sua maioria, uma situação que pode ser classificada num segundo momento como severidade emergencial. Exemplos: Perda de redundância ou situação de funcionamento parcial que pode levar a interrupção de serviços, perda parcial de tráfego em segmentos isolados e perda do acesso à gerência dos equipamentos.
- c) Severidade 3: São problemas ou dúvidas que criam pequenas restrições à solução. São os problemas graves ou perturbações que afetam uma área específica de determinada funcionalidade. Exemplos: Reinicialização de módulos, degradação de desempenho, perda de funcionalidades, entre outros.
- d) Severidade 4: São problemas ou dúvidas que não afetam a operação da infraestrutura. Solicitação de informações e esclarecimentos técnicos sobre o funcionamento dos equipamentos, possíveis configurações ou usos.

16.3.3. Prazos de execução:

Item	Atividade	Prazo para execução	Pontos atribuídos pelo descumprimento de prazos
1	Início do atendimento técnico.	No máximo em até 08 horas a partir da abertura da solicitação.	1 ponto
2	Concluir chamado técnico de severidade 01.	Concluir no prazo máximo de 16 (dezesseis) horas úteis, a partir do início do atendimento, incluindo reparos de indisponibilidades do sistema. Concluir, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, caso seja constatada a necessidade de troca ou reparo do equipamento, incluindo a reposição de partes defeituosas por uma nova, quando for o caso. Entende-se por término do reparo a disponibilidade do equipamento para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado.	1 ponto
3	Concluir chamado técnico de severidade 02.	Concluir no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, a partir do início do atendimento.	1 ponto
4	Concluir chamado técnico de severidade 03.	Concluir no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, a contar da abertura do chamado técnico.	1 ponto

5	Concluir chamado técnico de severidade 04.	Concluir no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, a contar da abertura do chamado técnico.	1 ponto
7	Migração de equipamentos da solução de telefonia IP.	Em até 10 (dez) dias consecutivos, contados da abertura do chamado técnico. O tempo máximo que a central deverá ficar desligada é de 2 (dois) dias, a ser realizado em final de semana, sábado e domingo.	2 pontos
8	Substituir partes e componentes dos equipamentos que apresentem defeito, por outras de características idênticas ou superiores, originais e novas.	Concluir no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, a contar da abertura do chamado técnico.	1 ponto
9	Serviço de atualização de softwares e licenças de ramais IP.	Em até 10 (dez) dias consecutivos, contados da abertura do chamado técnico.	1 ponto
10	Devolver em perfeito estado de funcionamento os equipamentos que necessitem ser temporariamente retirados para reparo, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob inteira responsabilidade da contratada.	Concluir no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da abertura do chamado técnico.	1 ponto
11	Garantia dos serviços e componentes substituídos. terão garantia de 12 (doze) meses, a contar da realização dos reparos.	Garantia de 12 (doze) meses a contar da realização dos reparos.	2 pontos
12	Serviço de suporte técnico e garantia para os equipamentos e <i>softwares</i> da solução de telefonia IP do Ministério do Meio Ambiente.	Início da execução: a partir da assinatura do contrato. Final da execução: Garantia de 12 meses a partir da emissão do termo de recebimento definitivo.	2 pontos
13	Indisponibilidade da Central de Atendimento	Conforme períodos e horários exigidos.	1 ponto por ocorrência mensal

16.3.4. PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO E GLOSA NO PAGAMENTO

16.3.4.1. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o contratado:

- Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- Deixar de executar atividades nos prazos definidos.
- Deixar de atender os requisitos legais e/ou obrigações contratuais de qualificação e habilitação pactuadas.
- Terá seu pagamento retido e/ou glosado, a critério do contratante, toda e qualquer OS ou Chamado cujo(s) bens/serviços sejam entregues com características aquém dos padrões mínimos aceitáveis de qualidade, bem como não produzir resultados ou deixar de executar as atividades contratuais, nos termos estabelecidos na legislação, no contrato e demais documentos que o integram.
- A resolução da situação irregular ou em não conformidade – quando sanável – por parte da contratada, ensejará o prosseguimento da liquidação, reiniciando-se a contagem do prazo contratual definido para pagamento, quando da respectiva aprovação pelo contratante.

16.3.4.2. Glosa pela não execução dos serviços:

Pontuação acumulada	Glosa por descumprimento de prazo
1 ponto	Glosa correspondente a 10% do valor total pago.
2 pontos	Glosa correspondente a 15% do valor total pago.
3 pontos	Glosa correspondente a 20% do valor total pago.
4 pontos	Glosa correspondente a 25% do valor total pago.
5 pontos	Glosa correspondente a 30% do valor total pago.
Acima de 5 pontos	A glosa correspondente ao valor total faturado de aplicação será acrescida de 1% para cada ponto adicional a 5 (cinco) pontos. Passível de caracterização de inexecução contratual e demais sanções administrativas.

16.3.5. ENTREGA, AVALIAÇÃO E RECEBIMENTO MENSAL DOS SERVIÇOS

16.3.6. O Serviço será considerado entregue após atendimento e apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos na severidade do chamado aberto.

16.3.7. Os chamados abertos serão avaliados individualmente.

16.3.8. Mensalmente, a contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços - RGS, apresentando-o ao MMA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

16.3.9. Deverão constar no RGS, no mínimo, as seguintes informações:

- Relação de todos os chamados ocorridos no período, incluindo data e hora do início e término do atendimento.
- Identificação do problema.
- Severidades.
- Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva.
- Data e hora da abertura do chamado;
- Data e hora do início do atendimento;
- Data e hora da conclusão definitiva do chamado;
- Identificação do solicitante do chamado.

- i) Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes.

16.3.10. No RGS, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e os alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

16.3.11. O RGS deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço.

16.3.12. O RGS apresentado pela contratada servirá de base para o cálculo do valor fatura, utilizando como critério os indicadores de NMSE.

16.3.13. O MMA homologará os serviços prestados em até cinco dias úteis após a apresentação do RGS.

16.3.14. A homologação se dará por meio de assinatura do relatório de fiscalização pelo MMA e encaminhamento ao demais setores responsáveis do Ministério.

16.3.15. O relatório de fiscalização deverá conter todas as informações necessárias ao ateste da execução dos serviços prestado no período em consonância com as devidas infrações aos acordos, quando aplicáveis.

17. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

17.1. O MMA será responsável pela gestão do contrato e pelo atesto quanto à aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues.

17.2. A CONTRATADA em será responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos inerentes ao escopo da contratação.

17.3. Os níveis mínimos de serviço - NMSE (nível de serviço exigidos) serão aferidos e avaliados regularmente pelo Gestor e Fiscais do Contrato.

17.4. VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.4.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

17.4.2. O Contratado deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 65 da Lei n. 8.666/93.

17.4.3. REAJUSTE DE PREÇOS

17.4.3.1. Será admitido o reajuste dos preços dos serviços previstos na presente contratação nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993 e do art. 53, da IN nº 05/2017 SEGES/MP, desde que solicitado pela empresa CONTRATADA, e desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

17.4.3.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado, para o primeiro reajuste, a partir da data do orçamento ao qual a proposta se referir e, para os reajustes subsequentes ao primeiro, a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste ocorrido ou precluso.

17.4.3.3. Quando ocorrer, o reajuste se dará com base na variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir. Tal índice é mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), no endereço eletrônico <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>.

17.5. REUNIÃO DE INSERÇÃO E ALINHAMENTO

17.5.1. Deverá ser realizada reunião de inserção e alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

17.5.2. Deverão participar dessa reunião, o Gestor do Contrato, o fiscal requisitante, os fiscais técnicos e administrativos designados e o Preposto da CONTRATADA.

17.5.3. A reunião realizar-se-á no MMA Sede em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

17.5.4. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto, por meio de Ofício de designação.

17.5.5. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

17.5.6. A partir da adjudicação do Objeto na licitação, poderá o Gestor designado, ou a sê-lo, convidar o licitante vencedor a se reunir previamente à assinatura do contrato para alinhamentos prévios.

17.5.7. A CONTRATADA cumprirá as instruções complementares do MMA quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências do MMA.

17.6. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do objeto, que serão exercidos por um ou mais representantes da contratante, especialmente designados, na forma dos artigos. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.6.2. O representante da contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

17.6.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

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

17.6.5. O representante da contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento

das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do artigo. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

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

17.6.8. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos no NMSE.

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

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

17.6.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

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

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

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

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

17.7. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

17.7.1. O objeto será recebido mensalmente da seguinte forma:

a) Provisoriamente: quando do recebimento do RGS, apresentado pela contratada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, para posterior conferência de sua conformidade com o contrato. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado esse recebimento.

b) No RGS, deverão constar, entre outras informações, os chamados atendidos no mês, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

c) Será feito um controle específico por parte do MMA sobre o nível de serviço alcançado de cada chamado aberto, a fim de realizar uma correlação minuciosa com o RGS.

d) Após o recebimento do RGS, o MMA fará a correlação do Relatório com os indicadores de NMSE. Essa correlação será entregue à contratada para servir de base para o cálculo do valor da fatura.

e) Com base no RGS e nos indicadores de NMSE, e **somente após emissão de Termo de Recebimento Definitivo**, a contratada deverá encaminhar nota fiscal referente aos serviços prestados no período, já elaborada em consonância com o percentual de pagamento alcançado.

f) Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução dos serviços, a contratada fica obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para o MMA.

g) O recebimento provisório ou definitivo não exclui as responsabilidades civil e penal da contratada.

17.8. ENCERRAMENTO DO SERVIÇO

17.8.1. Por se tratar de uma prestação de serviço onde serão apresentados problemas que deverão ser solucionados de forma efetiva, haverá a necessidade de transferência de conhecimento acerca das soluções apresentadas para definitivamente tornar os equipamentos e os *softwares* em pleno estado de funcionamento.

17.8.2. Para que ocorra a transferência, no fechamento dos chamados, a contratada deverá fornecer em detalhes e por e-mail, a solução para o problema detectado.

17.8.3. O envio da solução por e-mail não exige a contratada do fornecimento do relatório mensal de prestação de serviço com a consolidação dos chamados abertos pelo MMA no período.

17.8.4. A presente contratação não implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues.

17.8.5. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que todos os equipamentos estejam em funcionamento e que os softwares estejam atualizados em suas últimas versões.

17.9. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

17.9.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/outra pessoa jurídica, desde que:

- a) Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- b) Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;
- c) Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

17.10. **FORMA DE PAGAMENTO**

17.10.1. O pagamento será efetuado mensalmente, após o recebimento definitivo pelo MMA, referente aos serviços no valor correspondente aos chamados concluídos e validados no período.

17.10.2. O pagamento será mediante crédito em conta corrente da contratada, por ordem bancária, em até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento definitivo e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido a contratada.

17.10.3. O cálculo do pagamento referente ao serviço contratado será efetuado após a avaliação dos indicadores de NMSE descritos neste termo de referência.

17.10.4. A contratada deverá apresentar:

- a) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, comprovando regularidade com o FGTS.
- b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, contemplando comprovação de regularidade perante a Seguridade Social.
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho, comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.
- d) Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada.

17.10.5. A contratada não poderá apresentar nota fiscal com CNPJ diverso do registrado no contrato.

17.10.6. A contratada emitirá Nota Fiscal somente após emissão de Termo de Recebimento Definitivo.

17.11. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

17.11.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a reincidência, bem com prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da Administração Pública, que deve atuar com objetivo de impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.

a) As sanções administrativas fixadas nas normas/legislação, aplicadas aos LICITANTES e CONTRATADOS, são as seguintes:

- b) Advertência;
- c) Multa;
- d) Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até (02) dois anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;
- f) Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou municípios; e o descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF pelo prazo de até 05(cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital, no contrato e/ou das demais cominações legais.

17.11.2. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.
- b) Apresentar documentação falsa.
- c) Deixar de entregar os documentos exigidos no certame.
- d) Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- e) Fraudar na execução do contrato.
- f) Comportar-se de modo inidôneo.
- g) Cometer fraude fiscal.
- h) Não manter a proposta.

17.11.3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas, realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e subsidiariamente na Lei nº 9.784 de 29.01.1999.

17.11.4. Conforme previsto no capítulo IV da Instrução Normativa nº 03 de 26 de abril de 2018, Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal, as sanções descritas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

17.11.5. O valor correspondente a qualquer multa aplicada à CONTRATADA, respeitado o princípio do contraditório e da ampla defesa, será descontado dos pagamentos a serem efetuados e da garantia contratual, devendo o remanescente - caso persista - ser recolhida pela contratada em favor do contratante. Fica a contratada obrigada a comprovar o recolhimento mediante apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado. Decorrido o prazo de 10 (dez) dias para recolhimento

da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias após a data da notificação, e após este prazo, o débito poderá ser cobrado judicialmente.

17.11.6. **ADVERTÊNCIA**

17.11.6.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertendo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e notificando que em caso de reincidência, poderá ser aplicada sanção mais elevada.É uma infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao MMA, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave.

17.11.7. **MULTAS**

17.11.7.1. A sanção de multa tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará na gradação prevista neste instrumento quando houver atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual e, em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação, nos termos do artigo 86 e 87 da Lei Nº 8.666 de 1993. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente à multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas considerando os seguintes níveis de gradação:

Grau de Infração	Gravidade	Multa Correspondente	Limite de infrações
1	Conduta indesejada, com baixo impacto na realização dos objetivos da contratação.	1,0% sobre o valor global do Contrato	Até 04 (quatro) infrações, consecutivas ou não.
2	Conduta prejudicial, impacta a prestação dos serviços, mas não compromete a realização dos objetivos da contratação	1,5% sobre o valor global do Contrato	Até 04 (quatro) infrações, consecutivas ou não.
3	Conduta danosa, pode impactar a prestação dos serviços ou comprometer a realização dos objetivos da contratação.	2,0% sobre o valor global do Contrato	Até 03 (três) infrações, consecutivas ou não.
4	Conduta grave, compromete fortemente a realização dos objetivos da contratação.	3,0% sobre o valor global do Contrato	Até 03 (três) infrações, consecutivas ou não.
5	Conduta Gravíssima 1	5,0% sobre o valor global do Contrato	Até 02 (dois) infrações, consecutivas ou não.
6	Conduta Gravíssima 2	10% sobre o valor global do Contrato	Até 02 (dois) infrações, consecutivas ou não.

Observação: Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual para o respectivo nível de gradação estabelecido, ou mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução total ou parcial do objeto, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis.

17.11.7.2. A CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa, de acordo com os respectivos níveis de gradação acima descritos, quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos abaixo:

Item	Descrição do evento infracional	Grau da Infração
A	Manter, durante a vigência contratual, funcionário sem a qualificação mínima exigida para a execução dos serviços ou funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições ou em desacordo às normas e políticas do CONTRATANTE.	1
B	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente, ou deixar de realização complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata.	2
C	Recursar-se a entregar à CONTRATANTE documentação amparada pelo objeto do CONTRATO, ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	2
D	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO.	2
E	Retirar dos domínios do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em CONTRATO, sem autorização prévia do responsável.	2
F	Suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	3
G	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE por culpa ou dolo de seus agentes	3
H	Deixar de cumprir prazos relacionados à prestação ou disponibilidade dos serviços, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.	3
I	Manter alocado ou substituir hardware que não atenda aos requisitos técnicos dos equipamentos existentes, após notificação do CONTRATANTE.	4
J	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação.	4
K	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados.	4
L	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	4
	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição,	

M	seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	4
N	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas	5
O	O Inexecução total do objeto – Suspensão do serviço com inúmeras perdas do serviço	6

17.11.8. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE PARTICIPAR EM LICITAÇÕES E IMPEDIMENTOS DE CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

17.11.8.1. A sanção de suspensão temporária de participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção, por prazo não superior a 02(dois) anos. A previsão legal está inserida no inciso III do artigo 87 da Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

17.11.9. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

17.11.9.1. A declaração de inidoneidade impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A aplicação desta sanção é de competência exclusiva do Ministro de Estado, conforme o caso, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

17.11.10. IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DESCREDECENCIAMENTO DO SICAF

17.11.10.1. A aplicação do impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Federal e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade.

17.11.10.2. O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal – SICAF se dará com a situação “inativo” sobre os dados do fornecedor disponível no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.

17.11.11. OUTRAS SANÇÕES APLICÁVEIS E CONSIDERAÇÕES

17.11.11.1. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade. Além dessas, também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

- a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

17.12. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

17.12.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

17.12.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

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

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato/aplicação ou qualquer outra sanção/glosa/desconto;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

17.12.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.12.6. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.12.7. Será considerada extinta a garantia:

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

b) No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência, caso a contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

17.13. VÍNCULO EMPREGATÍCIO

17.13.1. A prestação dos serviços na manutenção ou suprimentos dos equipamentos não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, e não há dedicação de mão de obra exclusiva.

17.13.2. Os profissionais e representantes da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com o MMA, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortúnios do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

18. CRITÉRIOS E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA E SELEÇÃO DE FORNECEDOR

18.1. O licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica para comprovação de execução anterior de atividade pertinente, fornecido por pessoa jurídica de direito público/privado, que comprove ter a LICITANTE fornecido e prestado serviço de suporte técnico para no mínimo 50% de ramais IPs, ou seja, 482 (Quatrocentos e oitenta e dois) ramais.

18.2. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa LICITANTE, assim consideradas empresas controladas ou controladoras da empresa LICITANTE, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente ou empresa licitante.

18.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano 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/MPDG n. 5, de 2017.

18.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

18.5. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade dos períodos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

18.7. A área técnica da CONTRATANTE poderá realizar diligência, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o fornecimento de bens/prestação de serviços apresentados no atestado foram executados.

18.8. Justificativa para solicitação de atestados de capacidade técnica: a presente exigência tem o objetivo de comprovar a aptidão da empresa no desempenho de atividade compatível com o objeto da licitação. Além disso, segundo entendimento do Tribunal de Contas da União, nas licitações de serviços que incluem software, a comprovação da capacidade técnica da licitante é realizada por meio de atestados que reflitam a execução satisfatória de objeto compatível com as características do objeto licitado.

19. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

19.1. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL POR ITEM, conforme as características previstas no parágrafo único do Art. 1º da Lei nº 10.520/02 e no decreto 10.024/2019 que regulamentou a referida lei.

20. VISTORIA

20.1. Será facultada à licitante a realização de vistoria técnica às áreas envolvidas na prestação dos serviços, para o conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços.

20.2. A vistoria técnica poderá ser realizada por um responsável técnico credenciado da licitante, acompanhada por um profissional designado pelo MMA. O prazo final para realização da vistoria coincidirá com o prazo final para recebimento das propostas, em data previamente marcada em dias úteis, no horário de 9h às 17h, pelo telefone (61) 2028-1009.

20.3. Ao término da vistoria será emitido, em 2 (duas) vias, o termo de Declaração de Vistoria.

20.4. A Declaração de Vistoria deverá ser assinada pelos representantes do MMA e da Licitante, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico e das condições técnicas para sua realização.

20.5. As licitantes poderão optar pela não realização da vistoria e, para tanto, deverão apresentar, junto com sua Proposta de Preços, caso sejam vencedoras na etapa de lances, a Declaração de Recusa de Vistoria, devidamente assinada pelos seus Representantes Legais.

20.6. Informa-se breve descrição da infraestrutura do MMA relevante ao objeto:

Nº	Item	Descrição
1	Infraestrutura de rede	Dispõe na sua composição de switches gerenciáveis, camada 3 ISO/OSI, com portas 1Gbps, e protocolo IEEE802.3af (PoE) implementado.
2	Ramais telefônicos IP	Não utilizam fontes de alimentação para seu funcionamento. São energizados através da tecnologia PoE (Power over Ethernet) disponível nos aparelhos de telefonia IP e nos switches que compõe a infraestrutura de rede.
3	Cabeamento	O sistema de telefonia utiliza o cabeamento estruturado para microcomputadores (Cat6).
4	Aparelhos telefônicos	Possuem placas de rede padrão 10/100/1000Mbps, compatíveis com os switches existentes na infraestrutura do edifício.

21. PROPOSTA DE PREÇOS

21.1. A proposta deverá indicar o preço unitário para o item (valor mensal), e o valor total para o período de 12 (doze) meses, para a prestação do serviço completo da solução apresentada, em moeda corrente nacional, com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso. A proposta deverá ser apresentada conforme ANEXO II deste Termo de Referência.

22. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

22.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, e correrão por conta dos recursos orçamentários constantes do Orçamento Geral da União, aprovado pela LOA - Lei Orçamentária Anual para o exercício de 2021.

22.2. Código do CATSER: 27120 - SERVICOS DE MANUTENCAO DE EQUIPAMENTOS DE COMUNICACAO DE DADOS E COMUTACAO TELEFONICA

23. ESTIMATIVA DA CONTRATAÇÃO

23.1. O valor total estimado mensal para a licitação é de **R\$ 27.672,41 (vinte e sete mil seiscentos e setenta e dois reais e quarenta e um centavos)** e o preço estimado total anual é de **R\$ 332.068,92 (trezentos e trinta e dois mil sessenta e oito reais e noventa e dois centavos)**, de acordo com os itens e quantidades da tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QUANT.	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL
1	Suporte técnico, garantia, migração e remanejamento para toda solução de telefonia IP	Mês	12	R\$ 27.672,41	R\$ 332.068,92

23.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

23.3. A divulgação dos valores máximos aceitáveis, no presente caso, não tem o potencial de oferecer risco à escolha da proposta mais vantajosa para o Ministério do Meio Ambiente e para o interesse público.

24. SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

24.1. Em face ao disposto no art. 72 da Lei nº 8.666/93, **não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, exceto para a hipótese a seguir:**

24.2. Para todo e qualquer apoio ao serviço de suporte técnico, objeto desta licitação, que a critério da Contratada seja necessário ser prestado pelo Fabricante dos equipamentos utilizados na solução, ou seus representantes oficiais, entende-se que:

a) O Fabricante dos equipamentos é parte fundamental à garantia de funcionamento da solução

b) Poderá a Contratada utilizar de todo e qualquer serviço do Fabricante ou suas representadas ao fiel cumprimento das obrigações contratuais, desde que não acarrete ônus a Contratante.

24.3. Mesmo na hipótese prevista em item anterior, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do Fabricante, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto.

25. ANEXOS

25.1. ANEXO I - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RECUSA

25.2. ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

25.3. ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA

25.4. ANEXO IV - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

26. ASSINATURAS

26.1. Equipe de Planejamento

26.1.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 171, de 07 de Agosto de 2020.

26.1.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

(assinado eletronicamente)

JONAS JESKE

Integrante Requisitante

Matrícula Siape: 2116653

(assinado eletronicamente)

MARCOS ANTONIO DE SOUSA MELO

Integrante Técnico

Matrícula Siape: 1800675

(assinado eletronicamente)

HOMERO VASCONCELOS BENEVIDES

Integrante Administrativo

Matrícula Siape: 1959515

26.2. Autoridade Máxima de Tecnologia da Informação

26.2.1. Ciente e de acordo. Em cumprimento ao disposto no art. 12 da Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, aprovo o presente Termo de Referência e autorizo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em

relação aos objetivos estratégicos e às necessidades da Área Requisitante.

(assinado eletronicamente)

DIOGO DA FONSECA TABALIPA

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

26.3. **Autoridade Competente**

26.3.1. Aprovo.

(assinado eletronicamente)

RENATO SPINDOLA FIDELIS

Subsecretário(a) de Planejamento, Orçamento e Administração

ANEXO I - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RECUSA

Ao

Ministério de Meio Ambiente

Esplanada dos Ministérios - Bloco B

70068-900 - Brasília, DF

Referência: Pregão Eletrônico SRP nº ____/____.

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____, que a empresa **<NOME EMPRESA>**, CNPJ **<No. CNPJ>**, sito à **<ENDEREÇO COMPLETO DA EMPRESA>**, através de seu representante legal abaixo identificado, vistoriou as instalações desse Ministério de Meio Ambiente e que tomou conhecimento de todas as informações necessárias à execução do objeto da presente licitação.

A empresa, por sua vez, declara que vistoriou minuciosamente os locais para o fornecimento e a prestação dos serviços constantes do presente objeto, e que tomou conhecimento das reais condições de execução do objeto, bem como coletou informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial.

OU

OPTAMOS pela **não** realização de vistoria assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa omissão, mantendo as garantias que vincularem nossa proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

Local e Data.

[Nome do Representante Legal da Empresa]
Cargo

[Nome do Representante do Ministério de Meio Ambiente]
Cargo

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao

Ministério de Meio Ambiente

Esplanada dos Ministérios - Bloco B

70068-900 - Brasília, DF

Referência: Pregão Eletrônico nº ____/____.

PROPOSTA que faz a empresa **<NOME EMPRESA>**, CNPJ **<No. CNPJ>**, para a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação para o fornecimento de solução de ativos de rede de dados, incluindo instalação, suporte técnico, garantia e Transferência do Conhecimento, em conformidade com o Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2020.

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Suporte técnico, garantia, atualização, manutenção, migração e remanejamento para toda solução de telefonia IP, incluindo substituição de peças.	Mês	12		
VALOR DA PROPOSTA		()			

- O prazo de validade de nossa proposta é de 90 (noventa) dias corridos, contados da data da abertura da licitação.
- Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas nos documentos de contratação.
- Declaramos que no preço estão inclusos todos os custos, despesas, tributos, para a perfeita execução do objeto.
- Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado.
- Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do Ministério de Meio Ambiente.
- Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

DA EMPRESA:
Razão Social:
CNPJ/MF:
Endereço Tel./Fax:
CEP:

Cidade/UF:
Banco:
Agência:
Conta Corrente:

DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA:

Nome:
Endereço:
CEP:
Cidade/UF:
CPF/MF:
Cargo/Função:
Cart. identidade nº:
Expedido por:
Naturalidade: Nacionalidade:

Local e Data.

[Nome do Representante da Empresa Emitente]

Cargo

ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA

CONTRATO N.º	
OBJETO	
CONTRATADA	
CONTRATANTE	

Pelo presente instrumento, eu <NOME DO REPRESENTANTE LEGAL>, CPF nº <CPF>, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do **Ministério de Meio Ambiente**, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do **Ministério de Meio Ambiente**, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério de Meio Ambiente;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério de Meio Ambiente;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério de Meio Ambiente sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério de Meio Ambiente;
6. responder, perante o Ministério de Meio Ambiente, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Local e Data.

[Nome do Representante Legal da Empresa]

Cargo

[Nome do Representante do Ministério de Meio Ambiente]

Cargo

ANEXO IV - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

MINISTÉRIO DE MEIO AMBIENTE, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº <CNPJ>, doravante denominado MMA e <NOME DA EMPRESA>, pessoa jurídica com sede na <ENDEREÇO COMPLETO>, inscrita no CNPJ/MF sob o nº <CNPJ>, doravante denominada <NOME DA EMPRESA> e, sempre que em conjunto referidas como **PARTES** para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente **TERMO**, e:

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

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

acesso em virtude da execução contratual;

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

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

1. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo MMA;
2. A NOME DA EMPRESA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo MMA, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo MMA;
3. A NOME DA EMPRESA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do MMA;
4. O MMA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela NOME DA EMPRESA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

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

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

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

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor

desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

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

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

CLÁUSULA NONA - DO FORO

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

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pela NOME DA EMPRESA, sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Local e Data.

[Nome do Representante Legal da Empresa]
Cargo



Documento assinado eletronicamente por **Jonas Jeske, Integrante Requisitante**, em 12/08/2021, às 12:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Antônio de Sousa Melo, Agente Administrativo**, em 12/08/2021, às 12:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Homero Vasconcelos Benevides, Analista Ambiental**, em 12/08/2021, às 13:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diogo da Fonseca Tabalipa, Coordenador(a)-Geral**, em 12/08/2021, às 14:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mma.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0761889** e o código CRC **96C58389**.